



CARACTERIZACIÓN DIRECCIÓN DE TRANSPORTES

Objetivo y Alcance del proceso:	Apoyar la gestión de recaudo de los derechos de autor en el transporte público en todas las zonas establecidas a nivel nacional.
Líder de proceso	Director de Transportes

Proveedores	Entradas	Actividad	Salidas	Clientes
gestión de dirección	base de datos	planear y desarrollar modelos de recaudo en las empresas de transporte público en el territorio nacional.	manual recaudo transporte	zonas a nivel nacional
usuarios	datos de empresas transporte público	actualizar la base de datos de usuarios del transporte público a nivel nacional	osonet actualizado	todos los procesos
gestión de dirección	parámetros de liquidación	realizar la liquidación a las empresas de transporte público a nivel nacional	liquidaciones en pdf	partes interesadas
osonet	base de datos			
gestión dirección	contrato de mandato	políticas y objetivos de la organización	política y objetivos	n/a
gestión calidad	cronogramas, programa e informe de auditorías externas e internas.	atender los requerimientos realizados en la auditoría	acciones	dirección ejecutiva
proceso talento humano	solicitudes de capacitación	solicitar la realización de capacitaciones en temas concernientes a la actividad realizadas por el proceso.	realización de capacitaciones	todos los procesos de la organización
todos los procesos	informes de accidentes	reportar los accidentes de riesgos profesionales	informe a la arf	gestión humana
gestión humana tecnología e información	capacitaciones	capacitaciones a usuarios en temas concernientes a la actividad realizada por la organización	personal capacitado	n/a
n/a	solicitudes de capacitación	solicitar capacitaciones a usuarios en temas concernientes a la actividad realizada por la organización	solicitudes de capacitación	gestión humana tecnología e información
tecnología e información	planeación estratégica	lineamientos tecnológicos de la organización	políticas del departamento de tecnología	n/a
frentes de recaudo	retroalimentación del proceso (informes)	seguimiento a la realización de las diferentes actividades asignadas a las zonas.	medición al cumplimiento de actividades	dirección partes interesadas
gestión dirección	informes financieros	metas para los proyectos de gestión y de operaciones para el recaudo	parámetros de liquidación	n/a
proceso talento humano	personal	selección y contratación de personal	personal competente para la realización de las actividades	n/a
gestión dirección	lineamientos	lineamientos del sistema de gestión de calidad	plan de calidad	n/a
gestión dirección	contrato de mandato	identificar de necesidades y expectativas del cliente mandante y los usuarios	plan estratégico	n/a
base de datos	lista de usuarios	entrega electrónica de las liquidaciones a usuarios	liquidaciones enviadas a partes interesadas	partes interesadas
partes interesadas	solicitudes de vista o mesas de concertación	realizar acercamiento con las diferentes partes interesadas	actas de reunión	partes interesadas
osonet	base de datos	realizar conciliación y parcamiento a usuarios del transporte público - morosos	conciliación recaudo	todos los procesos
entes gubernamentales	derechos de autor y conexos		cobro jurídico	gestión jurídica
usuarios	osonet	realizar seguimiento a cartera	cartas, correos, actas,	usuarios, gestión recaudo.
usuarios	solicitudes	expedir diferentes documentos de recaudo de derechos de autor	paz y salvo sistematizado	partes interesadas
usuarios	solicitudes	expedir diferentes documentos de recaudo de derechos de autor	certificado de no usuario	partes interesadas
usuarios	solicitudes	expedir diferentes documentos de recaudo de derechos de autor	calcomanías de usuarios	partes interesadas
usuarios	solicitudes	expedir diferentes documentos de recaudo de derechos de autor	estados de cuenta	partes interesadas
gestión de dirección	requerimientos	elaborar informes	informe de gestión	gestión de dirección.
n/a	n/a	requerimiento de personal	solicitud de personal	talento humano
proceso talento humano	solicitudes de evaluación de desempeño.	realizar evaluación de desempeño del personal del proceso	evaluaciones de desempeño	proceso talento humano
n/a	n/a	solicitud de producto y/o servicios	requisición interna	proceso contable y/o dirección
n/a	n/a	realizar solicitudes de mantenimiento	ticket	gestión tecnológica y de información
n/a	n/a	solicitud de modificación, creación o eliminación de documentos	solicitud escrita	proceso de gestión de calidad
proceso de gestión de calidad	indicadores	elaborar, alimentar y analizar los indicadores de gestión	indicadores medidos	proceso de gestión de calidad
gestión dirección, proceso de calidad	acciones correctivas y/o preventivas	realizar análisis de causa y determinar acciones a realizar.	planes de acción	gestión dirección, proceso de calidad
proceso de gestión de calidad	documentación del sistema	realizar el control de documentos y registros del sistema de gestión de calidad, correspondientes al proceso	documentos y registros controlados del proceso	proceso de gestión de calidad
proceso de gestión de calidad	planes de mejoramiento, no conformidades,	realizar seguimiento al proceso e implementar las acciones de mejora	acciones de mejora realizadas, cronograma de actividades	proceso de gestión de calidad auditoría interna

Requisitos:	1. Políticas de organizacionales. 2. Norma ISO 9001:2008	Indicadores:	1. Cumplimiento en recaudo.
Controles:	1. Sistema de gestión de calidad 2. Indicadores de gestión 3. Auditorías internas.	Recursos:	1. Talento Humano 2. Recursos financieros 3. Tecnología y equipo
Documentos Referencia:	1. Ver listado maestro de documentos	Registros:	1. Ver listado maestro de documentos