



**DOCUMENTACION, IMPLEMENTACION Y DEFINICIÓN DE INDICADORES PARA
LOS PROCESOS ASOCIADOS AL SISTEMA DE GESTIÓN DEL AREA DE
JURIDICCION COACTIVA DE LA EMPRESA SIETT SANTA MARTA**

**VERONICA LUCIA PINEDA GOMEZ
CÓDIGO: 2009216086**

**PROYECTO DESARROLLADO EN:
SIETT SANTA MARTA**

**TUTOR: JONATHAN JOSÉ FERNANDEZ DE CASTRO GALLEGO.
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE INGENIERIA
INGENIERIA INDUSTRIAL
PRÁCTICAS PROFESIONALES
SANTA MARTA
2017 - II**



Tabla de contenido

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVOS	5
2.1.	<i>OBJETIVO GENERAL</i>	5
2.2.	<i>OBJETIVOS ESPECIFICOS</i>	5
3.	JUSTIFICACIÓN	6
4.	GENERALIDADES DE LA EMPRESA	7
4.1.	<i>IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA</i>	7
a.	NOMBRE.	7
b.	LOGO	7
4.2.	<i>UBICACIÓN GEOGRÁFICA</i>	7
4.3.	HISTORIA.	9
4.4.	<i>MISIÓN.</i>	9
4.5.	VISIÓN.	9
4.6.	<i>Política integral</i>	10
4.7.	<i>Objetivos</i>	10
4.8.	<i>ORGANIGRAMA</i>	11
5.	DETALLES DEL PROCESO Y LOS SUBPROCESOS SELECCIONADOS PARA APLICAR EL TRABAJO	12
5.1.	<i>DESARROLLO DE PRÁCTICAS</i>	12
6.	FUNCIONES DESEMPEÑADAS POR EL PRACTICANTE	13
7.	DESCRIPCION DETALLADA DEL PROCESO Y LOS SUBPROCESOS SELECCIONADO PARA APLICAR EL TRABAJO	13
7.1.	<i>JURICCION COACTIVA DE SIETT</i>	13
7.2.	<i>FORTALEZAS O VENTAJAS</i>	14
7.3.	<i>DIFICULTADES O RETOS</i>	14
8.	DIAGNOSTICO	15
9.	PROPUESTA	15



9.1. NOMBRE DEL PROYECTO.	15
9.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
9.3. OBJETIVOS.	16
9.4. ESTRATEGIAS PROPUESTAS	16
9.4.1. ACUERDOS DE PAGO CUANDO EL COMPARENDO SE ENCUENTRA EN COBRO COACTIVO	17
9.4.2. IMPUESTOS DE TASAS, RODAMIENTO Y SEMAFORIZACION	21
9.4.3. TRANSPORTE PÚBLICO	26
9.4.4. ACTAS DE COMPROMISO INCUMPLIDAS	32
9.4.5. ACUERDOS DE PAGOS INCUMPLIDOS	36
9.4.6. INGRESO ACTOS ADMINISTRATIVOS	41
9.4.7. COMPARENDOS TRANSITO	43
9.4.8. EMBARGOS Y DESEMBARGOS	46
9.4.9. INSTRUCTIVO CONTRAVENCIONES	49
9.5. Acciones Implementadas	54
9.5.1. DATOS PARA INFORMES COACTIVO (INDICADORES)	54
10. CONCLUSIONES.	59
11. RECOMENDACIONES	59
12. BIBLIOGRAFIA	60



1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como propósito el diseño de un plan de mejoramiento para el área de cobro coactivo, el cual consiste en la documentación, implementación y medición de los procesos asociados a esta área y que permita una alineación con el Sistema de Gestión General de la empresa. SIETT SANTA MARTA (UNION TEMPORAL SERVICIOS INTEGRADOS Y ESPECIALIZADOS DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE SANTA MARTA), es una organización de servicios de tránsito, cuenta con un personal idóneo altamente comprometido en lograr los más altos niveles de eficiencia, para cumplir con los requisitos contractuales y legales, y mejorar constantemente, se ha trazado la meta de implementar su sistema de gestión, con el fin de optimizar consecutivamente la eficacia de sus procesos, desarrollar optimas relaciones con sus contratantes (Administración Distrito de Santa marta) que en conjunto beneficien a los usuarios y su entorno, basados en una política de mejoramiento continuo, de tal forma que cumplan las expectativas de estabilidad, crecimiento y rentabilidad de sus empleados y socios. Para esto se requiere realizar el levantamiento de las actividades que se realizan en el área, generar los documentos asociados a ellos, establecer mecanismos de medición de estos procesos de forma que se alineen con las políticas y directrices de la organización.



2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Definir los procesos inherentes al Sistema de Gestión del área de jurisdicción coactiva, por medio de su documentación, implementación y medición de forma que se alineen con las políticas y directrices de la organización.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los procesos que realizan en el área de jurisdicción coactiva.
- Documentar específicamente cada uno de los procesos.
- Implementar los indicadores para determinar funciones correspondientes de cada uno de los procesos.
- Levantar los indicadores correspondientes a cada proceso de la jurisdicción coactiva.
- Ejecutar acciones acorde con los resultados de los indicadores.



3. JUSTIFICACIÓN

La misión de SIETT Santa Marta es Garantizar la eficiente prestación de los servicios concesionados por las Autoridades de Tránsito, de acuerdo con las disposiciones vigentes y las expectativas de los usuarios, con el respaldo de un excelente equipo humano y aplicando los principios éticos que garanticen transparencia, plenamente a la Ciudad de Santa Marta, los empleados, el concedente y los socios de la Unión Temporal.

Nace la idea de establecer una forma ordenada y medible de realizar las actividades, que logre generar trazabilidad adecuada de los procesos, cumpliendo con la expectativa de la alta dirección, de contar con procesos estructurados y documentados que den valor a la organización siempre cumpliendo la expectativa del cliente.

4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

4.1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

a. NOMBRE.

SIETT (UNION TEMPORAL SERVICIOS INTEGRADOS Y ESPECIALIZADOS DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE SANTA MARTA).

b. LOGO



Ilustración 1 Logo de la empresa

4.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

- Centro área de tramite

Calle 16# 1c-72 edificio pevesca santa marta (GOOGLE)

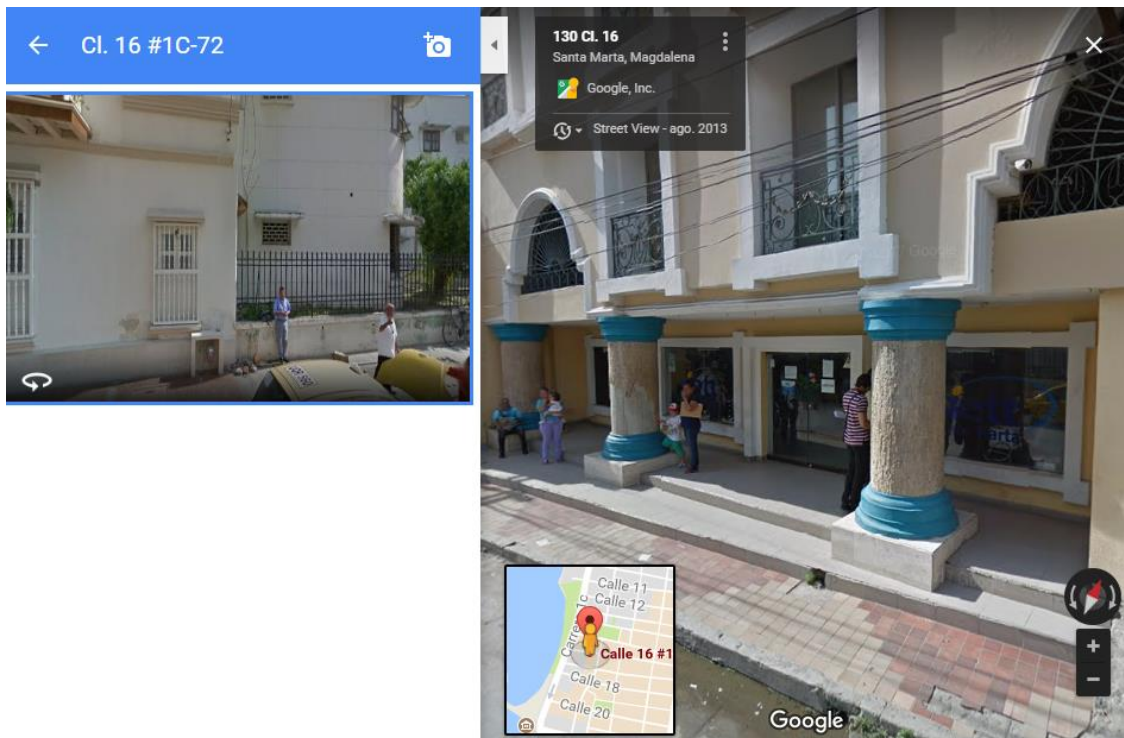


Ilustración 2 área tramite

- Área administrativa

Calle 15#1c-54 oficina 301-302 edificio pevesca santa marta (Google)

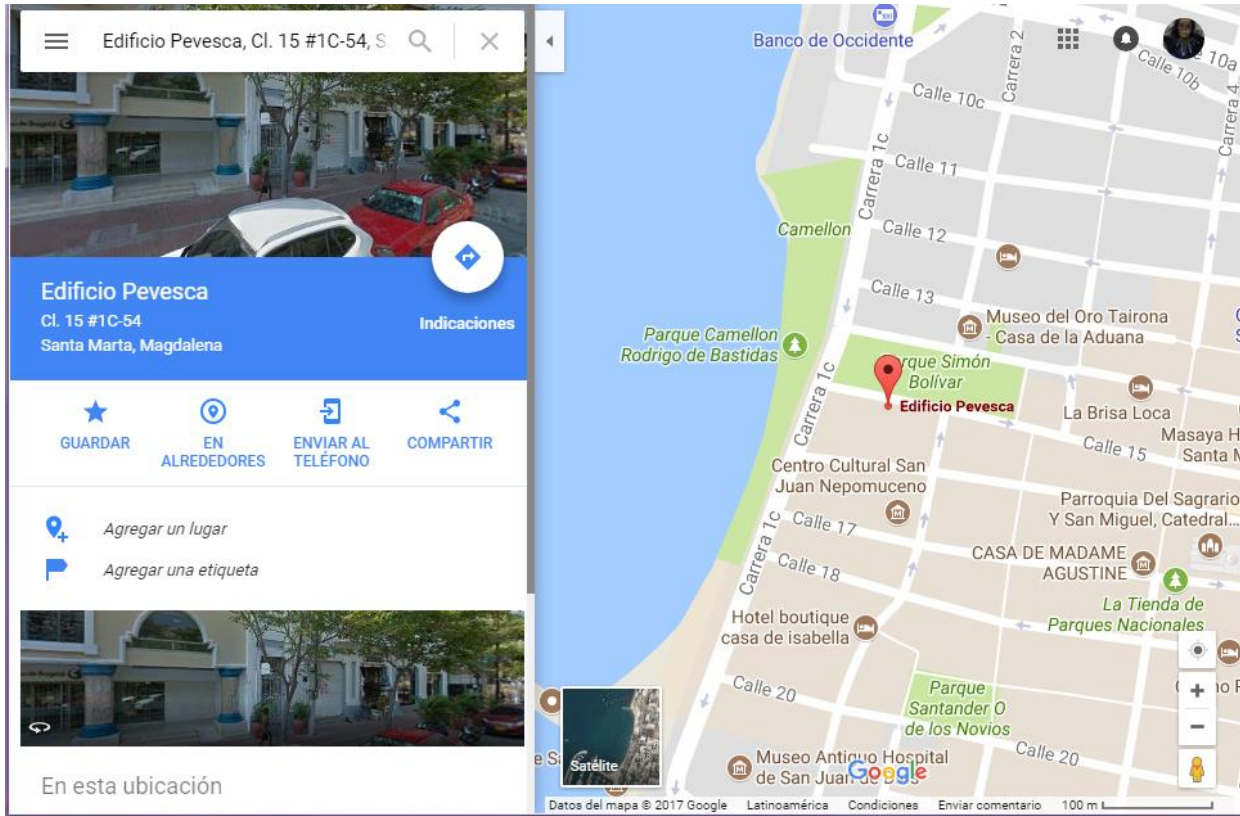


Ilustración 3 área administrativa



4.3. HISTORIA.

Conoce la historia de una de una de las empresas de tránsito del país.

SIETT Santa Marta: catorce años innovando en calidad

En enero del 2003, la Unión Temporal de Servicios Integrados y Especializados de Tránsito y Transporte – SIETT, abre sus puertas al Distrito de Santa Marta con el fin de garantizar a la comunidad una eficiente prestación de servicios concesionados por las Autoridades de Tránsito.

De acuerdo a la propuesta planteada, para dar inicio a la concesión se contaba, en promedio, con diez funcionarios que trabajaban fusionados con el anterior organismo de tránsito: INDISTRAN. De esta manera se empezaban a cumplir las expectativas de estabilidad, crecimiento y rentabilidad de sus empleados y socios.

Hoy, luego de doce años, la concesión cuenta con el respaldo de un excelente equipo humano. “hoy día nuestros procesos han crecido, están más robustos y por lógica requieren un mayor número de personal, quiere decir que en este momento estamos en el orden de los 60 empleados, comprometidos en lograr altos niveles de eficiencia y basados en una política de mejoramiento continuo”, comenta Javier Pineda, Gerente de la concesión.

Como su nombre lo indica, SIETT Santa Marta es una empresa dedicada a la prestación de servicios de tránsito y transporte “Esto quiere decir que prestamos todos los servicios que tienen que ver con trámites, contravenciones, recaudo y ofrecemos también el servicio de control de tráfico a través de la fiscalización electrónica, un sistema que invita a la ciudadanía samaria a asumir una conciencia vial, que ayuda y es un aporte significativo, entre muchos otros, a la organización de la movilidad y por supuesto a la reducción de la accidentalidad”, Finaliza Pineda. .

4.4. MISIÓN.

Garantizar la eficiente prestación de los servicios concesionados por las Autoridades de Tránsito, de acuerdo con las disposiciones vigentes y las expectativas de los usuarios, con el respaldo de un excelente equipo humano y aplicando los principios éticos que garanticen transparencia, plenamente a la Ciudad de Santa Marta, los empleados, el concedente y los socios de la Unión Temporal

4.5. VISIÓN.

La **Visión SIETT Santa Marta** se ve como la empresa más importante del sector, reconocida por su agilidad y transparencia en la prestación de los servicios delegados a través del **Contrato de Concesión No. 01 de 2003** comprometida en lograr los más altos niveles de eficiencia y satisfacción de sus usuarios.



4.6. Política integral

La Unión Temporal de Servicios Integrados y Especializados de Tránsito y Transporte **SIETT Santa Marta**, es una organización de servicios de tránsito, cuenta con un personal idóneo altamente comprometido en lograr los más altos niveles de eficiencia, utilizando para ello tecnología de punta, a cumplir con los requisitos contractuales y legales, y mejorar constantemente su sistema de gestión, con el fin de optimizar consecutivamente la eficacia de sus procesos, de esta manera desarrollar optimas relaciones con sus contratantes que en conjunto beneficien a los usuarios y su entorno, basados en una política de mejoramiento continuo, de tal forma que cumplan las expectativas de estabilidad, crecimiento y rentabilidad de sus empleados y socios.

4.7. Objetivos

- Prestar un excelente servicio con el fin de mantener a nuestros clientes satisfechos.
- Disponer de una infraestructura adecuada tanto en equipos como en instalaciones.
- Establecer una relación a largo plazo con los proveedores.
- Prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales
- Cumplir con las normas de seguridad de la información, garantizando así, la confidencialidad e integridad.
- Desarrollo y optimización del recurso humano y tecnológico.



4.8. ORGANIGRAMA

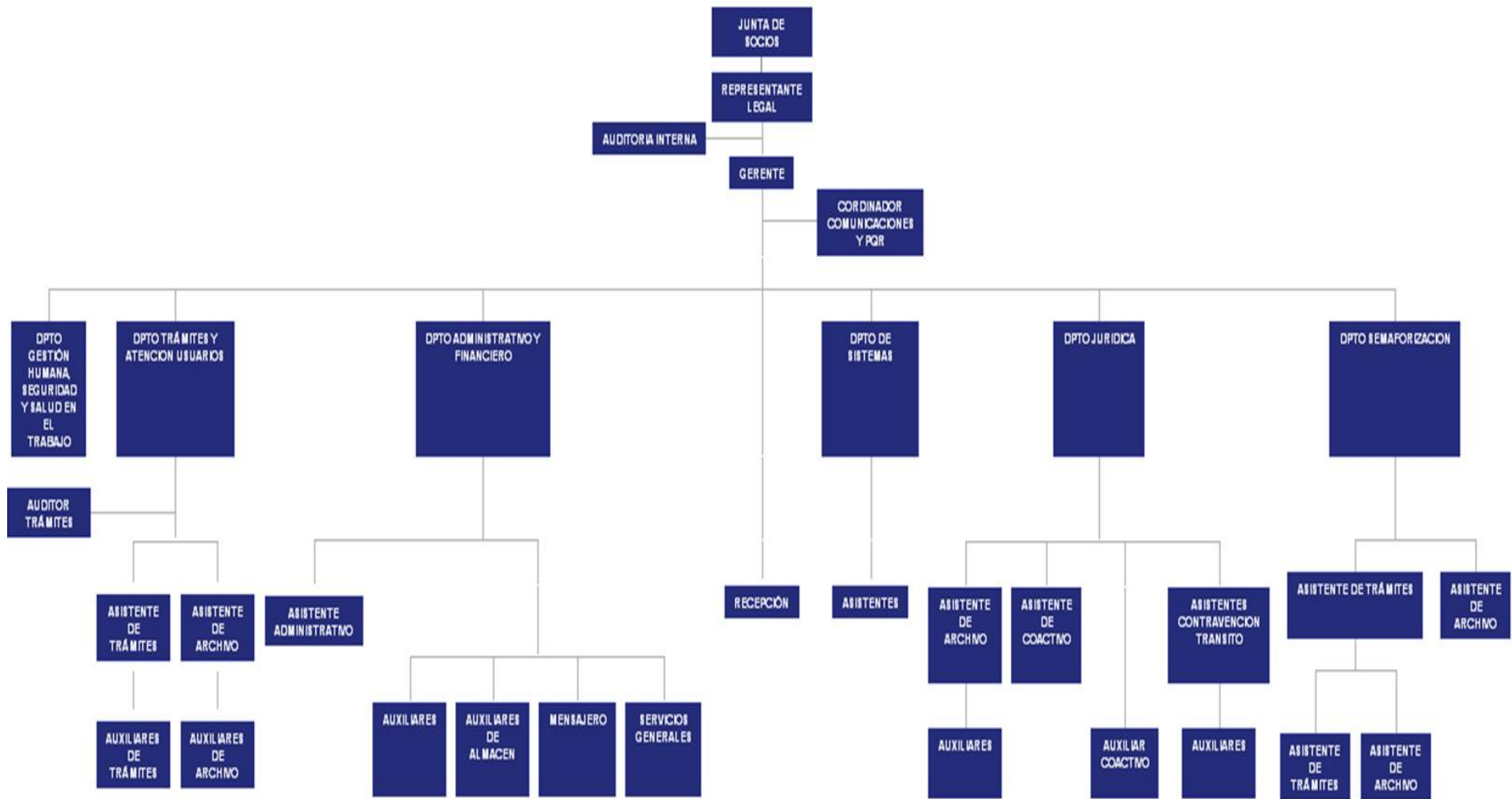


Ilustración 4 área administrativa

5. DETALLES DEL PROCESO Y LOS SUBPROCESOS SELECCIONADOS PARA APLICAR EL TRABAJO

5.1. DESARROLLO DE PRÁCTICAS

Actualmente el cargo desempeñado ha sido de asistente administrativo de gestión de calidad en el área de jurisdicción coactiva, bajo la supervisión de Javier pineda gerente de la concesión, Edith Betancourt auditora de la concesión y la empresa encargada de la certificación de calidad.



Ilustración 5 área administrativa



6. FUNCIONES DESEMPEÑADAS POR EL PRACTICANTE

Descripción: apoyar en la implementación y mejoramiento del proceso de cobro coactivo, para esto se quiere documentar, implementar y medir el sistema de gestión de esta área, alineado con el sistema de gestión general de la empresa, establecer mecanismos de medición de estos procesos de forma que se alineen con las políticas y directrices de la organización.

7. DESCRIPCION DETALLADA DEL PROCESO Y LOS SUBPROCESOS SELECCIONADO PARA APLICAR EL TRABAJO

7.1. JURICCION COACTIVA DE SIETT

Es una jurisdicción especial y medio de la cual la ley le otorga facultades a ciertas entidades públicas para que adelanten o efectúen el cobro de las obligaciones a su favor que algunas personas naturales o jurídicas le adeudan, es decir en este tipo de procesos a la entidad investida con estas facultades funge de juez y parte.

Los subprocesos que se manejan en el área de jurisdicción coactiva de la empresa son:

- Acuerdos de pagos en estado coactivo
- Impuestos de tasas rodamiento y semaforización.
- Transporte público.
- Actas de compromiso incumplido.
- Acuerdos incumplidos.
- Ingresos de actos administrativos.
- Comparendos de tránsito.
- Embargos y desembargos.
- Instructivos de contravención

En la empresa actualmente no hay documentación de los procesos antes mencionados.



7.2. FORTALEZAS O VENTAJAS

Como ventajas los conocimientos adquiridos en los procesos que se manejan en el área de jurisdicción coactiva de la empresa, los términos legales que se maneja para la debida sustentación de dichos procesos, la facilidad de entender los procesos para realizar la documentación de cada uno de los procesos y poder realizar la debida medición y trazabilidad de estos, y la capacidad de aprendizaje y el buen trato y respeto con todos los miembros de la organización.

7.3. DIFICULTADES O RETOS

No se presentó ninguna dificultad a lo largo del cumplimiento de mis compromisos laborales en la empresa, como reto personal fue toda la responsabilidad que obtuve para la efectividad y eficacia de la documentación e implementación de los procesos, en cuanto a reto laboral el manejo de todo los procesos que se manejan en el área de coactivo de la empresa para poder hacer el levantamiento oficial de un manual de procedimientos de cada uno de estos procesos.



8. DIAGNOSTICO

La Unión Temporal de Servicios Integrados y Especializados de Tránsito y Transporte **SIETT Santa Marta**, es una organización de servicios de tránsito, cuenta con un personal idóneo altamente comprometido en lograr los más altos niveles de eficiencia, utilizando para ello tecnología de punta, a cumplir con los requisitos contractuales y legales, y mejorar constantemente su sistema de gestión, con el fin de optimizar consecutivamente la eficacia de sus procesos, de esta manera desarrollar optimas relaciones con sus contratantes que en conjunto beneficien a los usuarios y su entorno, basados en una política de mejoramiento continuo, de tal forma que cumplan las expectativas de estabilidad, crecimiento y rentabilidad de sus empleados y socios.

9. PROPUESTA

9.1. NOMBRE DEL PROYECTO.

Documentación, implementación y definición de indicadores para los procesos asociados al sistema de gestión del área de jurisdicción coactiva de la empresa **SIETT** santa marta

9.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A pesar de que en el área de jurisdicción coactiva se ejecutan procesos para llevar a cabo los objetivos de dicha área y de la empresa en general, estos procesos no están documentados, lo cual impide conocer a detalle cada proceso, tener una trazabilidad y medición de los mismos. Según lo anterior a partir de la identificación del problema, nace la idea de establecer una forma ordenada y medible de realizar las actividades, que logre generar trazabilidad adecuada de los procesos, cumpliendo con las expectativas de la alta dirección, de contar con procesos estructurados que den valor a la organización siempre cumpliendo la expectativa del cliente.

Se realiza una presentación del proyecto al jefe directo para su debido conocimiento. Para esto se requiere realizar el levantamiento de las actividades que se realizan en el área, generar los documentos asociados a ellos, establecer mecanismos de medición de estos procesos de tal forma que se alineen con las políticas y directrices de la organización. ¿Cómo se realizara las mediciones de los procesos documentados en el área de jurisdicción coactiva para poder hacer medición de ellas y logra trazabilidad adecuada en cada uno de los procesos de esta área de la empresa?




9.3. OBJETIVOS.

- Identificar los procesos que realizan en el área de jurisdicción coactiva.
- Documentar específicamente cada uno de los procesos.
- Implementar los indicadores para determinar funciones correspondientes de cada uno de los procesos.
- Levantar los indicadores correspondientes a cada proceso de la jurisdicción coactiva.
- Ejecutar acciones acorde con los resultados de los indicadores.

9.4. ESTRATEGIAS PROPUESTAS

- Toma de información del direccionamiento estratégico del sistema de gestión del SIETT.
- Levantamiento de información de los procesos.
- Generación de documentos acorde con la información de los procesos.
- Desarrollar indicadores por cada instructivo generado.
- Desarrollar actividades de divulgación de los documentos generados
- Desarrollar actividades de medición y análisis de datos.
- Generación de acciones acorde con los resultados de los indicadores.

	9.4.1. ACUERDOS DE PAGO CUANDO EL COMPARENDO SE ENCUENTRA EN COBRO COACTIVO	Código: IT – 05 Versión: 01
		Fecha Vigencia:
		2017-08 – 08

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para el ingreso de acuerdos de pago y liquidación de comparendo físicos cuando el comparendo se encuentra en cobro coactivo.

2. ALCANCE

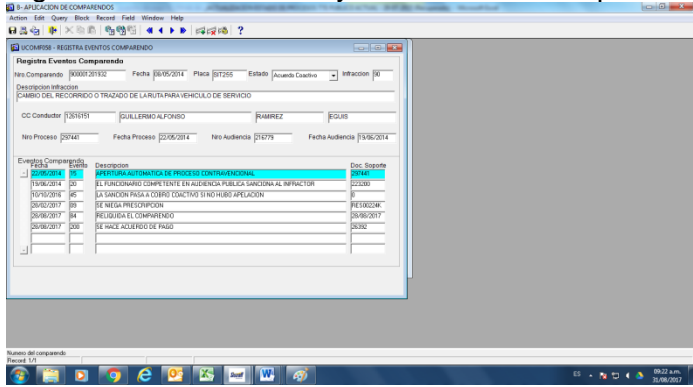
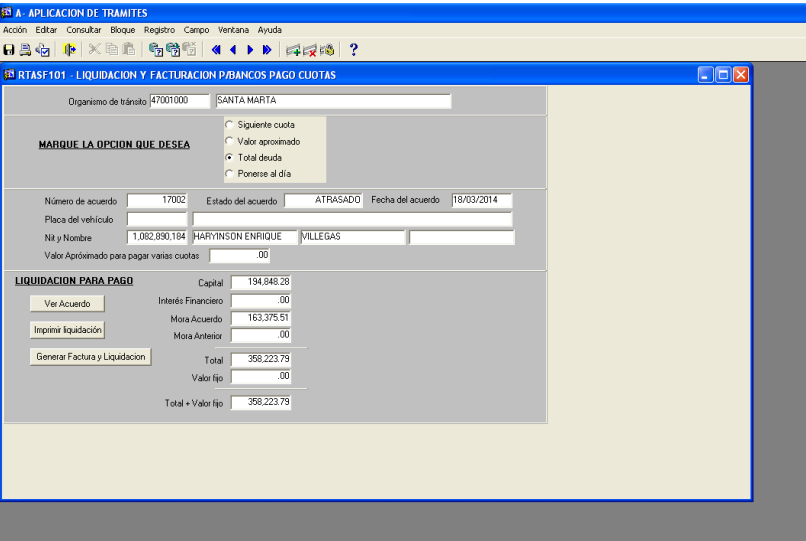
Este instructivo aplica para los acuerdos de pago de comparendos sancionados que se encuentren en proceso de pago coactivo.

3. ACTIVIDADES

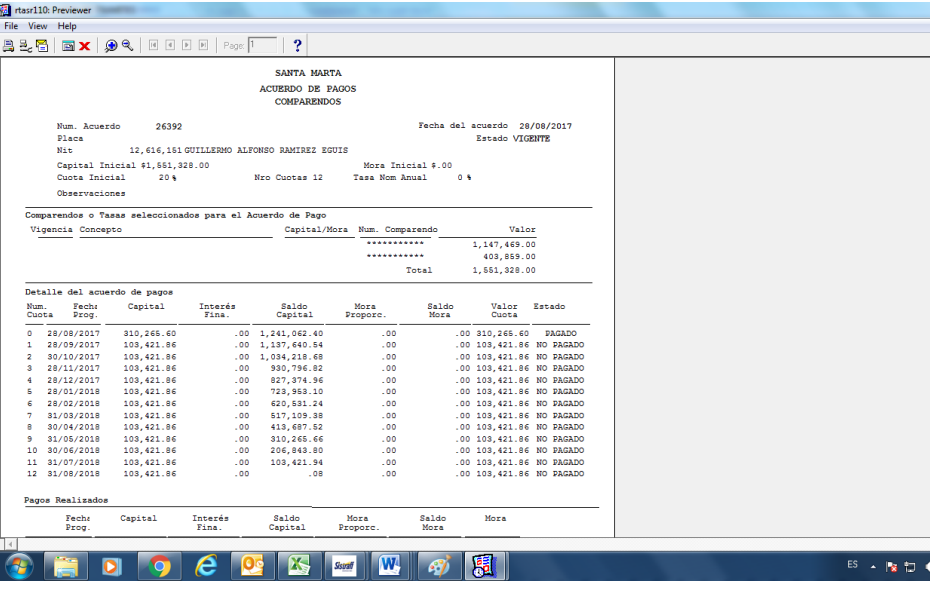
ACTIVIDAD		RESPONSABLE
1.	Ingresar al SISTRAF con el usuario asignado y contraseña	Asistente coactivo
2.	Validar el Estado de Cuenta y la Liquidación para mirar si está en cobro COACTIVO Si está en cobro coactivo seguimos con la actividad 3. No está en cobro coactivo, sino que está en firme, se reenvía para tramites	Asistente coactivo
3.	En el Sistema seleccionar la opción <i>-Comparendo por placa o cedula</i>	Asistente coactivo
4.	Estado del Comparendo	Asistente coactivo
5.	Liquidar comparendo e imprimo la factura	Asistente coactivo
6. a	Información al Usuario: - Se establece valor de cuota inicial y el plazo para la financiación del saldo, según el valor del comparendo, de la siguiente manera: - Si el valor está entre:	Asistente coactivo



ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>a. 8 a 30 Salarios Mínimos Legales Vigentes(SMLV) inicial del 40% y a tres meses</p> <p>b. 31 a 60 Salarios Mínimos Legales Vigentes(SMLV) inicial del 30% y a seis meses</p> <p>c. 61 a 300 Salarios Mínimos Legales Vigentes(SMLV) inicial del 20% y doce cuotas</p> <p>d. 301 Salarios Mínimos Legales Vigentes(SMLV) en adelante es de 15% y 24 cuotas el restante</p> <p>Si el usuario expresa que no tiene capacidad de pago para cubrir la cuota inicial y/o el plazo de financiación, se remite a la Secretaria de Hacienda para que se le otorgue una refinanciación de la deuda y extensión de cuotas, previa presentación de un derecho de petición.</p>	
<p>b Se entrega los requisitos al Usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Si es empleado</u> : a. Devengar más del Salarios Mínimos Legales Vigentes(SMLV) y Certificado Laboral a término definido b. Dos últimos desprendibles de pago. c. Fotocopia de la Cedula de Ciudadanía - <u>Propietario de Motocicleta o Carro:</u> a. Debe de estar matriculado en el organismo de tránsito de Santa Marta, Ciénaga, Aracataca y Fundación. b. Fotocopia de la tarjeta de propiedad, <u>el vehículo no puede estar pignorado.</u> c. Cedula de Ciudadanía. - <u>Propietario de Inmueble</u> a. Certificado de Tradición y Libertad con vigencia máxima de un mes. <u>No puede ser patrimonio familiar</u> b. Fotocopia de la Cedula de Ciudadanía. - Propietario de Establecimiento de Comercio: a. Cámara de Comercio menor a Tres meses b. Balance General del año anterior c. Certificado de Ingresos y Retenciones d. Fotocopia de la Cedula de Ciudadanía e. Debe de vivir en Santa Marta 	Asistente coactivo
<p>c. Si no se cumple con esos requisitos, se le solicita un codeudor, que si los cumpla o cancelar el total de la deuda.</p>	Asistente coactivo
<p>7. Revisión de los documentos y realización del acuerdo</p>	Asistente coactivo

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>8. Ingresar al SISTRAF el comparendo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar opción –<i>Registro de eventos y comparendos</i> - Ingresamos el evento 84 y se da el valor completo. 	Asistente coactivo
<p>9. Ingresar a Tramites</p>	Asistente coactivo
<p>10. Se diligencia la información del usuario y se firma está por parte del usuario</p>	Asistente coactivo
<p>11. Se elabora el acuerdo de pago y se genera recibo de pago</p> 	Asistente coactivo
<p>12. Realizar pago en el banco</p>	Usuario



ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>13 . Se recepciona el recibo de pago y se verifica si la cuota del acuerdo del comparendo fue pagado en su totalidad</p> 	Asistente coactivo
<p>15 . Archivar la documentación del usuario</p>	Auxiliar de Archivo Coactivo

4. RESPONSABLES

Asistente coactivo - acuerdos de pago


5. TERMINOS Y DEFINICIONES

N/A

6. CONDICIONES PARTICULARES.

Aplicativos (SISTRAFF- RUNT)

Documentación requerida e interna

	9.4.2. IMPUESTOS DE TASAS, RODAMIENTO Y SEMAFORIZACION	Código: IT – 05 Versión: 01
		Fecha Vigencia: 2017-08 – 08

1. OBJETIVO

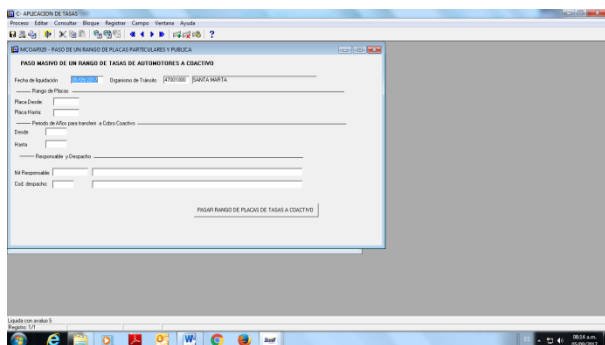
Garantizar los cobros correspondientes a la semaforización y rodamiento de vehículos matriculados en la ciudad.

2. ALCANCE

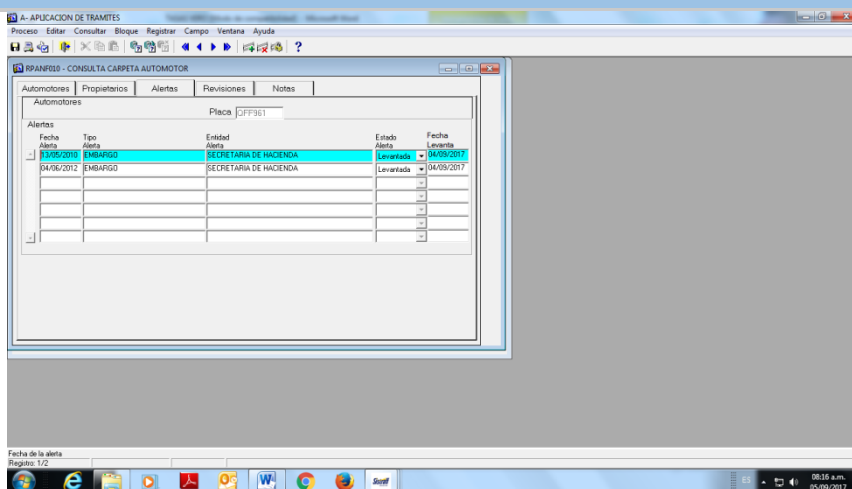
Generar resoluciones mandamiento de pago y citaciones.

3. ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Solicitud de base de datos al área de sistemas con las placas de vehículos que deben impuestos.	Asistente Coactivo
2. Una vez que se tenga la base de datos se pasa a coactivo los impuestos de esos vehículos, ingresando al SISTRAFF en el módulo de tasas y se selecciona la opción de paso masivo de un rango de placas.	Asistente Coactivo
3. Cuando las placas son registradas en estado coactivo, el sistema automáticamente genera alertas de embargo, se ingresa al SISTRAFF en el módulo de tasas, consulta carpeta automotor y se selecciona la opción de alertas.	Asistente Coactivo



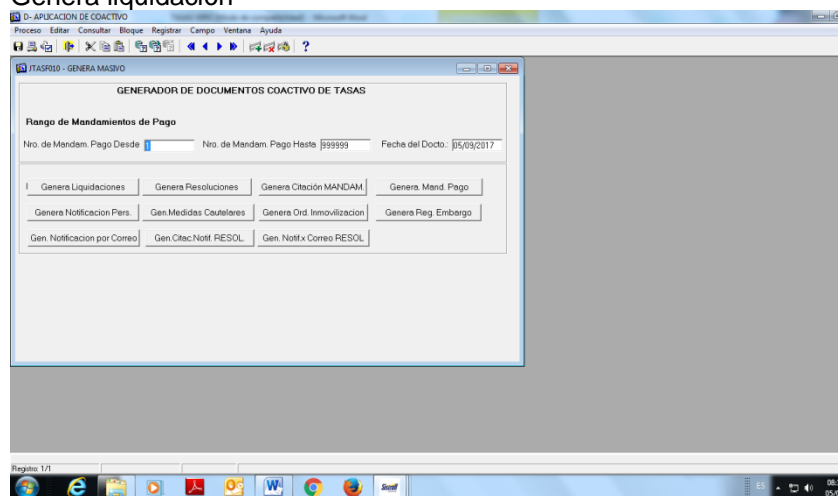
ACTIVIDAD	RESPONSABLE
-----------	-------------



4. Generar liquidaciones de los años adeudados de dichos vehículos.

- Ingresar al SISTRAFF
- SISTRAFF tasas
- Genera masivo
- Generador de documentos coactivo de tasas
- Genera liquidación

Asistente Coactivo

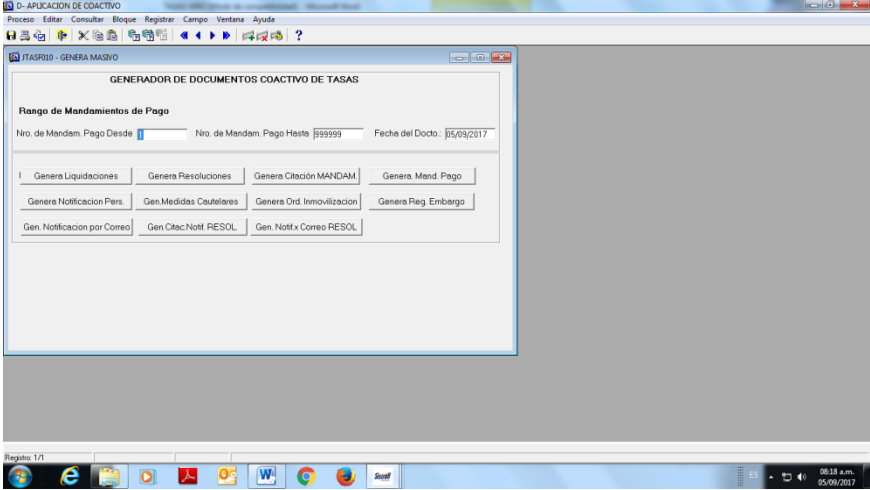


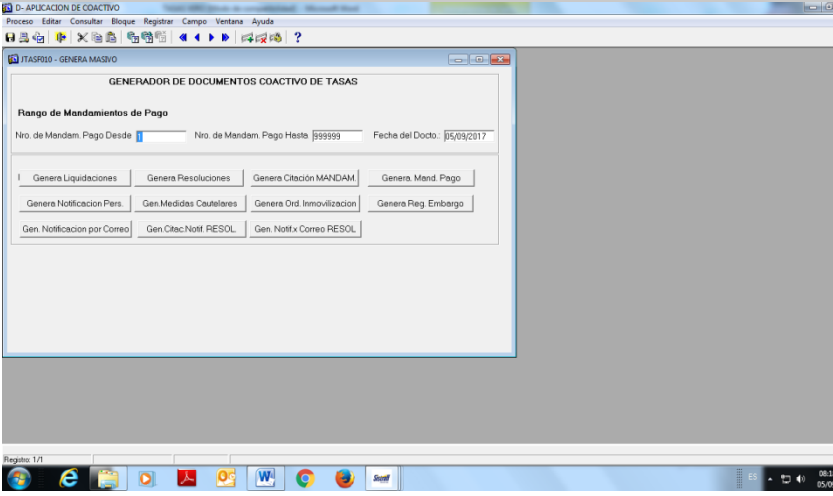
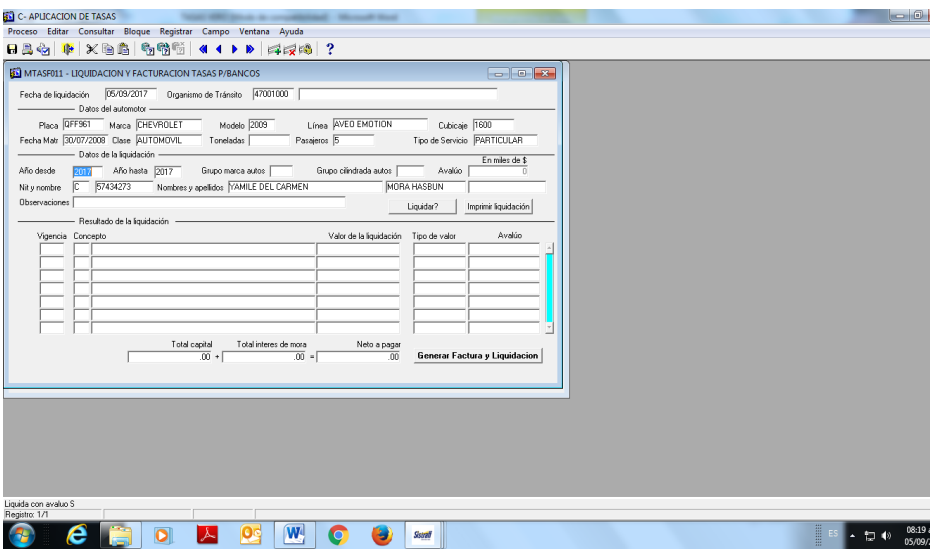
5. Generar resoluciones por imposición de deuda

-ingresamos al SISTRAFF

- SISTRAFF tasas
- Genera masivo
- Generador de documentos coactivo de tasas
- Genera resoluciones

Asistente Coactivo

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	
<p>6. Enviar citaciones</p>	Asistente Coactivo
<p>6a Se envía citación de notificación personal:</p> <p>Quando la citación de notificación personal es recibida, el usuario tiene 10 días hábiles a partir del día siguiente de la recepción de la citación para presentarse en las instalaciones del SIETT</p> <p>Si se presenta se notifica y el sancionado tiene 10 días hábiles a partir del día de notificación para presentar recurso de reposición y apelación ante secretaria de hacienda.</p>	Asistente Coactivo
<p>b Se envía notificación por correo:</p> <p>La notificación por correo se envía cuando el sancionado recibe la citación de notificación personal pero no se presenta en las instalaciones, se le envía la notificación por correo con copia de la resolución sanción.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si es recibida la notificación por correo tiene 10 días hábiles para presentar recurso de reposición y apelación. - Si es devuelta se hace publicación por aviso. 	Asistente Coactivo
<p>c. La publicación por aviso se realiza en la página web de la empresa.</p>	Asistente Coactivo
<p>7. Generar mandamiento de pago</p> <ul style="list-style-type: none"> -ingresar al SISTRAFF - SISTRAFF tasas - Genera masivo - Generador de documentos coactivo de tasas - Genera mandamiento de pago 	Asistente Coactivo

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	
<p>8. Si el usuario se presenta ante la entidad, se notifica y se le liquidan los impuestos adeudados del vehículo, se ingresa al SISTRAFF módulo de tasas y se escoge la opción liquidación y facturación tasas bancos.</p> 	Asistente Coactivo
<p>9. Pasadas todas estas etapas, si el propietario del vehículo no ha cancelado los años adeudados, se procede con el embargo.</p>	Asistente Coactivo
<p>11. Se archiva el proceso.</p>	Asistente Coactivo



4. RESPONSABLES

Auxiliar coactivo

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

N/A

6. CONDICIONES PARTICULARES.

Documentación requerida e interna

(SISTRAFF, RUNT)

	9.4.3. TRANSPORTE PÚBLICO	Código: IT – 05 Versión: 01
		Fecha Vigencia: 2017-08 – 08

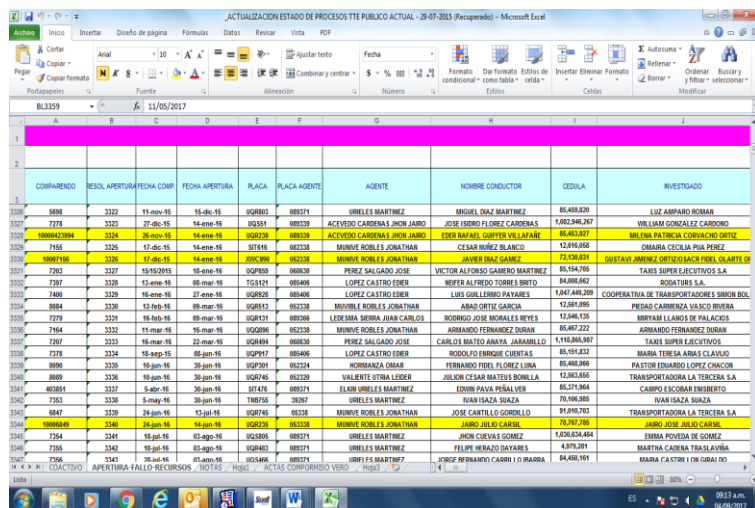
1. OBJETIVO

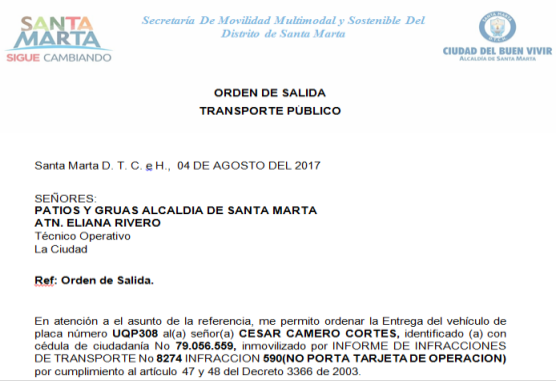
Garantizar la sustentación y el cobro pertinente de los comparendos.

2. ALCANCE

Sanción de comparendos, acuerdos de pagos, salidas de vehículo y actas de compromiso

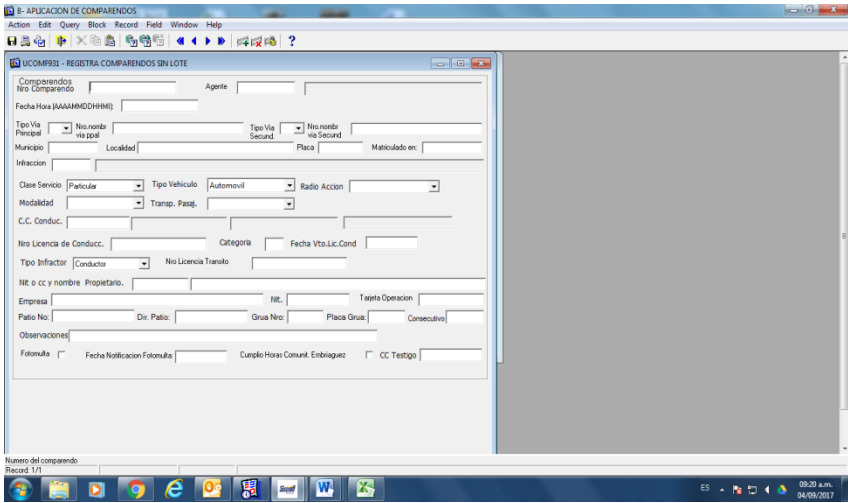
3. ACTIVIDADES

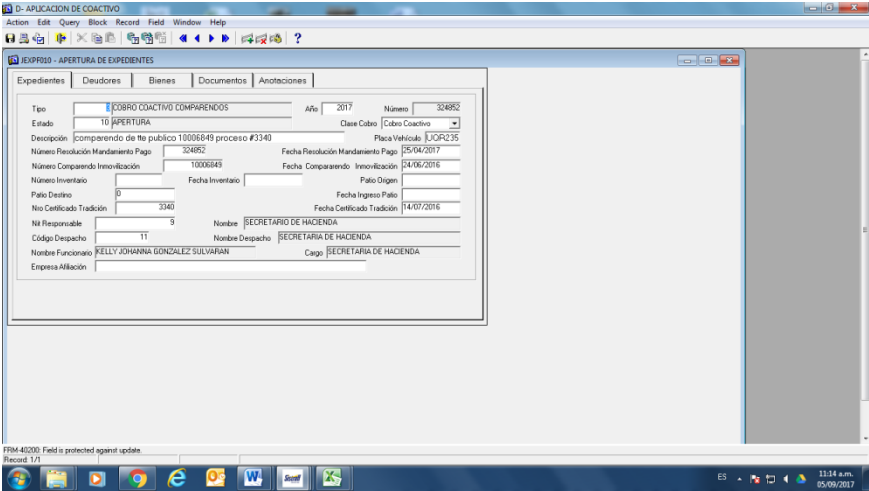
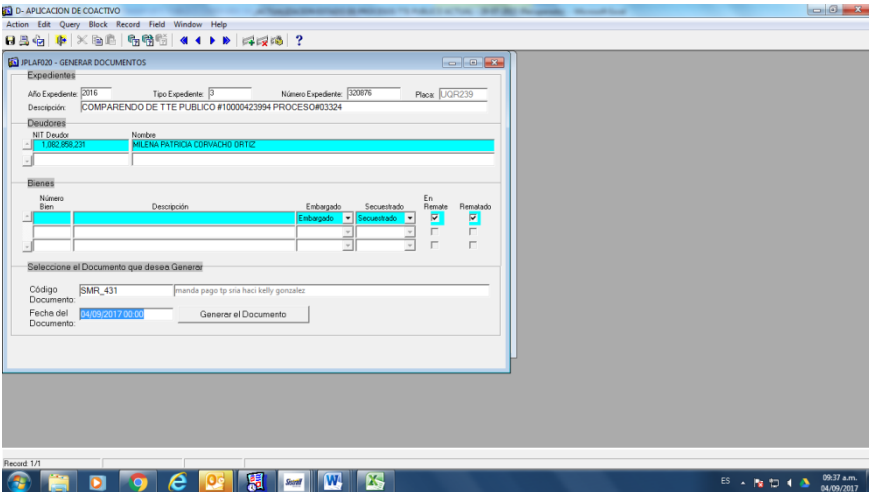
ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Se recibe los comparendos de transporte público.	Auxiliar contravención
2. Se ingresan los datos del comparendo en el cuadro de relaciones de Excel de transporte público, para acceder al cuadro de Excel se ingresa a la red, se selecciona la carpeta del funcionario encargado, transporte publico 1 y se selecciona el Excel actualización de estado de procesos de Transporte público.	Asistente Coactivo
	Asistente
3. Se revisa la infracción del comparendo y según la norma lo	Asistente

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
establezca se sancionara como deudor principal o deudor solidario al propietario, empresa o conductor.	Coactivo
<p>4. Si el vehículo fue inmovilizado, se realiza la orden de salida del vehículo una vez se halla subsanado la infracción o previa suscripción del acta de compromiso, estas solo puede ser firmada por el propietario o conductor del vehículo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ingresar a la red - Carpeta del funcionario encargado - Ordenes de salida 	Asistente Coactivo
<p>5. Los requisitos para la orden de salida son:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2 fotocopias del comparendo 2 fotocopias de inventario de patios cara y cara 2 fotocopias de toda la documentación del vehículo 2 fotocopias de la cedula de la persona que firmara la orden de salida 2 fotocopias de la licencia y cedula de la persona que firmara la orden de salida 	Asistente Coactivo
6. Se suscribe acta de compromiso si la infracción por la que el vehículo fue inmovilizado así lo requiere.	Asistente Coactivo
6 ^a . Las personas que pueden suscribir acta de compromiso son: el propietario, conductor o apoderado del vehículo, estos tienen la obligación de subsanar la falta en un plazo de 5 días hábiles contados a partir del día que el vehículo sale de los patios, una vez cumplido el plazo correspondiente del acta, si no es subsanada se le impondrá una sanción de 1 a 20 salarios mínimos mensuales legales	



ACTIVIDAD	RESPONSABLE
vigentes que será un monto distinto al valor del comparendo.	
<p>7. Cuando los datos del comparendo son ingresados en el cuadro de relaciones de transporte público, se procede a la notificación de los procesos de dichos comparendos, estos procesos tienen 4 etapas de sustentación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apertura - Sanción - Ingreso de comparendos al sistema - Coactivo 	Asistente Coactivo
<p>7a. La etapa de apertura inicia con la elaboración de la resolución de apertura, citación de notificación personal.</p> <p>- la citación de notificación personal se envía cuando la resolución de apertura este firmada por el inspector encargado, el deudor y deudor solidario tiene 5 días hábiles a partir del día siguiente de la entrega de la citación por parte de la mensajería para presentarse ante la entidad y recibir notificación del proceso por el cual fue citado, el afectado tiene 10 días hábiles a partir del día siguiente a la notificación para presentar descargos sobre el procesos si este así lo requiere.</p> <p>-si no se presentan a la entidad se notifica a la partes involucradas de dicho proceso, por citación de notificación por correo.</p> <p>- si la citación de notificación personal es devuelta por la mensajería por concepto de: no reside, cerrado, dirección desconocida, el proceso es notificado en la página web de la alcaldía de santa marta y en la página web de la empresa.</p>	Asistente Coactivo
<p>7.b. La notificación por aviso se envía con copia de la resolución de apertura.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si es recibida el afectado queda notificado - Si es devuelta por la mensajería por cualquier otro concepto (no reside, cerrado, dirección desconocida), el proceso es notificado por medio de la página web de la empresa. 	Asistente Coactivo
<p>8 Cuando la etapa de apertura es notificada en su totalidad y el afectado no interpone descargo se procede con la etapa de sanción, en esta etapa se hace la elaboración de la resolución sanción de ese proceso donde se le da un valor a dicho proceso, cuando la resolución es elaborada se pasa al inspector encargado por firma y</p>	Asistente Coactivo

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>numero de resolución sanción.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando la resolución es firmada se envía la citación de notificación personal, notificación por correo y publicación con los mismos términos utilizados en la etapa de apertura como se define en los incisos 7^a, 7^b. - En esta etapa del proceso el afectado no interpondrá descargo si no recurso de reposición y apelación. 	
<p>9.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el deudor o deudor solidario interponen descargo o recurso dependiendo en la etapa que lo presenten se detiene el proceso mientras el inspector y/o secretario de movilidad encargado responde a la solicitud requerida por el usuario. - si no se interpone descargo o recurso de reposición y apelación.se procede a ingresar el comparendo en el sistema “SISTRAFF”. 	<p>Asistente Coactivo</p>
<p>10.</p> <p>Para ingresar el comparendo en el sistema ingresamos al módulo de SISTRAFF comparendos y elegimos la opción de registra eventos comparendos sin lotes, y se ingresa la información requerida que está en el comparendo físicamente.</p> 	<p>Asistente Coactivo</p>
<p>11.</p> <p>Cuando el comparendo se ingresa al sistema aparecerá en el módulo de comparendos en estado firme, se ingresa al SISTRAFF coactivo se selecciona la opción expedientes y apertura de expedientes y llena la información requerida por el sistema que se toma de los</p>	<p>Asistente Coactivo</p>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>procesos físicos.</p> 	
<p>12. Ingresado el comparendo en estado coactivo, se genera el mandamiento de pago en el SISTRAFF y citaciones. Se ingresa al SISTRAFF en el módulo coactivo , generar documentos, se coloca el número de mandamiento de pago, y se registran los eventos 431 para imprimir los mandamientos de pago de los procesos y evento 430 para imprimir citación de notificación personal del mandamiento</p> 	<p>Asistente Coactivo</p>
<p>12. Se imprimen el mandamiento de pago y citaciones</p>	<p>Asistente Coactivo</p>
<p>13. Al igual que en las etapas de apertura y de sanciones cuando el proceso pasa a estado coactivo tambien se envian:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Citaciones 	<p>Asistente Coactivo</p>



ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none">- Notificación- Publicaciones Los terminos de sustentacion en esta etapa del proceso son iguales a los de sancion.	
14. Realizamos acuerdo de pago si el sancionado así lo requiere. Si el afectado quiere realizar acuerdo de pago los requisitos son los mismos que se explican en el proceso de acuerdo de pago coactivo .	Asistente Coactivo
15. Culminado estas 4 etapas de sustentación del proceso si el deudor o deudor solidario de dicho proceso no ha cancelado la deuda procedemos con el embargo de las cuentas o bienes de sancionados.	Auxiliar de Archivo Coactivo
27 Remitimos base de datos de los procesos que no han cancelado su obligación al a funcionario encargado de embargo.	Auxiliar de Archivo Coactivo

4. RESPONSABLES

Auxiliar transporte público

Auxiliar coactivo

5. TERMINOS Y DEFINICIONES


N/A

6. CONDICIONES PARTICULARES.

Comparendos

Documentación requerida e interna

Consultas (SISTRAFF- RUNT)

	9.4.4. ACTAS DE COMPROMISO INCUMPLIDAS	Código: IT – 05 Versión: 01
		Fecha Vigencia: 2017-08 – 08

1. OBJETIVO

Garantizar la sustentación y cobro de los incumplimientos de las actas de compromiso.

2. ALCANCE

Resolución de sanción de actas incumplidas, citaciones y notificaciones.

3. ACTIVIDADES

ACTIVIDAD		RESPONSABLE
1.	Recibir las actas de compromiso cumplidas o incumplidas del área de trámites ventanilla A1 y transporte público.	Asistente Coactivo
2.	Verificar la relación de actas cumplidas o incumplidas.	Asistente coactivo
3.	<ul style="list-style-type: none"> - Las actas de compromiso que fueron subsanadas en los términos legales estipulados son registradas en una base de datos y archivadas. - Las actas de compromiso que han sido incumplida son relacionadas en una base de dato para ser sancionadas. 	
4.	Se realiza resolución sanción por incumplimiento de actas y se relación para entregar a la secretaria de movilidad por firma y numero de resolución sanción del secretario.	
5.	Ingresar a la red y seleccionar la carpeta del funcionario encargado de las actas incumplidas y seleccionar el archivo de Excel relación de acta incumplida.xls.	Asistente coactivo

ACTIVIDAD

RESPONSABLE

En la base de datos se ingresa un numero de proceso que es asignado aleatoriamente según el consecutivo que se lleva en el Excel, numero de comparendo, la fecha del comparendo, numero de resolución sanción, fecha de la resolución sanción, nombre y cedula del deudor .

Si es acta incumplida de transporte público se ingresaran los datos del deudor y deudor solidario.

6. Una vez se relacionan las actas incumplidas se ingresan al SISTRAFF para bloquear la cedula del propietario del vehículo, u/o conductor si este es quien suscribe dicha acta.

Asistente coactivo

- Ingreso al SISTRAFF tramite
- Bloqueo de cedula

7. Una vez que las resoluciones de incumplimiento de actas han sido firmadas y radicadas con su número de resolución correspondiente por el secretario de movilidad se procede con la sustentación correspondiente de dicho proceso, que son :

Asistente coactivo



ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none">- Citación.- Notificación por aviso.- Publicación.	
<p>6a. Se envía citación de notificación personal:</p> <p>Cuando la citación de notificación personal es recibida tiene 5 días hábiles a partir del día siguiente de recibido para presentarse en las instalaciones del SIETT.</p> <p>Si se presenta se notifica y el sancionado tiene 10 días hábiles a partir del día de notificación para presentar recurso de reposición y apelación.</p>	Asistente coactivo
<p>b. Se envía notificación por aviso:</p> <p>La notificación por aviso se envía cuando el sancionado recibe la citación de notificación personal pero no se presenta en las instalaciones, se le envía la notificación por aviso con copia de la resolución sanción.</p> <ul style="list-style-type: none">- Si es recibida la notificación por aviso tiene 10 días hábiles para presentar recurso de reposición y apelación.- Si es devuelta se hace publicación por aviso.	Asistente coactivo
<p>c. La publicación por aviso se realiza en la página web de la alcaldía y en la página web de la empresa SIETT</p>	Asistente coactivo
<p>7. Si en cualquiera de las etapas de citación, notificación o publicación el sancionado interpone recurso de reposición o apelación se remite a la secretaria de movilidad y se espera respuesta de esta solicitud.</p> <p>El recurso de reposición y apelación es remitido a la secretaria de movilidad siempre y cuando este en los términos de ley, si no están en los términos correspondientes por la ley estos no serán revisados y se continuara con el proceso Siempre y cuando este en los términos de ley.</p>	Asistente coactivo
<p>8. Si el sancionado demuestra que no incumplió el acta de compromiso debe anexar copia del recibido de subsanación (que lo demuestre) por parte de la entidad, se verificara que la fecha de recibido por parte de la entidad está dentro del plazo establecido en la acta suscrita se le realizara auto de cierre del proceso.</p>	Asistente coactivo



ACTIVIDAD		RESPONSABLE
9.	La resolución de auto de cierre es radicada a la secretaria de movilidad por firma del secretario, una vez firmada la resolución se envía citación de notificación personal al afectado, y el proceso es archivado.	Asistente coactivo
9.	Si el sancionado no presenta recurso de reposición o apelación, se ingresa el incumplimiento del acta al sistema.	Asistente coactivo
10.	Redactar mandamiento de pago y se envía citación.	Asistente coactivo
11.	Una vez se ha cumplido con todas las etapas de sustentación del proceso, se registran en una base de datos aquellos que no hayan resuelto su situación para pasar estos procesos al funcionario encargado de los embargos.	Asistente coactivo
12.	Se archiva proceso.	Asistente coactivo

4. RESPONSABLES

Asistente coactivo


5. TERMINOS Y DEFINICIONES

N/A

6. CONDICIONES PARTICULARES.

Documentación requerida e interna

SISTRAFF

	9.4.5. ACUERDOS DE PAGOS INCUMPLIDOS	Código: IT – 05 Versión: 01
		Fecha Vigencia: 2017-08 – 08

1. OBJETIVO

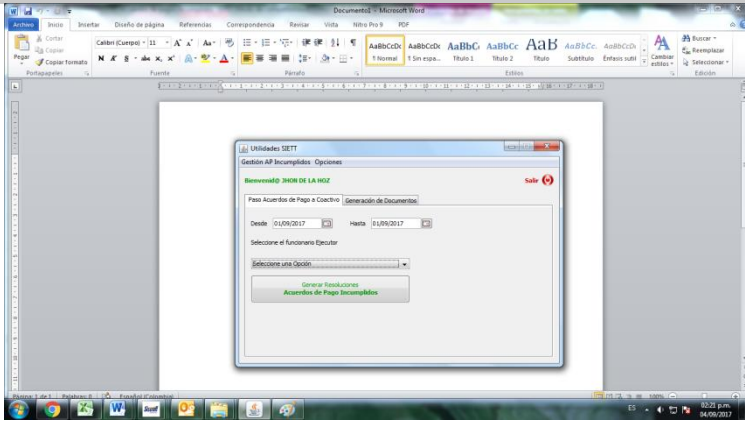
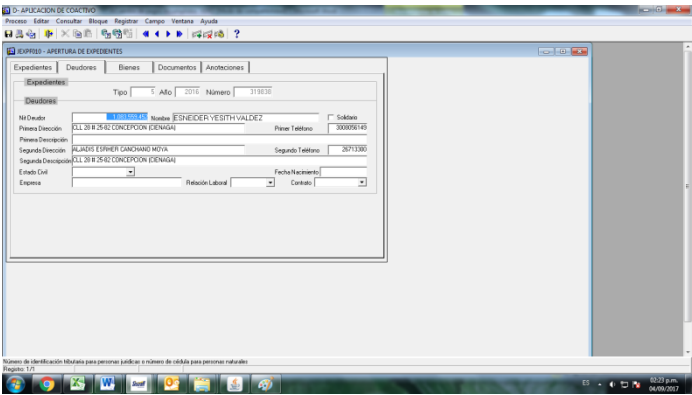
Garantizar el cobro de los acuerdos de pago realizados, verificando el número de acuerdos incumplidos según acuerdos suscritos.

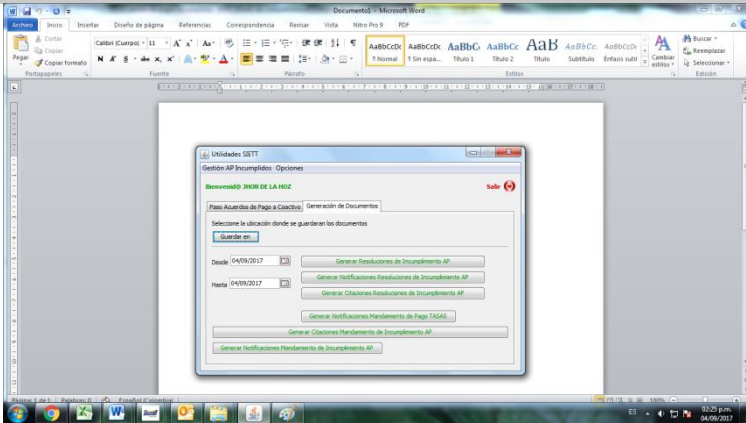
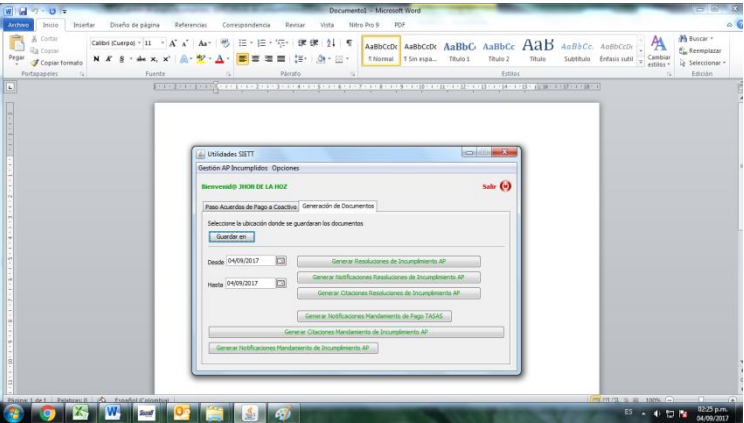
2. ALCANCE

Resolución sanción de acuerdos, citaciones, notificaciones y publicaciones.

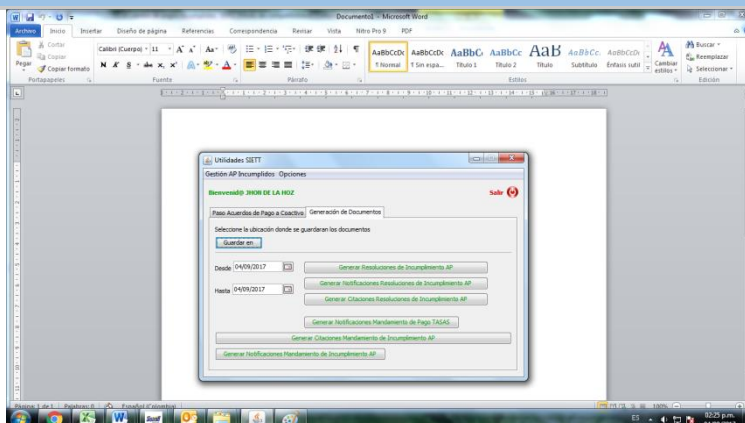
3. ACTIVIDADES

ACTIVIDAD		RESPONSABLE
1.	Solicitar base de datos de acuerdos incumplidos al área de sistemas.	Área de sistema
2.	Se Verifica con la base de datos y los acuerdos archivados las direcciones, nombres, y cédulas de los deudores y codeudores de los acuerdos incumplidos.	Asistente Coactivo
3.	Pasar los acuerdos incumplidos a estado coactivo. <ul style="list-style-type: none"> - Ingresar al software de utilidades SIETT. - Seleccionar la opción pasar acuerdos a coactivo. - Seleccionar las fechas de acuerdos que se pasaran a coactivo. - Seleccionar la firma del secretario de hacienda correspondiente. 	Asistente Coactivo

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	
<p>4. Ingresar al sistema las direcciones, los nombres y cedulas de los deudores y codeudores. Posteriormente, se ingresa al SISTRAFF en el módulo coactivo, opción apertura de expediente y se selecciona la opción deudores, donde se ingresa la información correspondiente.</p> 	Asistente Coactivo
<p>5. Ingresar al software de utilidades para generar la resolución sanción de los acuerdos incumplidos. Se selecciona la opción generar documentos y la opción generar resoluciones.</p>	Asistente Coactivo

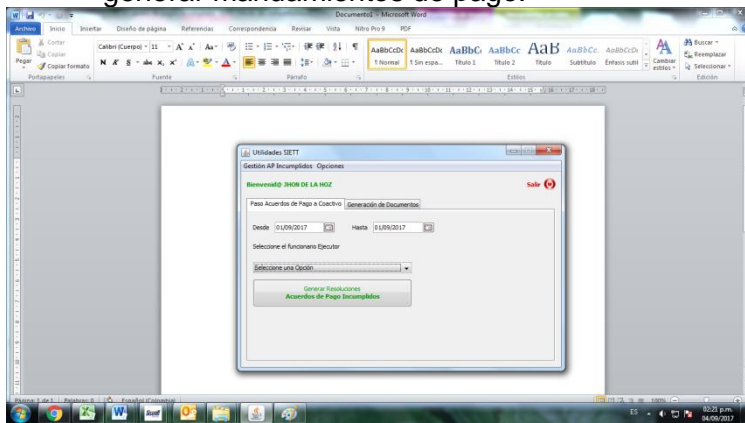
ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	
<p data-bbox="154 709 535 741">6. Se generan citaciones</p>  <ul data-bbox="332 1291 1128 1690" style="list-style-type: none"> - Si la citación de notificación personal es recibida, el usuario tiene diez (10) hábiles siguientes a la fecha de entrega de la citación para hacer presencia ante la entidad para recibir la información y notificación correspondiente. - Si la citación de notificación personal es recibida y pasado los diez (10) días hábiles no se presenta el usuario a la entidad, se envía notificación por correo. (ver 6ª) - Se hace publicación por página web si la citación de notificación personal o la notificación por correo es devuelta por la mensajería. 	<p data-bbox="1214 709 1339 777">Asistente Coactivo</p>
<p data-bbox="170 1759 1128 1837">6ª. Se ingresa al software de utilidades y se selecciona la opción generar notificación por correo</p>	<p data-bbox="1166 1759 1388 1791">Auxiliar Coactivo</p>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
-----------	-------------



6b.	La publicación por aviso se realiza en la página web de la empresa y de la alcaldía.	Auxiliar Coactivo
-----	--	-------------------

7.	Generar mandamiento de pago <ul style="list-style-type: none"> - Ingresar al software de utilidades. - generar mandamientos de pago. 	Auxiliar Coactivo
----	--	-------------------



8.	Al generar mandamiento de pago se repite la etapa de notificación de los incisos 6.	Auxiliar Coactivo
----	---	-------------------

9.	Cuando se ha llevado a cabo todas las etapas de cobro de los procesos de actas incumplidas y no es cancelada la obligación se genera una base de datos con la cedula de los deudores, los nombres y el monto correspondiente a cancelar y es remitida al funcionario encargado de embargo.	Auxiliar Coactivo
----	--	-------------------



ACTIVIDAD		RESPONSABLE
10.	Se archiva proceso	Coactivo

4. RESPONSABLES

Asistente coactivo

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

N/A


6. CONDICIONES PARTICULARES.

Documentación requerida e interna

SISTRAFF

Software de utilidades



	9.4.6. INGRESO ACTOS ADMINISTRATIVOS	Código: IT – 05 Versión: 01
		Fecha Vigencia: 2017-08 – 08

1. OBJETIVO

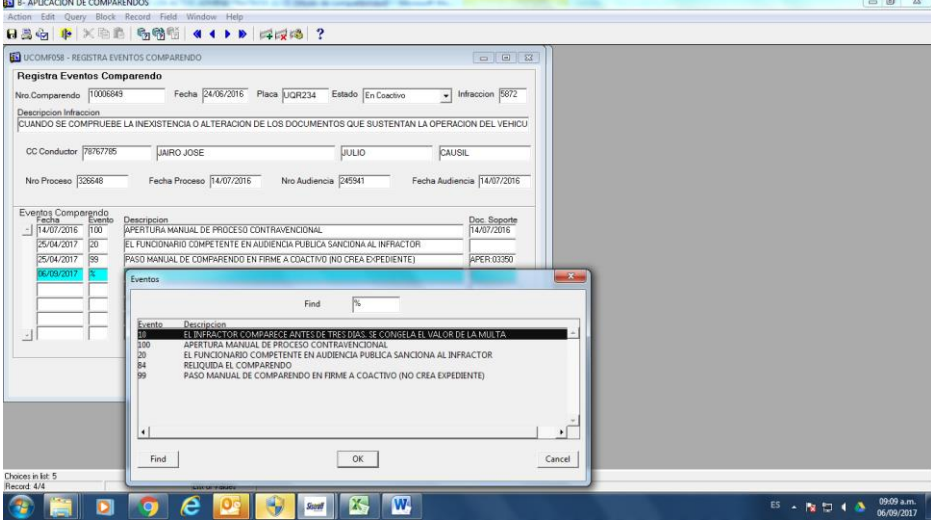
Aplicación de los actos administrativos emitidos por las entidades competentes, secretaria de movilidad y secretaria de hacienda.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica para el manejo de los diferentes actos administrativos como prescripción, recursos, caducidad, nulidad y revocatoria solicitados por el usuario ante las entidades de control; secretaria de Hacienda y Secretaria de Movilidad y Transporte.

3. ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1 Ingresar al SISTRAF con el usuario asignado y contraseña	Asistente Coactivo
2. Clasificar el Acto Administrativo según lo radicado por el peticionario, ya sea por : Tasa de rodamiento o comparendos	Asistente Coactivo
3. - Verificar en el “SISTRAFF “que los datos del acto administrativo coincidan con los datos del usuario, haciendo el cotejo con Nombre, Identificación y Placa del Vehículo, si es tasa de rodamiento. En caso de ser comparendo se debe de verificar adicionalmente el número de comparendo.	Asistente Coactivo
4. Una vez verificada la información en el sistema “SISTRAFF” comparendo, se aplica el evento correspondiente a la solicitud del peticionario.	Asistente Coactivo

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	
<p>5. Si el acto administrativo correspondiente a tasas es concedido ingresamos al “SISTRAFF” y se prescriben los años concedidos.</p> <p>Si el acto administrativo correspondiente a tasas es negado, se ingresan los datos a la base en Excel.</p>	<p>Asistente Coactivo</p>
<p>6 Se archiva el proceso</p>	<p>Auxiliar de coactivo</p>

4. RESPONSABLES

Asistente Coactivo

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

N/A

6. CONDICIONES PARTICULARES.

Aplicativos (SISTRAFF- RUNT)

Documentación requerida e interna

	9.4.7. COMPARENDOS TRANSITO	Código: IT – 05 Versión: 01
		Fecha Vigencia: 2017-08 – 08

1. OBJETIVO

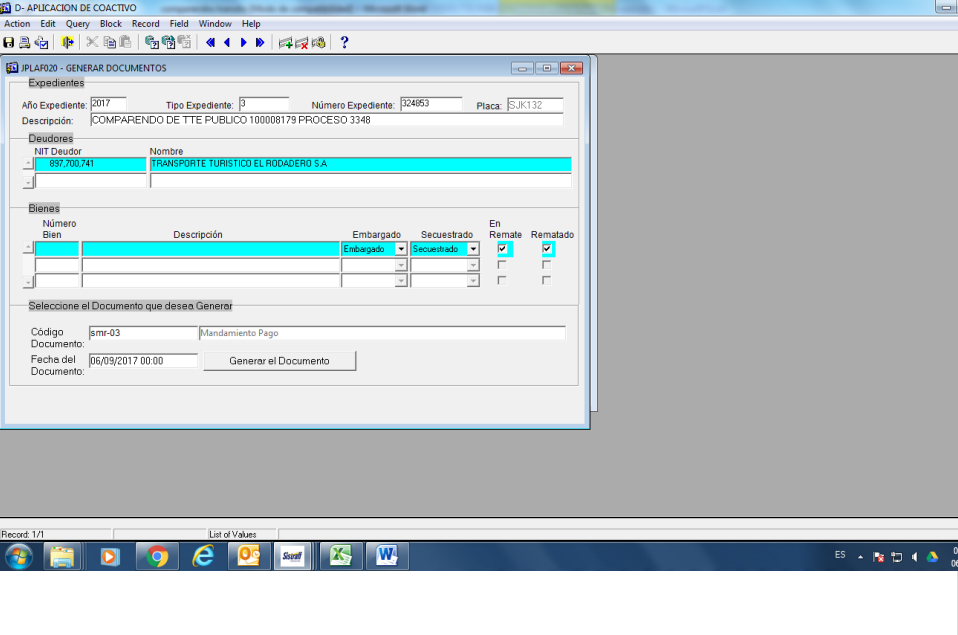
Notificar en el tiempo establecido y con el debido procedimiento los mandamientos de pago de los procesos que se encuentran en jurisdicción coactiva, que vienen remitidos desde el área de contravenciones.

2. ALCANCE

Desarrollar las actividades necesarias para evitar que los procesos en jurisdicción coactiva con relación a los comparendos de transito prescriban por indebido proceso de notificación.

3. ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Se recibe base de datos remitida del área de sistemas con los rangos de los comparendos que pasaron de estado firme a estado coactivo.	Auxiliar Coactivo
2. Se remite base de datos a los funcionarios del archivo coactivo, para que soliciten los comparendos o procesos en el archivo de contravención (En físico).	Auxiliar Coactivo
3. Una vez los comparendos sean remitidos de contravención a archivo, se escanean los comparendos y se organizan cada proceso en las AZ para ser entregados a los funcionarios encargados de la notificación de los comparendos en estado coactivo.	Auxiliar Coactivo
4. Se remiten los procesos del archivo a coactivo a los funcionarios encargados de la sustentación de los procesos de tránsito.	
5. Generar mandamientos de pagos, ingresar al módulo de SISTRAFF coactivo y elegir la opción de generar documentos.	Auxiliar Coactivo

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	
<p>6. Se envía citación para notificación personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el infractor es notificado personalmente, este cuenta con 10 días hábiles luego de la notificación para presentar recurso de reposición y apelación ante la secretaria de hacienda, en caso de tener una inconformidad sobre el proceso. - Si es devuelta, se procede a publicar en la web de la empresa el proceso correspondiente. 	<p>Auxiliar Coactivo</p>
<p>6a . En caso que el infractor no se presente una vez fue notificado, se realiza la notificación por correo con copia del mandamiento de pago.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si es recibida la notificación por correo tiene 10 días hábiles para presentar recurso de reposición y apelación. - Si es devuelta hacemos publicación por aviso. 	<p>Auxiliar Coactivo</p>
<p>6b . La publicación por aviso la realizamos en la página web de la empresa y de la alcaldía de SANTA MARTA.</p>	<p>Auxiliar Coactivo</p>
<p>7. Una vez que los procesos han sido notificados debidamente, se realiza un filtro de los comparendos que no han sido cancelados o resuelto su situación jurídica y se organizan en una base de datos que es entregada al funcionario encargado de embargos.</p>	<p>Auxiliar Coactivo</p>



4. RESPONSABLES

Auxiliar coactivo

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

N/A

6. CONDICIONES PARTICULARES.

Comparendos

Documentación requerida e interna

Consultas (SISTRAFF- RUNT)

	9.4.8. EMBARGOS Y DESEMBARGOS	Código: IT – 05 Versión: 01
		Fecha Vigencia: 2017-08 – 08

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para dar los estados de embargos y desembargos en los diferentes procesos.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica para agotar la vía gubernativa a la administración pública y entes de control.

3. EMBARGOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Se solicita por parte del funcionario la base de datos de los diferentes procesos de cobro coactivo que ya hayan cumplido la etapa de notificación y no hayan cancelado su obligación	Auxiliar de Archivo
2. Verificar en la base de datos los procesos que se encuentran abiertos o cerrados ya sea porque ya han sido cancelados o se ha definido la situación jurídica.	Auxiliar Coactivo
3. Revisar cumplimiento de cada uno de los periodos por la concesión y La secretaria de hacienda para la ejecución y actualización de listados para las respectivas notificaciones.	Auxiliar Coactivo
4. Organizar base de datos con los diferentes procesos que se encuentren vigentes para ser enviados por medio magnético y ser evaluado por la Secretaria de Hacienda para la ejecución de los embargos.	Auxiliar Coactivo
5. Cuando la de la Secretaria de Hacienda ha dado autorización de los procesos que se encuentren vigentes, se elaboran los respectivos oficios de embargo para notificar a los bancos y dichos embargos recaigan sobre los productos de los contribuyentes que le	Auxiliar Coactivo



ACTIVIDAD	RESPONSABLE
adeuden al distrito.	

DESEMBARGOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Cuando el usuario se presente a nuestras instalaciones, se verifica con la identificación del afectado en las distintas bases de datos.	Auxiliar Coactivo
2. Una vez se identifique por cuál de los procesos es el embargo, se brindan opciones de pago o se remite a Secretaria de Hacienda si el usuario quiere interponer algún recurso.	Auxiliar Coactivo
3. Una vez realizado el pago o definida la situación jurídica del proceso(s) por acto administrativo, se proyecta el oficio y acto en el cual se ordena EL DESEMBARGO.	Auxiliar Coactivo
4. Se envía el acto a la Secretaria de Hacienda para la revisión, Visto Bueno, Firma del Secretario y notificación a Bancos.	Auxiliar Coactivo
5. Se actualiza listado de la bases de datos una vez se realice el desembargo	Auxiliar Coactivo
6. Se archiva el proceso	Auxiliar de Archivo Coactivo.

4. RESPONSABLES

- Profesional Universitario
- Auxiliar Coactivo
- Auxiliar Coactivo de la Secretaria de Hacienda

5. TERMINOS Y DEFINICIONES


N/A

6. CONDICIONES PARTICULARES.



Aplicativos (SISTRAFF- RUNT)

Documentación requerida e interna

	9.4.9. INSTRUCTIVO CONTRAVENCIONES	Código: IT – 05 Versión: 01
		Fecha Vigencia: 2017-08 – 08

1. OBJETIVO

Determinar las actividades a realizar para la gestión del trámite de contravenciones y el ingreso de comparendos al sistema

2. ALCANCE

Este instructivo aplica para comparendos nacionales, de carretera y alcoholemia.

3. ACTIVIDADES

ACTIVIDAD		RESPONSABLE
Registro de comparendo		
1.	Entrega de los comparendos físicos o electrónicos relacionados	Policía Nacional
2.	Recibir el comparendo y verificar	Auxiliar
3.	Ingresar al sistema SISTRAF con el usuario y contraseña asignado.	Auxiliar
4.	Verificar si está registrado el comparendo en SISTRAF Si: Continuar Actividad No. 7 No: Continuar Actividad No. 6	Auxiliar
5.	Registrar comparendo manualmente en el sistema SISTRAF	Auxiliar
Validación de datos infractor y domicilio		Auxiliar
6.	Separar los comparendos sin establecer	Auxiliar comparendos
7.	Generar relación con los números de las placas	Auxiliar comparendos
8.	Enviar relación al CAU	Auxiliar comparendos
9.	Generar consultas y pantallas con el RUNT	Auxiliar CAU



ACTIVIDAD		RESPONSABLE
10.	Remite consultas RUNT a Contravenciones	Auxiliar CAU
11.	Verificar si el infractor ya se notificó personalmente. Si: Continuar Actividad No. 26 No: Continuar Actividad No. 12	Auxiliar comparendos
Notificación		
12.	Generar citación Word con los datos, correo certificado. (Citación y copia comparendo)	Auxiliar comparendos
13.	Archivo comparendo físico	Auxiliar comparendos
14.	Entregar citación y comparendo a Mensajería	Auxiliar comparendos
15.	Mensajería Reporta Entregado ¿Se encuentra Notificado? Si: Continuar Actividad No. 19 No: Continuar Actividad No. 17	Mensajería
16.	Colocar en la notificación de comparendo, la fecha de des notificación, (quinto día hábil, después de la fecha en la cual se va a publicar aviso en página web).	Auxiliar comparendos
17.	Elaborar y publicar notificación de comparendo, en la página web.	Auxiliar comparendos
18.	¿Notificación personal realizada? Si: Continuar Actividad No. 20 No: Continuar Actividad No. 24	
19.	¿Ha pasado menos de 11 días hábiles de Notificación en página web? Si: Continuar Actividad No. 21. No: Continuar Actividad No. 22.	
20.	Habilitar 50% descuento e ir a Actividad No. 26	
21.	¿Ha pasado menos de 20 días hábiles de Notificación en página web? Si: Continuar Actividad No. 23. No: Continuar Actividad No. 24.	



ACTIVIDAD	RESPONSABLE
22. Habilitar 25% e ir a Actividad No. 26	
23. Establecer el comparendo, al 21 día hábil después de Notificación en página web.	
24. Aplicar notificación y reportarla SIMIT/SISTRAF.	
Contravención (pago-apertura de proceso y sanción)	
25. Comparece usuario y firma acta de diligencia de notificación personal	Auxiliar comparendos
26. Generar liquidación comparendo en SISTRAF	Auxiliar comparendos
27. Actualizar descuentos en el sistema	Tecnología
28. ¿Se realiza pago de comparendo? Si: Continuar Actividad No. 30 No: Continuar Actividad No. 31	
29. ¿Ha pasado menos de 11 días hábiles desde que se presentó el usuario? Si: Continuar Actividad No. 21. No: Continuar Actividad No. 32.	
30. Habilitar 50% descuento e ir a Actividad No. 26	
31. ¿Ha pasado menos de 20 días hábiles desde que se presentó el usuario? Si: Continuar Actividad No. 23. No: Continuar Actividad No. 34	
32. Habilitar 25% e ir a Actividad No. 26	
33. ¿Solicita Audiencia? Si: Ir a Inspección-Actos Administrativos	



ACTIVIDAD	RESPONSABLE
No: Continuar Actividad No. 35.	
34. ¿Realiza Acuerdo de Pago? Si: Continuar Actividad No. 36 No: Continuar Actividad No. 37	
35. Generar acuerdo de pago	Auxiliar comparendos
36. Realizar seguimiento del acuerdo y de los pagos realizados	Auxiliar
37. ¿Se realizó el pago del comparendo? Si: Continuar Actividad No. 39 No: Continuar Actividad No. 40	
38. Cierre y fin de proceso	
39. Realizar apertura de Proceso	Auxiliar comparendos
40. Genera Resolución de Sanción	Auxiliar comparendos
41. Sanciona Comparendos	Auxiliar comparendos
42. Reportar a Tecnología las notificaciones personales no canceladas	Auxiliar comparendos
43. Remitir proceso y expediente a cobro coactivo	Auxiliar comparendos
CONTINUA COBRO COACTIVO	



4. TERMINOS Y DEFINICIONES

CAU: Centro Atención al Usuario

Establecer comparendo: pasar el comparendo al nombre del propietario de del vehículo.

5. CONDICIONES PARTICULARES

Aplicativo SISTRAFF

Estos fueron los formatos que se realizaron para establecer la documentación de los procesos en el área de jurisdicción coactiva.



9.5. Acciones Implementadas

Las acciones implementadas para la medición de los procesos que se manejan en el área de coactivo fueron el levantamiento de indicadores, de cada uno de los procesos que aquí se manejan, los indicadores levantados fueron:

9.5.1. DATOS PARA INFORMES COACTIVO (INDICADORES)

INSTRUCTIVO	DATOS A SOLICITAR	RESPONSABLE
ACTA DE COMPROMISO	<ul style="list-style-type: none">• Número de actas incumplidas• Numero de actas sustanciadas• Numero de actas notificadas	VERÓNICA PINEDA
TRANSPORTE PÚBLICO	<ul style="list-style-type: none">• Número de procesos sancionados• número de procesos ingresados	VERÓNICA PINEDA
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	<ul style="list-style-type: none">• numero de procesos enviados a secretaria de hacienda• numero de procesos aprobados por embargo• numero de procesos desembargados• numero de procesos aprobados por embargo	CRISTIAN MORON
TASAS	<ul style="list-style-type: none">• Numero de procesos notificados• Numero de procesos cancelados	YOLANDA CASTRO
CONTRAVENCIONES	<ul style="list-style-type: none">• N° de comparendos registrados• N° de comparendos entregados• N° de comparendos notificados• N° de comparendos sin establecer entregados	SAMANTA DE VEGA
ACUERDOS DE PAGO	<ul style="list-style-type: none">• Número de acuerdos de pago realizados• Número de usuarios atendidos• Numero de acuerdos de pago liquidados• hora de salida usuario y hora de ingreso	MILAGROS PABON
APLICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS	<ul style="list-style-type: none">• Número de actos aplicados• número de actos recibidas	HELENA OÑATE
COMPARENDOS DE TRANSITO	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo de notificación• tiempo de notificación base de datos	VERONICA PARDO
ACUERDOS DE PAGO INCUMPLIDOS	<ul style="list-style-type: none">• Total de acuerdos incumplidos• Numero de acuerdos sustanciados	GLENIS RICO



	<ul style="list-style-type: none">• Numero de acuerdos notificados• Total acuerdos notificados• Total acuerdos cancelados	
COMPARENDOS DE TRANSITO	<ul style="list-style-type: none">• <i>Tiempo de notificación</i>• <i>tiempo de notificación base de datos</i> (En minutos)	VERONICA PARDO

La medición de los indicadores se tomaran por medio de un informe que deben presentar los encargados de los procesos de acta de compromiso, transporte público, embargo & desembargos, contravenciones, aplicaciones de actos administrativos, comparendos de tránsito, acuerdos incumplidos y validación de comparendos y entrega de procesos. En el informe se relacionara todo lo realizado durante el mes, y con los datos que se relacionen en dicho informe se obtendrán los resultados de cada uno de los indicadores de los procesos antes mencionados.

La medición de los indicadores interpuestos para el proceso de acuerdos de pago se realizara por medio de un software creado especialmente para aquellos procesos en los que los trámites son a diarios y no dependen o influyen de otros entes.

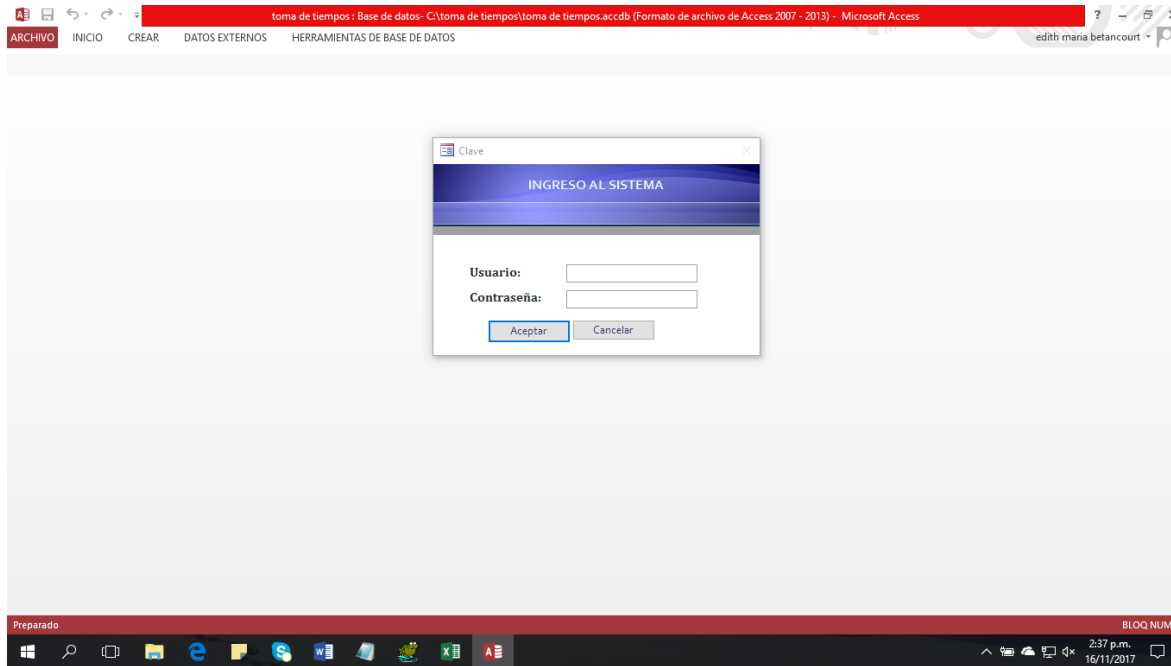


Ilustración 6 área administrativa

Se ingresara al software con el nombre del usuario y la contraseña para poder utilizar el software.



Ilustración 7 área administrativa

Una vez se haya ingresado al software, se seleccionara el proceso a realizar y se colocara la hora en que se empieza a realizar el proceso.

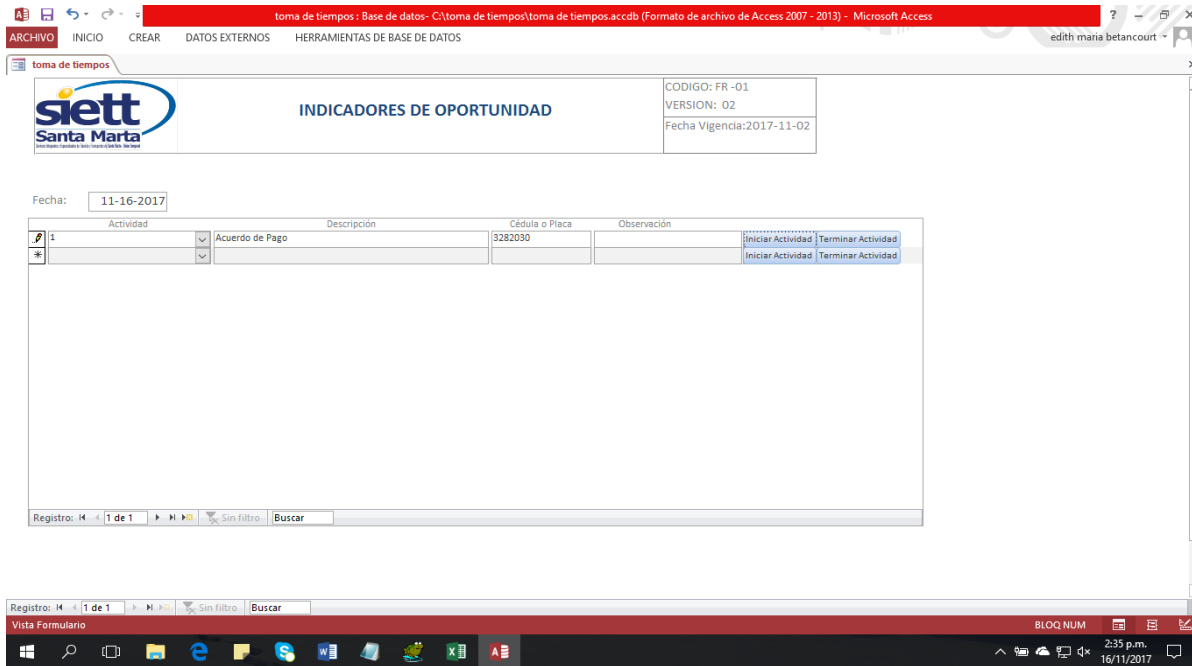


Ilustración 8 área administrativa

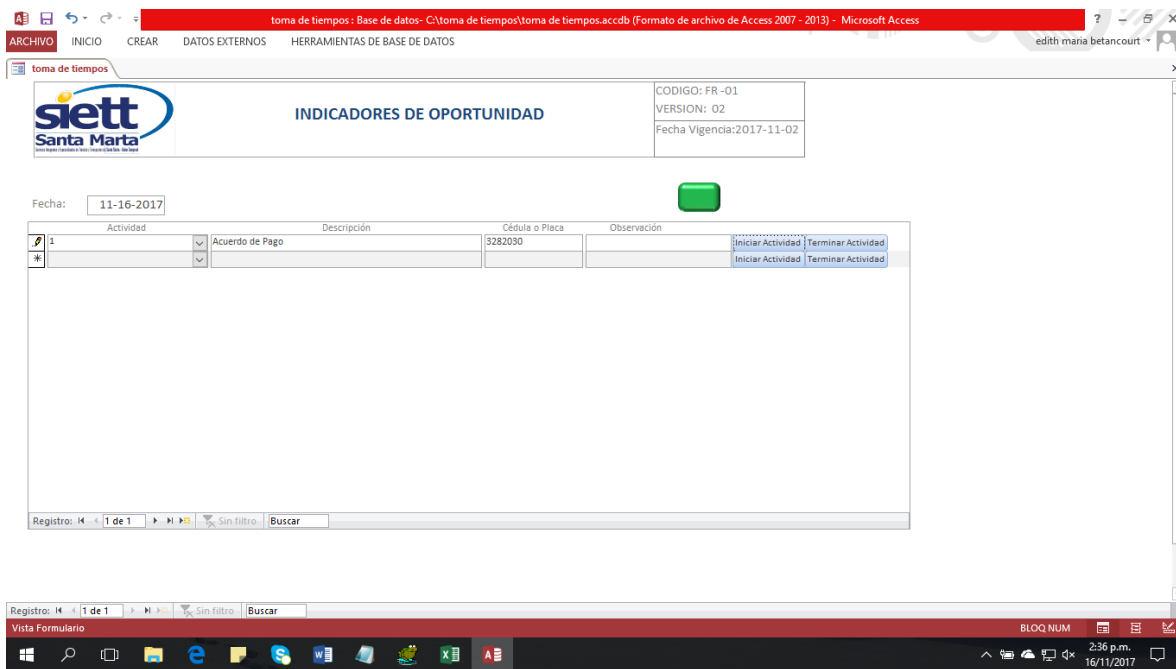


Ilustración 9 área administrativa

Aparecerá un botón verde, el que se debe seleccionar para que el software empiece a tomar el tiempo que se demorara el funcionario con el usuario según el trámite a realizar.

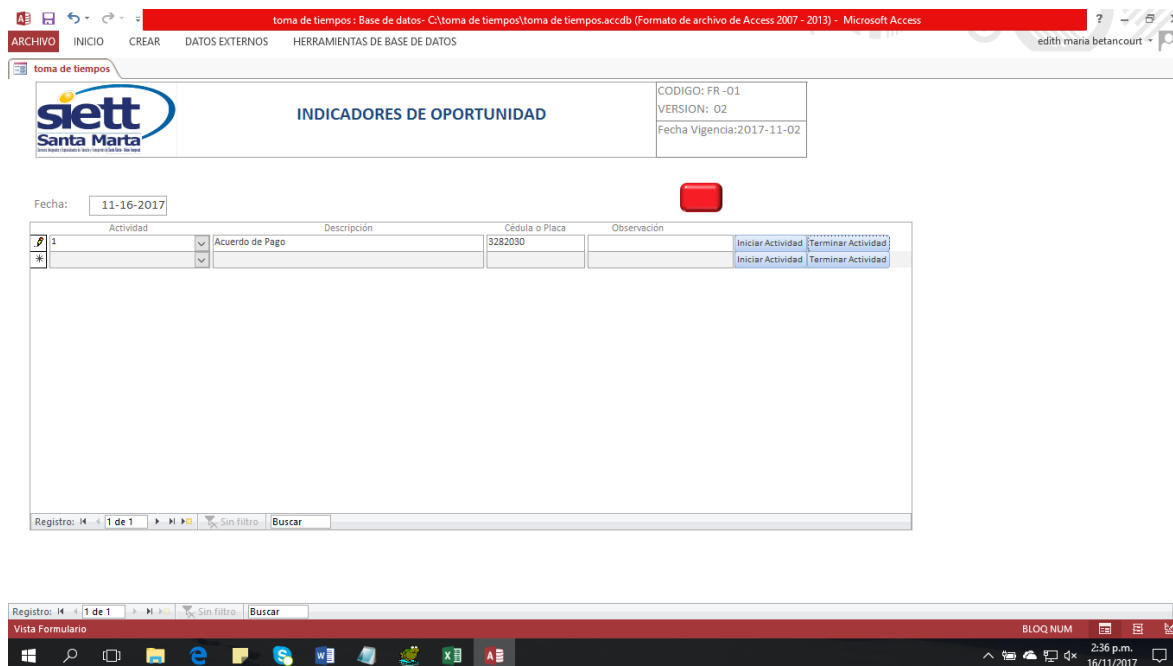


Ilustración 10 área administrativa

Quando sea terminado de realizar el trámite de acuerdo de pago se seleccionara el botón verde y este cambiara de color a rojo y el cronometro del software se detendrá y automáticamente este se colocara en rojo y arrojara la hora en que se termina el trámite y el tiempo que transcurrió desde la hora de inicio y la hora final y el funcionario encargado de realizar dicho trámite. Este proceso quedara grabado automáticamente en el sistema con la fecha en la que fue realizada y así poder sacar los datos de los indicadores correspondientes al proceso de trámite.



10.CONCLUSIONES.

Con la realización de este proyecto o mejora se logró la implementación de un sistema de gestión en el área de jurisdicción coactiva, realizando el levantamiento y documentación de los procesos, utilizando herramientas de calidad para las mediciones tales como los indicadores, con el fin de eliminar procesos innecesarios que simplemente hacen perder el tiempo de los empleados y no contribuyen para nada en la productividad de la empresa.

11.RECOMENDACIONES

- Continuar con la medición de los indicadores establecidos para así poder generar trazabilidad adecuada de los procesos.
- Reuniones de socialización para las actualizaciones que se presenten.
- Cumplir con las expectativas de la alta dirección, de contar con procesos estructurados que den valor a la organización, cumpliendo con la expectativa de los clientes.



12. BIBLIOGRAFIA

<http://www.SIETTsantamarta.com/comparendos>.

<http://www.fvq.es/>

<http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/15-etapas-implementacion-sistema-gestion-de-calidad-iso-9001/>