|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | Subdirección Técnica | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **QUE SE DEBE COMUNICAR** | **DONDE SE GENERA LA COMUNICACIÓN** | **QUIEN DEBE COMUNICAR** | **¿A QUIEN?** | **¿CÓMO?** | **¿CUANDO?** | **REGISTRO** |
| Respuesta a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias a partes interesadas externas - Sistema PQRS (*Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias*). | Subdirección Técnica y/o áreas adscritas | Subdirección Técnica y áreas adscritas | Partes interesadas externas (Proveedores, contratistas, comunidad en general) | Correspondencia externa y/o correo electrónico | Cada vez que se requiera contestar alguna solicitud de las partes interesadas externas | Oficio de respuesta y/o correo electrónico |
| Cuestiones internas y externas (solicitud informes técnicos, Solicitudes de apoyo en personal y el transporte de la logistica de cultura vial para las diferentes campaña etc) | Subdirección Técnica y/o áreas adscritas | Subdirección Técnica y áreas adscritas | Lider de proceso áreas adscritas | Reuniones programadas  Correo electrónico | Cada vez que se requiera | Formato asistencia y/o Acta de reunión  Fotos y los informes de gestión (cuando se presta apoyo con personal y transporte) |
| Procedimientos de operación | Subdirección Técnica y/o áreas adscritas | Subdirección Técnica | Funcionarios y Colaboradores de las áreas adscritas a la Subdirección Técnica de la DTB | Socialización, entrenamientos y/o reuniones programadas | Cada vez que se contrata un contratista o cuando tienen cambios y/o modificaciones, cuando hay un proceso o una metodología nueva | Formato asistencia y/o Acta de reunión |
| Actualizaciones a los Procedimientos, manuales, instructivos, etc., de operación de los grupos adscritos a la Subdirección Técnica de la DTB dados temas normativos, cambios de metodología, etc., que impacten (Grupo Control Vial, Cultura Vial, Planeamiento Vial, Semaforos y Señalización) | Subdirección Técnica y/o áreas adscritas | Subdirector Técnico y/o Jefe Oficina Asesora Jurídica de la DTB. | Oficina Asesora de Calidad DTB  Funcionarios y Colaboradores de las áreas adscritas a la Subdirección Técnica | Actualizaciones documentales del sistema de gestión de calidad | Cada vez que se presente una modificación legal o técnica que genere algún cambio y/o modificación en el proceso o metodológico | Formatos, procedimientos, instructivos, manuales, etc., a actualizar |
| Riesgos de la gestión de los procesos y riesgos de corrupción | Subdirección Técnica y/o áreas adscritas | Subdirección Técnica y áreas adscritas | Funcionarios y Colaboradores de las áreas adscritas a la Subdirección Técnica de la DTB | Reuniones programadas | Cuando se da un cambio en los procesos, cuando se hacen seguimiento a los controles, cuando hay un proceso o una metodología nueva | Formato asistencia y/o Acta de reunión  Matriz riesgos de Gestión  Matriz Riesgos de Corrupción |
| Requisitos de contratación: Personal - CPS, Compra (suministros), Arriendos, Dotación, Mantenimiento, combustible, etc. | Subdirección Técnica y/o áreas adscritas | Subdirección Técnica | Oficina Asesora de Contratación | Reuniones programadas, correos electrónicos | De manera periódica y según la asignación presupuestal requerida para el cubrimiento de la necesidad de personal CPS, Compra (suministros), Arriendos, Dotación, Mantenimiento, combustible, etc. | Formato Estudios Previos |
| Requisitos legales a cumplir para la certificación y/o recertificación - Cursos | Entes certificadores | Líder Proceso (Cultura Vial) | Director | Aplicación de Leyes, normas, decretos, entre otros | Cuando se emite por primera vez y/o cuando se requiere recertificar | Formatos |
| Informe o resultados de auditorias externas, de certificación o seguimiento - Cursos | Entes certificadores | Líder de Proceso (Oficina de Cultura Vial) | Director, lideres de procesos | Reuniones programadas, informe escrito, certificación o recertificación | Cada vez que se realizan las auditorias programadas | Certificación o Informe o resultados de auditorias externas, de certificación o seguimiento |
| Convocatoria a eventos organizados por la ANSV | ANSV | Subdirección Técnica y áreas adscritas | Funcionarios y contratistas | Afiches en cartelera, correo electrónico, Paginas Web y Redes Sociales | Cada vez que se vaya a programar la realización de un evento de la ANSV (Bajo el Ciclo PHVA) | Formato asistencia |
| Informes de accidentalidad en Bucaramanga (Estadísticas): Consolidados y Comparativos de Accidentalidad, Comparendos, Estadísticas, Observatorio Institucional de Seguridad Vial. | Grupo Control Vial - Gestión del Conocimiento PNSV | Grupo Control Vial - Estadísticas: Observatorio Institucional de Seguridad Vial | Subdirección Técnica | Reuniones Programadas y Exposición de Informe o Correo Electrónico | Mensual | Formato asistencia  Informe mensual |
| Informes de gestión, Planes mejoramiento, Informes rendición de cuentas | Subdirección Técnica y/o áreas adscritas | Subdirección Técnica | Oficina Asesora de Planeación  Oficina Asesora de Control Interno  Entes control externo | Informe de gestión mensual y/o trimestral y/o rendición de cuentas | Mensual y/o trimestral y/o rendición de cuentas, según sea requerido | Formato asistencia  Informe mensual y/o trimestral y/o rendición de cuentas |
| Proyección de respuesta a Derechos de Petición, requerimientos legales, acciones populares, conceptos, etc. | Subdirección Técnica y/o áreas adscritas | Subdirección Técnica | Jefe Oficina Asesora Jurídica | Proyección de respuesta mediante memorando y/o correo electrónico para la respectiva revisión y soporte jurídico | Cada vez que se requiere | Memorando y/o correo electrónico |
| Estudios Previos para Contratación | Subdirección Técnica y/o áreas adscritas | Subdirección Técnica | Oficina Asesora de Contratación | En fisico radicar el Formato estudios previos y enviar por correo electrónico | Cada vez que se requiera y de acuerdo al Plan Anual de Adqusiciones de la entidad | Formato estudios previos |
| Evaluación Proveedor y contratista | Supervisor de contrato (Subdirección Técnica y/o líderes de áreas adscritas) | Supervisor de contrato (Subdirección Técnica y/o líderes de áreas adscritas) | Oficina Asesora de Contratación | Diligenciamiento de formato evaluación de proveedores, contratistas | Anualmente | Formato evaluaciòn |
| Cronograma de actividades y/o Reuniones Internas y/o Externas, Actividades y/o Visitas | Subdirección Técnica y/o áreas adscritas | Líderes de Proceso (áreas adscritas) | Subdirección Técnica  Líderes Operativos del Proceso del Grupo de Control Vial DTB: Técnicos Operativos – Oficiales – Supervisores – Comandantes. | Registro de informacion de actividades a realizar | Semanal | Cronograma de Reuniones, Actividades y/o Visitas. |
| Asistencia al curso infractores y Reporte de cursos realizados | Líder Proceso (Cultura Vial) | Subdirección Técnica | Director | Se verifica que el usuario este inscrito en la platforma RUNT. El ususario debe colocar la huella dactilar al inicio y al terminar el curso y en este momento es cuando la plataforma SOAT carga el certificado digital en el sistema runt en tiempo real. | Cada vez que culmine el curso y/o cada vez que se requiera | Formato de asistencia  Informe reporte |
| Evaluación de la capacitación (curso infractores realizado) | Líder Proceso (Cultura Vial) | Capacitadores curso infractores | Líder Proceso (Cultura Vial) | En cada curso un usuario realiza la encuesta medición de satisfacción de los programas de culturua vial | Cada vez que culmine el curso | Evaluación de la capacitación a los infractores |
| Certificados de asistencia a curso infractores | Líder Proceso (Cultura Vial) | Líder Proceso (Cultura Vial) | Infractores | El usuario descarga el certificado digital del curso de normas de transito por el sistema simit con el numero de identificación personal | Cada vez que culmine el curso | Certificado de asistencia |
| Solicitudes, inquietudes, sugerencias, reporte de actos inseguros y condiciones inseguras o aportes de los colaboradores relacionados en temas de SST | Personal de planta de la Subdirección Tècnica  Supervisor de contrato (Subdirección Técnica y/o líderes de áreas adscritas) | Subdirección Técnica | Área Seguridad y Salud en el Trabajo | Correo electrónico | Cada vez que se requiera una solicitud, inquietud o sugerencia | Correo electrónico |
| Reporte de Siniestros Viales Laborales, Accidentes de Trabajo e incidentes y novedades en el servicio (éste último para el caso del Grupo de Control Vial DTB). | Personal de planta de la Subdirección Técnica  Supervisor de contrato (Subdirección Técnica y/o líderes de áreas adscritas) | Subdirección Técnica | Área Seguridad y Salud en el Trabajo  Líder PESVI | Comunicación Escrita y/o Correo Electrónico  Se somunica al Jefe inmediato y a la oficina de SST al cel.3182333395 Vanesa Millar quien es la encargada de realizar el reporte a la ARL. Subdirección Técnica | Cada vez que se presenten Siniestros Viales Laborales, Accidentes de Trabajo e incidentes y novedades en el servicio. | Correo Electrónico  Reporte Accidente de Trabajo a la ARL: FURAT  Formato de reporte de Incidentes |
| Reporte de incapacidades derivadas de enfermedades y accidentes de origen común y por accidentes de trabajo o enfermedades laborales. | Personal de planta de la Subdirección Técnica  Supervisor de contrato (Subdirección Técnica y/o líderes de áreas adscritas) | Subdirección Técnica | Área Seguridad y Salud en el Trabajo | Comunicación Escrita y/o Correo Electrónico | Cada vez que se presente una enfermedad o accidente de un funcionario o contratista y posterior a la atención médica. | Correo electrónico  Incapacidad de la IPS según la ARL o EPS del colaborador. |
| Reporte de novedades (del personal del personal de planta de las oficinas adscritas a la Subdirección Técnica DTB) tales como: Recargos Dominicales y Festivos, vacaciones, compensatorios, permisos, calamidades, licencias: por luto, maternidad, paternidad etc. (cuando aplique y según corresponda) | Personal de planta de la Subdirección Técnica | Subdirección Técnica | Asesor del Grupo de Talento Humano DTB | Comunicación Escrita y/o Correo Electrónico | Diariamente y según novedades. | Memorando y/o correo electrónico |
| La **planificación diaria de las actividades misionales** para la atención y cubrimiento del control de la seguridad vial y mejoramiento de la movilidad en el Municipio de Bucaramanga frente a: Eventos Especiales Programables - EEP y No Programables - EENP, verificación y cubrimiento operativo de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, así como el cumplimiento de las decisiones judiciales de nuestra competencia. | Grupo de Control Vial - GCV - DTB | Líder del Proceso del Grupo de Control Vial - GCV - DTB | Funcionarios y Contratistas del Grupo de Control Vial - GCV - DTB | Documentación diaria de la Orden de Servicios en el formato FT-CTRL-001 | Diariamente | Formato FT-CTRL-001 del SIG de la DTB |
| Instrucción de lineamientos operativos para el desempeño y avances de las actividades del proceso del Grupo de Control Vial de la DTB. | Líder del Proceso del Grupo de Control Vial - GCV - DTB | Líderes Operativos del Proceso del Grupo de Control Vial - GCV – DTB: Técnicos Operativos – Oficiales – Supervisores – Comandantes. | Funcionarios (Agentes de Tránsito) y Contratistas del Grupo de Control Vial - GCV - DTB | Formación diaria del personal operativo del GCV | Diariamente | Formato Asistencia y/o Acta de Reunión |
| Solicitudes, inquietudes, sugerencias, reporte de actos inseguros y condiciones inseguras o aportes de los colaboradores relacionados en temas de S.S.T y PESVI. | Personal de Planta del Grupo de Control Vial - GCV - DTB   Supervisor de Contrato (Líder del Proceso del Grupo de Control Vial - GCV - DTB) | Líder del Proceso del Grupo de Control Vial - GCV - DTB | Área Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST Líder PESVI | Correo Electrónico | Cada vez que se requiera una solicitud, inquietud o sugerencia | Correo Electrónico |
| Programación de los Mantenimientos Preventivos de Vehículos y Motocicletas Oficiales para su intervención mecánica dentro de la Línea de Acción del PESVI Vehículos Seguros. | Grupo Control Vial - Técnico Operativo (Jefe de Taller) / Vehiculos Seguro PESVI | Grupo Control Vial - Técnico Operativo (Jefe de Taller) | Comandante General Funcionarios (Agentes de Tránsito) y Contratistas del Grupo de Control Vial - GCV - DTB | Correo Electrónico | Según el Plan de Mantenimiento Preventivo Vehicular de la DTB | Cronograma de Manteniminto Ficha Técnica Vehicular: Hoja de Vida Vehiculos. |
| Reporte de novedades de la gestión de las inspecciones preoperacionales de los vehículos y motocicletas oficiales de la entidad. | Grupo Control Vial - Técnico Operativo (Jefe de Taller) / Vehiculos Seguro PESVI | Grupo Control Vial - Técnico Operativo (Jefe de Taller) | Comandante General Grupo de Control Vial - GCV - DTB | Correo Electrónico | Trimestralmente y según Indicador del PESVI | Informe de novedades de la gestión de las inspecciones preoperacionales |
| Reporte de vencimiento de las revisiones técnicomecánicas y SOAT de los vehículos y motocicletas oficiales de la entidad. | Grupo Control Vial - Técnico Operativo (Jefe de Taller) / Vehiculos Seguro PESVI | Grupo Control Vial - Técnico Operativo (Jefe de Taller) | Comandante General Grupo de Control Vial - GCV - DTB | Correo Electrónico | Mensualmente y según Indicador del PESVI | Informe mensual de vencimiento de revisiones técnicomecánicas |
| Informe Consolidado del Estado Actual de la Cantidad de Ordenes de Policía Judicial - OPJ tramitadas por el GCV en la reconstrucción de accidentes de la DTB. | Grupo de Control Vial - GCV - DTB | Grupo Control Vial - Unidad de Policia Judicial DTB | Comandante General Grupo de Control Vial - GCV - DTB | Correo Electrónico | Trimestralmente | Relación del cumplimiento de las OPJ tramitadas en los términos legales |
| Informe Consolidado de los Conceptos Técnicos de Peritaje de Vehículos Automotores tramitados por el G.C.V ante la FGN o particulares. | Grupo de Control Vial - GCV - DTB | Grupo Control Vial - Agente de Tránsito (Perito) DTB | Comandante General Grupo de Control Vial - GCV - DTB | Correo Electrónico | Trimestralmente | Relación de los Conceptos Técnicos de Peritaje de los Vehículos Automotores tramitados |
| Citaciones al personal para asistencia a audiencias Inspecciones DTB, juicios, capacitaciones y demás requerimientos de orden legal, administrativo e institucional. | Grupo de Control Vial - GCV - DTB | Líder del Proceso del Grupo de Control Vial - GCV - DTB | Funcionarios (Agentes de Tránsito) y Contratistas del Grupo de Control Vial - GCV - DTB | Documentación diaria en anexo de la Orden de Servicios en el formato FT-CTRL-001 | Diariamente | Anexo de la Orden de Servicios en el formato FT-CTRL-001 |
| Reporte de Novedades al Sistema misional de la DTB “MOVILIZA” por inconsistencias, errores, o correcciones en la elaboración de comparendos por contravenciones al Código Nacional de Tránsito terrestre – Ley 769 de 2022. | Grupo de Control Vial - GCV - DTB | Líder del Proceso del Grupo de Control Vial - GCV - DTB | Asesor Oficina de Sistemas - DTB | Comunicación Escrita y/o Correo Electrónico | Diariamente y según novedades. | Memorando y/o correo electrónico |
| El cronograma de actividades a Prensa | Subdirección Técnica y/o áreas adscritas | Líder Proceso adscrito a la Subdirección Técnica | Jefe de Prensa | Correo electrónico | Cada vez se requiera | Fotos reporte en las redes sociales |