

**INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL
INSTITUTO DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE DE TAME-IMTTA**

**ANDRY JULIETH FLOREZ TARAZONA
CODIGO: 1.115.722.642**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
CONTADURIA PÚBLICA
PAMPLONA – NORTE DE SANTANDER
2017-II**

**INFORME PRÁCTICA PROFESIONAL
INSTITUTO DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE DE TAME-IMTTA**

**ANDRY JULIETH FLOREZ TARAZONA
CODIGO: 1.115.722.642**

**Informe presentado como requisito final para optar al título de Contadora
Pública.**

**Director
RICARDO IVAN GUERRERO RAGUÁ**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
CONTADURIA PÚBLICA
PAMPLONA – NORTE DE SANTANDER
2017-II**

DEDICATORIA

A Dios, porque en Él encontré el refugio y fortaleza para continuar mi carrera en los momentos más difíciles, porque camina conmigo y me acompaña en todo momento enviándome señales para que siga adelante con mi proyecto de vida.

A mi familia, en especial a mi mamá por su lucha incansable y ardua labor por sacarme adelante con esfuerzo, sacrificio y trabajo, por enseñarme a luchar por mis sueños aunque el camino tenga mil obstáculos, por ser mi ejemplo a seguir y el mayor motor de mi existir y por acompañarme en cada etapa de este largo camino.

A mis compañeros de estudio, porque en ellos encontré mi segundo hogar, un lugar en el que me sentía a gusto aun estando lejos de casa, con quienes compartí maravillosos momentos que quedaran sellados en mi memoria.

Al gran equipo de trabajo del Instituto de Movilidad y Transporte de Tame, por abrir sus puertas y brindarme la información y apoyo en esta labor de Práctica Empresarial, por entenderme y siempre tener una cara amigable ante mis consultas y peticiones.

A los docentes, que hicieron parte fundamental en mi formación como profesional en Contaduría Pública, en especial al profesor Ricardo Iván Guerrero Raguá por ser mi tutor en la elaboración de este Trabajo de Grado, además de todo el conocimiento brindado en cada una de sus materias y al profesor Carlos Arturo Leal Pabón porque con su excelente enseñanza deja lecciones para la vida en las que nos impulsa a ir más allá de nuestra zona de Confort, a soñar en gigante para llegar a hacer grandes cosas.

A todos y cada uno de los que creyeron en mí y en lo que podría lograr y a los que me acompañaron activamente en el cumplimiento de esta gran meta.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	9
JUSTIFICACION	10
1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL EN EL INSTITUTO DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE DE TAME.	11
1.1 RESEÑA HISTÓRICA	11
1.1.1 Primeras Señales De Transito:	12
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS	12
1.2.1 Misión	12
1.2.3 Objetivos De Imtta	12
1.2.4 Lema:	13
1.2.5 Logo	13
1.2.6 Línea De Servicios	13
1.2.7 Integrantes Junta Directiva	14
1.3 DIAGNÓSTICO	14
1.3.1 Matriz De Evaluación De Factores Internos-MEFI	14
1.3.2 Matriz De Evaluación De Los Factores Externos	16
1.3.3 Matriz DOFA	17
1.4 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO	21
1.4.1 Infraestructura	21
1.4.2 Equipo De Trabajo IMTTA	21
1.4.3 Ambiente Laboral	23
1.5 FUNCIONES ASIGNADAS DURANTE LA PRÁCTICA	24
1.5.1 Presupuesto	24
1.5.2 Tesorería	24
1.5.3 Contabilidad	24
1.6 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	25
1.6.1 Título	25
1.6.2 Objetivos	25
1.6.3 Justificación	26
1.6.4 Cronograma	27

2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.	28
2.1 TITULO:	28
2.2 HALLAZGO	28
2.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL RECAUDO DEL TRÁMITE DE TRASPASOS DEL INSTITUTO DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE DE TAME.	28
2.3.1 Introducción	28
2.3.2 Definiciones:	29
2.3.2.1	29
2.3.2.2	29
2.3.3 Normatividad	29
2.3.4 Misión	30
2.3.5 Visión	30
2.3.6 Estructura Organizacional Del Área Financiera.	31
2.3.7 Manejo que le da El IMTTA a los Procedimientos para la Liquidación del Trámite de Traspasos y Su Respectivo Mejoramiento.	31
ALCANCES DE LA PRÁCTICA	49
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES	51
BIBLIOGRAFIA	52

LISTA DE FIGURAS

1. Figura 1. Logo IMTTA	13
2. Figura 2. Organigrama	21
3. Figura 3. Estructura Organizacional del Área Financiera IMTTA	30
4. Figura 4. Flujograma de Proceso Liquidación trámite de traspasos	31

LISTA DE TABLAS

1. Fortalezas Matriz MEFI	15
2. Debilidades Matriz MEFI	15
3. Oportunidades Matriz MEFE	16
4. Amenazas Matriz MEFE	17
5. Estrategias DA	18
6. Estrategias FA	19
7. Estrategias DO	19
8. Estrategias FO	20
9. Cronograma	26
10. Flujograma de Procedimiento Tramite Traspasos IMTTA	37
11. Flujograma Procedimiento Conciliaciones Bancarias IMTTA	40
12. Flujograma Acción de Mejora IMTTA	44
13. Formato de Inventarios IMTTA.	45

ABSTRACT

In the process of Professional Practice, we have the opportunity to leave our first contribution as professionals in the entity in which we work, contribution based on the observation of problems during the internship, which is intended to improve or complement a process.

Therefore, the elaboration of this degree work focuses on the Manual of Processes and Procedures of the Institute of Mobility and Transport of Tame, which is not elaborated even since the IMTTA only has a Manual of Functions that is intended to improve during The validity of this management.

The implementation of a Manual of Processes and Procedures is of great importance in an organization, however the objective of this practice is not to implement it in its entirety to 8the entity but to advance the process in two main services activities that urgently require a standardization To carry out each process, these are the collection and liquidation of taxes of public and private vehicles of the Municipality and the liquidation of Procedures of Venal Species, since these two services represent a great income for IMTTA and the improvement of the quality and provision of the Service can strengthen it financially and administratively.

Moreover, this analysis intends to provide the management with the necessary information and resources that will serve as a guide so that, with the support of personnel skilled in the subject, the respective prior study of this pressing need can be made and finally implemented with all The requirements and norms required. Emphasizing in the same way that the initiative was left in the whole staff to execute this tool as important as is the Manual of Processes and Procedures.

INTRODUCCION

La formación Universitaria es un privilegio que infortunadamente no todos tienen, en Colombia el nivel de educación Superior es bajo en comparación con otros países, por tanto quienes tienen la oportunidad de acceder a este rango educativo deben aprovechar cada espacio de enriquecimiento en las Aulas y en la Práctica en la que demostrarán todos los conocimientos, destrezas y habilidades adquiridos durante el tiempo de formación como profesionales.

La universidad tiene la modalidad de Práctica Empresarial como una de las opciones de Trabajo de grado, éste es el último paso para finalmente recibir el título de Contador Público Profesional, título anhelado desde el primer instante en que se inicia la carrera universitaria. Es en la Práctica donde los estudiantes tienen la oportunidad de acercarse un poco más a la vida laboral, experimentando los primeros seis meses de lo que va a ser un largo camino en la labor de Contadores Públicos.

El Instituto de Movilidad y Transporte de Tame, entidad pública, abrió sus puertas para que en papel de practicante, se estudiaran detalladamente los factores que inciden tanto positiva como negativamente en él, resaltando los puntos buenos y ayudando a fortalecer de igual forma los que tienen mayor debilidad en el momento del análisis. Todo esto con el ánimo de mitigar los riesgos principalmente financieros ya que es el área de trabajo en donde se prestará el apoyo profesional durante la práctica.

Durante el desarrollo de la práctica, se encontraron falencias tales como mal recepción de ingresos y gastos, debilidad en la certidumbre de conciliaciones bancarias, débil acceso a la información del software, entre otras. Estos aspectos impiden el buen desempeño y funcionamiento correcto del área en labor por lo que fue de riguroso trabajo contemplar las mejoras que durante la práctica se pudieran desarrollar.

JUSTIFICACION

Representar a la Universidad de Pamplona en todo lugar y en cada empresa que se trabaje, es una responsabilidad que acompaña a los estudiantes de todas las facultades, es por eso que no hay nada mejor que la Práctica Empresarial para empezar a demostrar las aptitudes como Profesionales, y más en la profesión de Contador Público ya que es sin duda una de las más exigentes en cuanto a responsabilidad y entrega en el trabajo, el Contador debe conocer toda la estructura de la empresa, es el médico financiero de una organización, ya que está en sus manos el poder lograr que ésta crezca, se mantenga o liquide.

Se requiere de un buen plan de estrategias para sacar a flote a una entidad por tanto, es de gran responsabilidad asumir el compromiso de generar una Propuesta que quede como guía y Plan de Mejoramiento para que el Instituto de Movilidad y Transporte de Tame maximice el funcionamiento del área Financiera y salvaguarde mediante un Manual de Procedimientos toda la información y los procesos que en esta se realizan, especialmente en el Recaudo de ingresos por concepto de especies venales ya que es una de las mayores fuentes de ingreso y en la cual se tiene menor control de recaudo.

Por tal motivo se presenta el siguiente informe de Practica Profesional, en donde se evidencian algunas problemáticas que finalmente fueron resueltas a través de un manual de Procedimientos enfocado en el trámite de Traspasos el cual se toma como ejemplo desde la entrada de información hasta el proceso final en donde se recepciona la información de este trámite en el software. Aparte se espera compartir la experiencia tan amena vivida durante éste proceso.

1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL EN EL INSTITUTO DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE DE TAME.

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

En 1983 mediante acuerdo en el concejo por Julio Cesar González, se creó la oficina de inspección en tránsito y transporte, como organismo adscrito a la Alcaldía Municipal, con clasificación de tipo “C” bajo el mandato del Alcalde Doctor Octavio Sarmiento. El primer Director fue Pedro Reina y por Resolución hizo nombramiento a Luis Abril para dirigir la oficina hasta el año 1988. En su reemplazo, fue nombrado como Director Absalón Piñeros. Las funciones del inspector de tránsito se resumían en las siguientes: a) Ordenamiento de las vías en coordinación con las obras municipales. B) Diligenciar licencias de motocicletas Provisionalmente. c) Diligenciar pases y matriculas de carros en general.

En 1992 volvió a administrar la oficina de Inspección en Tránsito y Transporte Luis Abril, en ese entonces el Alcalde era el Doctor Tadeo Caro y fue hasta la administración de María Elena Molina que pidió la renuncia.

A partir del año 1996 se notificó al Ministerio de Transporte y Ante la Regional Norte de Santander y Arauca. La función específica de este organismo es ejercer control y vigilancia dirigido a conductores, pasajeros, peatones, motorizados y ciclistas.

Mediante acuerdo municipal **0133 del 2008** se crea el Instituto de Movilidad y Transporte de Tame como establecimiento Público del Orden Municipal, expedido por el Honorable Concejo Municipal, como ente descentralizado aprobado por el Ministerio de Transporte mediante resolución 4557 como un organismo de transporte de categoría “A” con autonomía Municipal en la búsqueda de eficiencia, eficacia, transparencia y celeridad administrativa, modificado mediante sanción de acuerdo No. 0205 28 mayo de 2012, por medio del cual se modifica y se ajusta el acuerdo 0133 de 2008, que crea el Instituto de Movilidad y Transporte de Tame, en sus artículos 7 y 13 y se dictan otras disposiciones.

Según Resolución N° 515 del 27 de agosto 2008 se hace nombramiento como Director al señor Alfredo Fandiño Velásquez, con acta de posesión N° 066 del 27 de agosto de 2008 de libre remoción. El primero de enero del 2011 ingresó como Director Edison Fernando Riscanevo León por el periodo de un año. El primero de enero de 2012 ingresó como Directora la señora Yolibeth Garzón hasta el año 2015. En 2016 Mediante Resolución 001 de la Alcaldía Municipal de Tame se nombra a Bertha Isabel Ramírez como Directora del IMTTA con una duración de un año. El 03 de Enero mediante Resolución 001 de 2017 se da nombramiento como Director del Instituto de Movilidad y Transporte al Ingeniero Luis Carlos Molina Anave quien ejerce sus actividades y responsabilidades como Representante Legal a la fecha.

1.1.1 Primeras Señales De Tránsito: Las primeras señales de tránsito eran de piedra, median más de metro y medio; las calzadas (camino) que crearon los romanos, necesitaban como las carreteras actuales, señales para que los viajeros supieran que dirección tomar y poder llegar al lugar de destino. No existían las tantas señales de tránsito que ahora rigen velocidad, prohibiciones y demás información, obligación, precaución. Las que hoy conocemos llegaron junto a los vehículos a motor, por el año 1895.

El Club del Automóvil Italiano ideó las primeras señales modernas. Cada País tiene sus señales particulares hasta el año 1909 cuando nueve países europeos acordaron la utilización de cuatro símbolos para todos los países: peligro, curva intersección, pasó a nivel. Entre 1926 y 1949 se fueron unificando toda Europa y luego Estados Unidos a partir de 1960, desde entonces se ha unido el resto del mundo, menos algunos países Árabes que no usan o no se definen claramente en ningún código de circulación

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 Misión

El Instituto de Movilidad y Transporte de Tame (Arauca), está encaminado a la organización, registro y dirección de tránsito terrestre automotor garantizando una movilidad ágil, segura y oportuna, la promoción de una cultura ciudadana y la preservación del medio ambiente, fomentando valores de pertenencia, responsabilidad y calidad, que permita edificar una sociedad para la convivencia y la paz.

1.2.2 Visión

Ser el organismo de tránsito líder a nivel regional, a través de una administración eficaz y eficiente, con capacidad para gerenciar, planear y administrar proyectos de inversión en el sector de su competencia, que permita ser evidenciada y exaltada a nivel nacional con responsabilidad social en la prestación de servicios de calidad certificada a los habitantes de Tame, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el marco constitucional y legal.

1.2.3 Objetivos Del IMTTA

- Aumentar la satisfacción de los clientes.
- Mejorar continuamente los procesos de la entidad.
- Gestionar de forma eficaz, eficiente y efectiva los servicios misionales que ofrece la entidad.
- Aumentar las competencias del recurso humano.
- Fomentar los compromisos institucionales permanentes.
- Suministrar los recursos necesarios para el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad.

1.2.4 Lema: “TODOS POR UNA MOVILIDAD SEGURA”

1.2.5 Logo



*Figura 1. Logo IMTTA.
Tomado Recursos IMTTA*

1.2.6 Línea De Servicios

- Liquidación de cartera
- Certificaciones y constancias generales
- Permiso de circulación y tránsito
- Parqueadero Automóviles y camperos, bicicletas, motos, bus, buseta, camión, tracto camión.
- Peritaje/Avaluó general
- Servicio de grúa Automóvil según la distancia
- Servicio de grúa perímetro rural según distancia
- Servicio de grúa Buses-Camión según distancia
- Servicio de grúa Motos según distancia
- Improntas
- Cambio de empresa
- Cambio de carrocería
- Tarjetas de operación y/o duplicado
- Levante de prenda
- Concepto favorable
- Desvinculación cambio de empresa automóvil
- Desvinculación cambio de empresa buseta
- Desvinculación cambio de empresa bus
- Desvinculación cambio de empresa camión
- Desvinculación cambio de empresa motocicleta
- Desvinculación cambio de empresa automóvil
- Carnet para vehículos de tracción animal no automotor

- Derecho de capacidad transportadora en la modalidad taxi individual o colectivo
- Habilitación de empresa de transporte colectivo y mixto taxi individual
- Autorización de nuevas rutas
- Autorización para vacancia de ruta
- Cancelación de matrícula para servicio público
- Derecho a fijación y modificación de capacidad transportadora
- Habilitación de empresa de transporte de pasajeros
- Habilitación de empresa de transporte de carga
- Licitación en servicio de rutas
- Re matricula automóviles
- Inscripción alerta
- Vinculación
- Impuestos de vehículos (servicio particular).

1.2.7 Integrantes Junta Directiva

- Alcalde Municipal
- Secretario de Gobierno y convivencia ciudadana
- Secretario de Infraestructura
- Gerentes de dos empresas de transporte pasajeros Municipal
- Director IMTTA

1.3 DIAGNÓSTICO

Analizando cada una de las áreas con que cuenta el Instituto de Movilidad y Transporte de Tame, en especial de las relacionadas con el perfil profesional del contador público, se ha realizado un diagnóstico en el cual se elabora una matriz DOFA la cual se presenta a continuación.

1.3.1 Matriz De Evaluación De Factores Internos-MEFI

Con la elaboración de ésta matriz, se pueden valorar y evaluar los aspectos internos con que cuenta el Instituto de Movilidad y Transporte de Tame que permiten estudiar las fortalezas y debilidades más destacadas para la elaboración de este informe.

1.3.1.1 Fortalezas

	FORTALEZAS	PESO	CALIF.	PESO POND
1	Atención oportuna y respuesta inmediata a la solicitud del cliente	0.05	3	0.15
2	Buen ambiente laboral y relación entre compañeros	0.05	3	0.15

3	Cuenta con un sistema de facturación que permite diferenciar los ingresos por cada trámite.	0.04	3	0.12
4	Se tienen muy en cuenta las decisiones tomadas en reuniones con la Junta Directiva	0.04	4	0.16
5	Reuniones frecuentes del Personal para salvaguardar y manejar una buena comunicación interna	0.02	4	0.08
6	Cuenta con un Software en el que se receptiona la información contable y financiera	0.05	4	0.2
7	Gran cuidado y atención por el Capital Humano promoviendo el trato digno y resaltando la importancia de cada funcionario en su labor	0.07	3	0.21
8	Se detectan fácilmente los procesos utilizados para realizar cada actividad	0.05	4	0.2

Tabla 1. Fortalezas Matriz MEFI. Elaboración Propia

1.3.1.2 Debilidades

DEBILIDADES				
1	No cuenta con un organismo de Control Interno	0.15	1	0.15
2	No existe un buzón de sugerencias, quejas o reclamos dentro del Instituto	0.07	2	0.14
3	Mucho personal maneja clientes y no todos están capacitados para la atención al usuario	0.05	1	0.05
4	La recepción de Información financiera pasa por varios funcionarios lo cual debilita su ingreso a la base de datos	0.12	2	0.24
5	Se presta el servicio de liquidación de trámites sin seguimiento al cliente, lo que impide el pago oportuno dentro de la vigencia mensual	0.06	2	0.12
6	Proceso manual de liquidación de impuestos de vehículos y trámites de especies venales lo que hace que se exponga este proceso a errores humanos.	0.06	1	0.06
7	No existe un control en el archivo donde se encuentra la información de todos los vehículos matriculados en el IMTTA	0.05	1	0.05
8	Presentación extemporánea de informes a los entes de control estatal.	0.07	2	0.14
TOTAL MATRIZ MEFI		1		2.22

Tabla 2. Debilidades Matriz MEFI. Elaboración Propia

1.3.1.3 Análisis Matriz MEFI

Del total del peso ponderado de la Matriz MEFI representado por 2,22; las fortalezas tienen un mayor valor con 1,27 contra 0,95 de las debilidades lo que significa que las fortalezas internas son favorables para el Instituto y haciendo buen uso de ellas se puede disminuir el peso de las debilidades.

1.3.2 Matriz De Evaluación De Los Factores Externos

La evaluación de los factores externos permite ver las posibilidades de relación con el entorno externo y los riesgos que corre el Instituto de Movilidad y Transporte de Tame, ante factores difíciles de controlar pero que haciendo un buen análisis se pueden evitar las amenazas y aprovechar las oportunidades.

1.3.2.1 Oportunidades

	OPORTUNIDAD	PES O	CALIF .	PESO POND
1	Buena relación con los medios de comunicación contratados para llegar a los usuarios mediante cuñas y publicidad.	0.08	4	0.32
2	Buenas relaciones con entidades privadas del sector Transporte como academias de conducción y consorcios.	0.07	3	0.21
3	No existe en el municipio otro Organismo de Transito, por lo tanto la competencia es nula.	0.07	3	0.21
4	Convenio con la Policía Nacional de Carretera lo que permite un trabajo conjunto.	0.08	3	0.24
5	Apoyo Interadministrativo por parte del Concejo Municipal y la Alcaldía.	0.04	2	0.08
6	Llegada de nuevos concesionarios al Municipio lo que implica que las personas deben tramitar licencias, radicaciones, matriculas, Impuestos, etc.	0.06	3	0.18
7	Cuenta con página web y redes sociales.	0.08	3	0.24
8	Ofrece a los usuarios información oportuna de los servicios prestados.	0.03	3	0.09

Tabla 3. Oportunidades Matriz MEF. Elaboración Propia

1.3.2.2 Amenazas

	AMENAZAS			
1	Tarifas Altas de Impuestos de Rodamiento público del Municipio que provocan los traslados de cuenta	0.05	3	0.15

	a otras partes del país donde son más bajos o no cobran Impuestos.			
2	Vehículos extranjeros sin Internación de los cuales no se tiene control ni conocimiento de cuantos entran y circulan en el municipio.	0.04	2	0.08
3	Falta de Conciencia ciudadana para tramitar y tener al día los documentos de los vehículos que circulan en el municipio.	0.06	4	0.24
4	Exposición a condiciones climáticas de los vehículos que se encuentran en el parqueadero lo que genera discordia entre los propietarios al momento de la entrega.	0.03	2	0.06
5	Bajo control y revisión a las instalaciones del IMTTA generando más exposición a daños por causa de fuertes lluvias, entre otros.	0.04	2	0.08
6	Incremento en la insatisfacción de los usuarios por demora en los trámites y atención.	0.08	3	0.24
7	Filtro de información errónea a los usuarios, principales entidades de Transporte y organismos de control.	0.12	3	0.36
8	Desinformación de los medios de comunicación Nacional en cuanto a la validez y vigencia de SOAT, Licencias, Tecno mecánica, etc.	0.07	4	0.28
		1		3.06

Tabla 4. Amenazas Matriz MEFE. Elaboración Propia.

1.3.2.3 Análisis Matriz MEFE

Del total del peso ponderado de la Matriz MEFE representado por 3,06; las Oportunidades tienen un mayor valor con 1,57 contra 1,49 de las Amenazas lo que significa que en el entorno, las oportunidades son favorables para el Instituto y con ellas se puede acceder a mas relaciones interinstitucionales, aunque cabe resaltar que las amenazas están también con un peso alto por lo tanto se debe presta mucha atención a ellas y no descuidarlas para que puedan disminuir a medida que las estrategias van dando resultado.

1.3.3 Matriz DOFA

Basada en las Matrices MEFI Y MEFE, se procede a realizar la matriz DOFA, en esta, se exponen las estrategias a ejecutar para mejorar el debido funcionamiento interno y externo del Instituto de Movilidad y Transporte de Tame las cuales se pretenden llevar a cabo y finalmente desaparecer las amenazas y debilidades que esta Institución presenta.

1.3.3.1 Estrategias DA

ESTRATEGIAS DA
D1-A5 Exponer la urgencia ante la Junta Directiva de implementar un Sistema de control interno que permita evaluar, analizar y salvaguardar tanto la información en Bases de Datos como la Infraestructura del IMTTA
D2-A3 Rescatar la relación con los usuarios y recuperar la conciencia ciudadana teniendo en cuenta sus opiniones implementando el Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos además de brindar información correcta y adecuada a cada uno de ellos.
D3-A8 Capacitar y actualizar constantemente a los empleados con respecto a la Información que se maneja a nivel nacional en el Sector Transporte al igual que en Atención y Servicio al Cliente para que puedan brindar al usuario información correcta de los cambios frecuentes de la normatividad, entre otros.
D4-A7 Organizar un proceso estructurado en el que sólo tenga acceso a la información financiera personal autorizado, implementando un sistema riguroso de seguimiento que evite que esta información la conozca cualquier funcionario, usuario o agente externo.
D5-A6 Estructurar un sistema de seguimiento al usuario en el cual participen tanto las empresas de transporte público como los concesionarios para que inviten a los conductores de vehículos de servicio público a que se acerquen a las instalaciones del IMTTA para realizar cualquier trámite con el fin de que éstos se liquiden bajo ciertos parámetros y fechas límites establecidas, estrategia que facilitará e incrementará tanto el control de recepción de ingresos como el pago oportuno.
D6-A1 Implementar la creación de fórmulas inicialmente en Excel, estructuradas y utilizando los condicionales para que la liquidación de los Impuestos y trámites sea más ágil y fácil donde solo se ingrese información básica y el equipo realice el resto del proceso, también dar a conocer al usuario los cargos y el concepto por medio del cual las tarifas municipales son altas.
D7-A2 Velar porque todos los vehículos matriculados se encuentren al día con documentación y realizar campañas de concientización ciudadana en las que se expongan las consecuencias que genera la no legalidad de sus vehículos y también los plazos en que se puede realizar este proceso para que los vehículos extranjeros y aun no matriculados se dirijan a las Instalaciones del IMTTA y empiecen con el proceso de legalidad y matrícula.
D8-A7 Estructurar una planilla de los informes y rendición de cuentas que se deben presentar mensual y anualmente ante los Principales Organismos de control con el ánimo de mitigar la apertura de cualquier proceso disciplinario y legal contra el IMTTA.

Tabla 5. Estrategias DA. Elaboración Propia

1.3.3.2 Estrategias FA

ESTRATEGIAS FA
F1-A7 Brindar seguimiento y atención oportuna al usuario concientizándolo de respetar los turnos y buen dialogo con el personal que presta el servicio.
F2-A7 Incrementar el diálogo entre compañeros de trabajo, realizar eventos mediante los cuales se fortalezca el compañerismo y la lealtad al Instituto exponiendo la importancia de blindar y salvaguardar la información que se maneja dentro del mismo.
F4-A10 Expedir facturación por cada trámite y brindar asistencia a cualquier inquietud del usuario para dar veracidad y confianza en el servicio que prestan los funcionarios del IMTTA
F4-A7 Tener en cuenta la participación de la Junta Directiva y entidades de servicio de transporte público en todas las actividades que realiza el Instituto para que basados en hechos se logre recuperar la confianza y poder llegar a un trabajo en equipo que genere beneficios colectivos.
F5-A5 Realizar reuniones continuas en las que se traten temas de satisfacción del trabajador y en la que prevalezca la participación y opinión de cada uno de ellos para que esos aportes contribuyan al mejoramiento continuo del Instituto.
F8-A3 Incluir al ciudadano en cada proceso de prestación de servicio para que éste conozca la importancia de realizar a tiempo los trámites y al mismo tiempo tenga un paso a paso dinámico que lo entretenga mientras se realiza el proceso Incentivar el buen trato entre los compañeros de trabajo y resaltar el trabajo e importancia de cada funcionario en el Instituto para que así mismo ellos se sientan cómodos y puedan brindar una mejor atención al usuario.
F6-A7 Recepciona adecuadamente toda la información en el software contable por concepto de ingresos, tomando información apropiada de cada tercero como nombre, cedula, teléfono, dirección y placas del vehículo para presentarla adecuadamente ante las entidades transporte y los organismos de control.
F1-A1 Exponer al usuario de la mejor manera la necesidad de que se encuentre al día por concepto de pago de Impuesto Particular y Rodamiento público.

Tabla 6. Estrategias FA. Elaboración Propia

1.3.3.3 Estrategias DO

ESTRATEGIAS DO
D2-O1 Establecer un convenio con las emisoras municipales en donde se atienda a las peticiones, quejas y reclamos que tienen los ciudadanos hacia el Instituto.
D5-O2 Realizar una reunión con las distintas empresas de transporte público cuyo objetivo es que éstas concienticen al conductor a dirigirse al instituto y realizar sus trámites a nombre propio directamente o con un agente intermediario que haga los pagos y los tramites en nombre de los propietarios de cada vehículo para que la información de terceros sea más verídica.
D3-O3 Concientizar a los usuarios que aunque no haya competencia municipal en el sector, la atención al cliente es lo primordial para éstos se acerquen constantemente a realizar sus preguntas o procesos de trámites.

D4-08 Establecer un Manual de procedimientos en el que se controle la información desde que ingresa al Instituto hasta que se recepciona en la base de datos con el fin de dar información rápida y verídica a cualquier usuario que requiera validar el estado en que se encuentra su proceso de trámite.
D7-06 Exponer ante la Dirección, Alcaldía y Concejo Municipal la necesidad de ampliar la capacidad de archivo debido a que ya no hay espacio suficiente para ingresar nuevas carpetas con información de vehículos adquiridos nuevos o radicados de cuenta en el Municipio.
D6-07 Facilitar un espacio dentro de la página web en el que el usuario pueda ingresar los datos de su vehículo y le genere una autoliquidación aproximada para que al dirigirse al organismo de tránsito ya tenga una idea del valor a pagar por concepto de impuesto de su vehículo.
D1-05 Proponer ante el Concejo Municipal y la Alcaldía el acompañamiento provisional de un funcionario de Control Interno, que oriente al Instituto a realizar las actividades dentro de los parámetros de ley establecidos.
D8-07 Publicar en la página web los informes más importantes de rendición de cuentas para que los usuarios, organismos de Control, Alcaldía, Junta Directiva y Concejo Municipal se enteren del estado en que se encuentra y la gestión que realiza el Instituto en el Municipio.

Tabla 7. Estrategias DO. Elaboración Propia.

1.3.3.4 Estrategias FO

ESTRATEGIAS FO
F1-01 Solicitar un espacio radial en las emisoras en el que se pueda dar a conocer al ciudadano los horarios de atención y preguntas frecuentes que tienen los usuarios sobre los trámites del IMTTA
F2-02 Aprovechar el buen ambiente laboral dentro del Instituto y entablar más relaciones interinstitucionales utilizando a los funcionarios como principal fuente de acceso
F3-06 Actualizar el sistema de facturación siempre que haya necesidad para que cumpla con todos los requisitos e información necesaria que solicitan los nuevos concesionarios y entidades de transporte a los usuarios.
F4-05 Dar a conocer al Concejo y Administración Municipal las decisiones más relevantes tomadas en Junta Directiva para que estén al tanto de las actividades a realizar y mediante este conocimiento agilizar el proceso de estudios previos para cualquier disponibilidad o permiso por parte de estos Entes.
F7-07 Publicar en Página web y redes sociales el Organigrama del Instituto y el perfil de cada funcionario con el ánimo de exaltar la labor de cada uno de ellos.
F1-08 Fortalecer el sistema Call Center del Instituto en donde los usuarios que se comuniquen a la línea telefónica sean prioridad en atención.

F5-04 Incluir a los agentes de tránsito en las reuniones dirigidas a los empleados con el ánimo de que estos sientan la inclusión que merecen recibir por parte del IMTTA.
F8-01 Dar a conocer a través de un espacio radial parte de los procesos y su duración para que los usuarios dispongan de un tiempo aproximado y se acerquen a realizar sus trámites.

Tabla 8. Estrategias FO. Elaboración Propia

1.4 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO

Las Practicas Profesionales serán desarrolladas en El Instituto De Movilidad Y Transporte De Tame- IMTTA identificado con NIT 900.239.658-8 ubicado en la Calle 11 N° 14-59 Barrio Sucre Tame-Arauca, con contacto telefónico No 888 71 24. Se realizaran actividades de mejora especialmente en el área financiera, como Jefe Inmediato está el Director Ing. Luis Carlos Molina Anave. En esta área se realizan procedimientos relacionados con el sector contable, de presupuesto y tesorería.

1.4.1 Infraestructura

El Instituto de Movilidad y Transporte de Tame cuenta con una Planta física regular, si bien se encuentra en una zona del municipio central, no cuenta con salidas de emergencia, su iluminación y ventilación se encuentran en condiciones apropiadas para que los empleados realicen sus funciones cómodamente; las oficinas de los algunos empleados Administrativos se encuentra separada por cubículos y otras se ubican estratégicamente para que su lugar de trabajo este separado y seccionado, se cuenta además con todas las herramientas para realizar las funciones asignadas y las actividades que corresponden a cada empleado.

Además de la Oficina cuenta con un Parquadero en el que ingresan los vehículos inmovilizados por Infracción a la Norma, infraestructura que no cuenta con los servicios básicos necesarios como una taza sanitaria o un espacio especial para la Vigilancia, tampoco cuenta con una caseta o lugar de descanso y sombra en el que los encargados de vigilancia puedan refugiarse mientras cumplen sus funciones, está expuesto a factores climáticos como sol y lluvia y su seguridad no es la apropiada, sin embargo la labor y propuesta del nuevo Director vela porque estas falencias mejoren en el transcurrir de su mandato.

1.4.2 Equipo De Trabajo IMTTA

El IMTTA está conformado por un equipo de trabajo consolidado e integral representado en el **organigrama** de la siguiente manera:

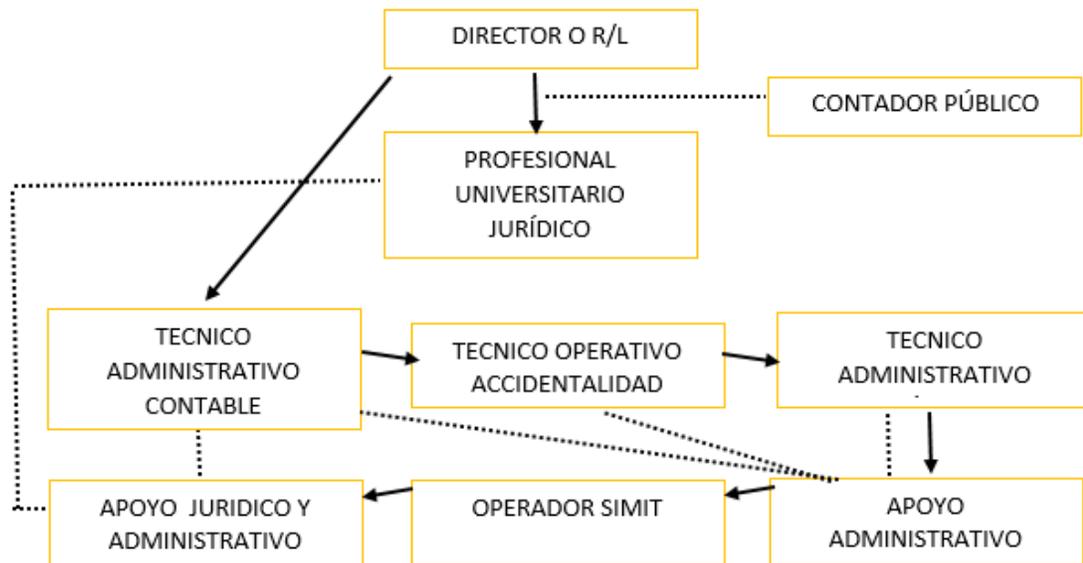


Figura 2. Organigrama IMTTA
Elaboración propia.

1.4.2.1 Descripción Organigrama

El IMTTA está conformado por un capital humano de doce personas comprendidas en 5 empleados de nómina y 7 contratados por Órdenes de Prestación de Servicios descritos a continuación:

- **Director:** Jefe Inmediato, Representante Legal; Ingeniero de Petróleos con alto conocimiento en el sector Público, excelente líder dispuesto al cambio y a la mejora continua, Honesto y responsable en su labor. Pensamientos futuristas y optimistas sobre el futuro del Instituto de Movilidad y Transporte de Tame. Encargado de representar y gestionar al IMTTA en cada evento organizado a la Comunidad en General y por parte de la Administración municipal.
- **Profesional Universitario Jurídico:** Abogado con alto conocimiento en el sector público, experiencia especialmente en el sector Transporte, Profesional Joven y capacitado para enfrentar nuevos retos, dispuesto al mejoramiento continuo con conocimientos frescos e innovadores. Encargado de salvaguardar al IMTTA en cuanto a temas legales se refiere.
- **Técnico Administrativo Contable:** Cargo en el cual se ha asignado a la Pasante Universitaria, responsable y honesta con su trabajo, dispuesta al mejoramiento y cambio continuo, servicial, trabajadora capaz de compartir sus conocimientos y apoyarse en la opinión de expertos para resolver dudas y asuntos del área. Encargada de salvaguardar la situación financiera del

Instituto comprendido en Presupuesto, Tesorería y Contabilidad Principalmente.

- **Técnico Operativo Accidentalidad:** Técnico en Seguridad Vial, con conocimiento en archivo, servicial y responsable con su trabajo, gran cualidad de cooperación a sus compañeros. Encargada de la recepción de información y hacer el debido proceso de levantamiento ante accidentes de tránsito entre otras funciones.
- **Técnico Operativo Trámites:** Técnico con alto conocimiento en Vehículos Automotor, responsable y ágil en su labor. Encargado de hacer la liquidación de los respectivos trámites y servicios que presta el IMTTA.
- **Operador SIMIT:** Ingeniero de Sistemas con experiencia de más de 5 años en operaciones de rendición de cuentas al SIMIT y POLCA, responsable y servicial. Encargado de dar información acerca de las órdenes de comparendos, generar paz y salvos y enviar relación al SIMIT y POLCA por este concepto.
- **Apoyo Jurídico y Administrativo:** Abogada Judicante, responsable y con gran capacidad de atención al usuario. Encargada del recibimiento de los vehículos que infringen la norma y entran a parqueadero, también de las entregas de los vehículos cuando ya cumplen con todos los requisitos para su retiro.
- **Apoyo Administrativo:** Técnico en contabilidad y administración, con alto conocimiento en archivo, responsable y servicial. Encargada de recibir la información para la liquidación de los diferentes tramites, apoyo a los técnicos operativos y administrativos, además se encarga de relacionar al IMTTA con las academias de Conducción y los distintos concesionarios de Motocicletas que existen en el Municipio.
- **Vigilantes:** Personal encargado de salvaguardar los bienes y las instalaciones del Instituto, serviciales y comprometidos con su trabajo, responsables y dinámicos.
- **Servicios Generales de Aseo:** Personal encargado de apropiar el área de trabajo y mantenerla en perfecto estado de limpieza con responsabilidad y pulcritud.

1.4.3 Ambiente Laboral

El ambiente laboral dentro del Instituto de Movilidad y Transporte de Tame es muy ameno, se trabaja bien en equipo debido a que existe una buena comunicación y cooperación entre todos. Existe la presencia adecuada de liderazgo y comunicación por parte del Director, además se respetan los rangos y lugares dentro del organigrama. Se presencia gran empatía entre todos y la misión para conservar el trabajo en equipo es blindarse entre sí para afrontar cualquier inconveniente tanto externo como interno.

1.5 FUNCIONES ASIGNADAS DURANTE LA PRÁCTICA

Dentro del Instituto de Movilidad y Transporte de Tame se tendrá la responsabilidad de desempeñar el cargo de Técnico Administrativo Contable, para lo cual se realizan las actividades relacionadas a continuación.

1.5.1 Presupuesto

- Realizar las Disponibilidades, Certificados y Registros Presupuestales para la ejecución de contratos o Gastos de Funcionamiento del IMTTA.
- Brindar información a la Contadora Pública de las ejecuciones presupuestales de Ingresos, Gastos de Funcionamiento, Inversión y Servicio a la Deuda.
- Informar al Ingeniero del Software contable acerca de las Modificaciones, Traslados y Adiciones al Presupuesto Anual solicitadas por la Contadora Pública.

1.5.2 Tesorería

- Recibir la Información física de los Trámites e ingresarlos al Software contable como Ingresos.
- Recibir la relación de las cuentas por pagar e ingresarlas al software como órdenes de Pago y Comprobantes de Egreso.
- Realizar los respectivos pagos y giros de las Órdenes de Pago.
- Realizar autoliquidación y los pagos del personal de Nómina.
- Realizar y relacionar los pagos para los contratos por Órdenes de Prestación de Servicios.
- Realizar el Pago mensual de la Planilla de Seguridad Social mediante la plataforma de Aportes en Línea.
- Realizar el pago de la Retención en la Fuente por sistema PSE una vez creado el Formulario en la Plataforma MUISCA de la DIAN.
- Liquidar Impuestos de Rodamiento para los vehículos que prestan el servicio público dentro del municipio y su periferia.
- Generar Paz y Salvos de los Vehículos públicos que se encuentren al día con el pago de rodamiento.
- Liquidar Impuestos de Vehículos Particulares de los cuales se hace una relación y se envía la información a Arauca donde terminan de realizar el pago y diligenciamiento de formularios.
- Realizar la respectiva causación de las cuentas por Pagar.

1.5.3 Contabilidad

- Realizar conciliaciones bancarias de las Cuentas en los diferentes bancos con que posee relación el IMTTA.

- Realizar traslados, ajustes y gastos bancarios.
- Alimentar el software contable.
- Suministrar información a la Contadora Publica de Balances de Comprobación, Informe de Libros Auxiliares y de bancos para que por medio de esta se realicen los respectivos Estados Financieros.
- Suministrar información requerida por parte de la Contadora Publica para enviar información a los diferentes entes de Control.
- Alimentar la Plataforma del SIA OBSERVA, cargando la contratación y los pagos de la misma.
- Realizar informes extemporáneos de la información financiera requeridos por el Director siempre que sean necesarios.

1.6 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1 Titulo

DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL RECAUDO DEL TRÁMITE DE TRASPASOS DEL INSTITUTO DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE DE TAME, TOMANDO COMO REFERENCIA LA NORMA NTC-GP 1000:2009 PARA EL MEJORAMIENTO DE LA RECEPCION DE INFORMACION CONTABLE Y FINANCIERA

1.6.2 Objetivos

1.6.2.1 Objetivo General. Diseñar el Manual de Procedimientos para el recaudo del trámite de traspasos del Instituto de Movilidad y Transporte de Tame tomando como referencia la norma NTC-GP 1000:2009 para el mejoramiento de la recepción de información contable y financiera.

1.6.2.2 Objetivos Específicos:

- Incrementar la satisfacción del cliente al asegurar la calidad los servicios de manera consistente, dada la estandarización de los procedimientos y actividades.
- Medir y monitorear el desempeño de cada procedimiento hasta su terminación.
- Incrementar la eficacia y/o eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- Mejorar continuamente en los procesos, servicios, eficacia y eficiencia del Instituto de Movilidad y Transporte de Tame.
- Reducir los factores negativos de la prestación de servicios.
- Mantener y mejorar la calidad de prestación de servicios.
- Mitigar el riesgo de pérdida de información en el área financiera.
- Facilitar la recepción y almacenamiento de la información financiera.

1.6.3 Justificación.

La Norma Técnica Colombiana ISO 9000 es un conjunto de normas por medio de las cuales se logra evaluar un proceso productivo o la prestación de un servicio en cualquier entidad o actividad, permitiendo un seguimiento y monitoreo oportuno a cada proceso desde su inicio hasta su terminación. Es la manera en que una organización puede conocer cómo operan sus estándares de calidad.

Además, el conjunto de Normas ISO 9000 recoge en ellas métodos de auditoría lo que para los Contadores públicos es de gran ayuda y es un enfoque con el cual se puede trabajar ya que su dominio es seguro. La implementación de estas Normas es algo complejo debido a sus altos costos y el tiempo que requiere trabajar en ellas, estudiarlas, etc. Sin embargo mediante un estudio previo se puede detectar el costo-beneficio de Implementarlas y en este proceso se puede conocer además la funcionalidad de éstas Normas en un Organismo de Transito como el IMTTA ya que con base en estas normas se deriva La NTC GP 1000:2009 que está enfocada especialmente en el sector público en la cual se encuentran comprendidos los estándares de la familia NTC ISO 9000:2005 y la NTC ISO 9001:2008.

Los estándares ISO, implementan la metodología PHVA-(Planear, Hacer, Verificar, Actuar) que se utiliza básicamente para evaluar y dar seguimiento a la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, en donde: “**Planificar** significa establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados, de acuerdo con los requisitos del cliente, los legales aplicables y las políticas de la entidad. **Hacer** significa implementar los procesos. **Verificar** es realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicio, e informar sobre los resultados y **Actuar** significa tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos”.

Por tal motivo, esta Propuesta de Mejoramiento pretende basarse en esta norma con el ánimo de tener una guía certificada y garantizada que sirva de herramienta óptima para la ejecución de estrategias con las cuales se pueda brindar seguridad a los usuarios y funcionarios de que los procesos pueden mejorar y una vez obtenidos los resultados deseados, analizar la probabilidad de implementarlas debidamente.

2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.

2.1 TITULO: DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL RECAUDO DEL TRÁMITE DE TRASPASOS DEL INSTITUTO DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE DE TAME, TOMANDO COMO REFERENCIA LA NORMA NTC-GP 1000:2009 PARA EL MEJORAMIENTO DE LA RECEPCION DE INFORMACION CONTABLE FINANCIERA.

2.2 HALLAZGO: El Instituto de Movilidad y transporte, brinda el servicio de Traspaso de propietario, en donde el usuario que realiza el trámite una vez liquidados los formularios de pago debe cancelar a un banco específico.

Para la presentación de la Retención en la Fuente mensual del IMTTA, se tienen en cuenta los pagos de retención por concepto de enajenación de activos, los cuales corresponden exclusivamente al trámite de traspasos ya que dentro del formulario interno que emite el Organismo de Transito hay una casilla que corresponde al 1% de retención en la fuente liquidado sobre el avalúo comercial del vehículo o base gravable.

La problemática existente ha sido la demora de la recepción de los soportes de pago de estos trámites por lo que la presentación de la Retención en la Fuente se ve seriamente afectada pues no se tiene conocimiento certero de los pagos correspondientes a este concepto y se presentan faltantes o excedentes al momento de comparar con los pagos reales, de igual forma en el momento de realizar las respectivas conciliaciones bancarias se tienen diferencias correspondientes a la no recepción de la facturación o soportes de pago bancarios por concepto de tramites tanto de traspasos como de otros.

Ante este riesgo inminente, se pretende hacer seguimiento del proceso de liquidación del trámite de liquidación de traspasos, con el fin de implementar un sistema en el que se tenga conocimiento del momento del pago de este trámite y que el área financiera se encargue de recepciona los debidos comprobantes de pago en tiempo real, los cuales son soporte para diligenciar y presentar la retención en la fuente correctamente sin diferencias (excedentes. Faltantes).

2.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL RECAUDO DEL TRÁMITE DE TRASPASOS DEL INSTITUTO DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE DE TAME.

2.3.1 Introducción

El Instituto de Movilidad y Transporte de Tame-Arauca, ante la necesidad de mejorar la recepción de información en el Área Financiera, Implementa un Manual de Procedimientos enfocado principalmente en la liquidación y recaudo del trámite de Traspasos que hace parte de las especies venales con el fin de incrementar la satisfacción del cliente como lo indica la NTCGP 1000:2009 en su numeral 1.2

principio (a), además de mejorar el proceso de recepción de comprobantes de pago por concepto de retención en la fuente practicada al avalúo del vehículo automotor.

En atención a este Manual, el IMTTA busca que los funcionarios encargados de realizar la actividades de referencia, logren llevar y acatar el debido proceso, además de dejar el legado en sistema explícito con el ánimo de mitigar el margen de error y el riesgo que produce no contar con la información veraz y necesaria para el área contable y financiera, en general se atiende a la búsqueda de la efectividad de los procedimientos.

Por lo anterior, es necesario que el IMTTA consolide y presente El Manual de Procedimientos para esta actividad, y lo exponga ante las partes interesadas, cooperando con el cumplimiento de metas, que se estiman para esta y demás administraciones futuras, dejando una herramienta útil que permita un mejor seguimiento de las operaciones lo que facilita la evaluación de las mismas.

2.3.2 Definiciones:

2.3.2.1 NTCGP: Corresponde a las Siglas de “Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública” ésta sigla no debe confundirse con la sigla NTC “Norma Técnica Colombiana” que hace referencia a un conjunto de Normas utilizadas en la redacción de carácter Voluntarias.

2.3.2.2 Entidad: Se refiere a todos los entes de la Rama Ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos por la Ley 872 de 2003. Descrito en el numeral 3.26 de la NTCGP 1000:2009.

2.3.2.3 Calidad: Defínase como el conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.

2.3.2.4 Especies Venales: De acuerdo con el Diccionario "Pequeño Larousse Ilustrado" venal significa: "que se puede comprar por dinero" las especies venales del Ministerio son todos aquellos documentos que tienen un costo y se encuentra en la resolución No. 15000 de 2002, que puede consultar en la página www.mintransporte.gov.co .

2.3.3 Normatividad

2.3.3.1 NTC ISO 9001:2008. “Es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada

disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC)”. *Tomado de Normas ISO.*

2.3.3.2 NTC ISO 9000:2005: “La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad”. *Tomado de NTC ISO 9000.*

2.3.3.3 NTCGP 1000:2009 “Esta norma específica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicio”. *Tomado de NTCGP 1000:2009.*

Esta norma se basa en las Normas anteriormente descritas, que corresponden a un conjunto de estándares Internacionales ya que es su denominación a nivel internacional, **estándares** que permiten realizar las mejores prácticas de la gestión de la calidad y ser entendidas a nivel mundial con mayor facilidad.

2.3.3.4 RESOLUCION 004775 DE 2009 Derogada por el art. 33, Resolución Min. Transporte 12379 de 2012 excepto arts. 83 al 90 y 141 al 144. Por la cual se establece el manual de trámites para el registro o matrícula de vehículos automotores y no automotores en todo el territorio nacional y se dictan otras disposiciones.

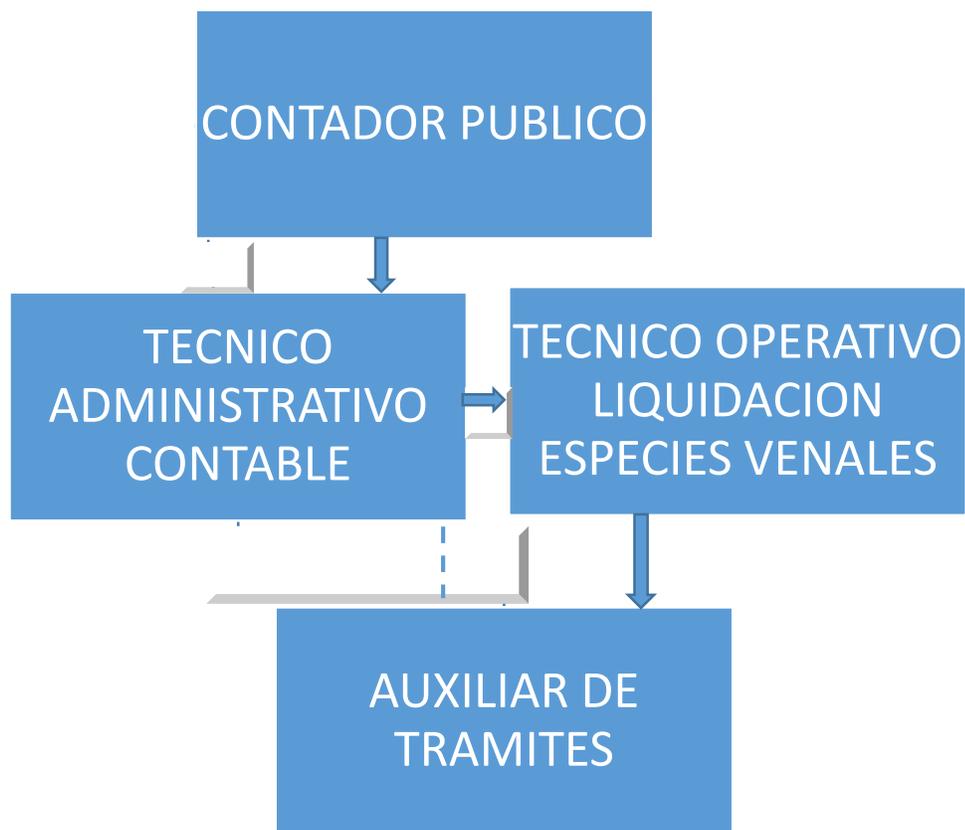
2.3.4 Misión

El Instituto de Movilidad y Transporte de Tame (Arauca), está encaminado a la organización, registro y dirección de tránsito terrestre automotor garantizando una movilidad ágil, segura y oportuna, la promoción de una cultura ciudadana y la preservación del medio ambiente, fomentando valores de pertenencia, responsabilidad y calidad, que permita edificar una sociedad para la convivencia y la paz.

2.3.5 Visión

Ser el organismo de tránsito líder a nivel regional, a través de una administración eficaz y eficiente, con capacidad para gerenciar, planear y administrar proyectos de inversión en el sector de su competencia, que permita ser evidenciada y exaltada a nivel nacional con responsabilidad social en la prestación de servicios de calidad certificada a los habitantes de Tame, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el marco constitucional y legal.

2.3.6 Estructura Organizacional Del Área Financiera.



*Figura 3. Estructura Organizacional del Área Financiera IMTTA.
Elaboración Propia*

Se estructura el organigrama del área financiera debido a las diferentes falencias evaluadas previamente con lo que se pretende implementar un sistema de mejora de calidad del servicio y recepción de la información financiera, para este caso enlazamos un servicio y su respectiva dependencia, donde el único fin es salvaguardar la información financiera del Instituto de Movilidad y Transporte de Tame.

2.3.7 Manejo que le da El IMTTA a los Procedimientos para la Liquidación del Trámite de Traspasos y Su Respectivo Mejoramiento.

Se representa a través de un Flujograma, el proceso de liquidación del trámite de traspaso con el ánimo de poder realizar un comparativo entre el manejo que se le daba anteriormente y el Mejoramiento que se pretende hacer mediante la implementación del Manual en donde se busca que todo el personal del IMTTA participe, en especial a los que están directamente ligados con la actividad a relacionar como lo indica la NTCGP 1000:2009 en el numeral 1.2 principio (c).

Ante esta problemática, se realizó una Circular Interna en la que se solicitó por escrito al funcionario encargado de liquidar las especies venales que mediante un informe u oficio detallara consecutivamente cada proceso que se realiza en la liquidación del trámite por concepto de traspasos, en donde se evidencie desde la solicitud del usuario hasta el producto final. (Anexo 1. Circular Interna IMTTA).

Con la respuesta, se realizó el respectivo seguimiento de cada proceso descrito por el funcionario a través de un correo electrónico y una grabación para estructurar el flujograma en el que se pretende dejar mediante conocimiento explícito, el proceso completo de este servicio, para que bien sea que el funcionario sea removido o en caso de un reemplazo temporal se ahorre tiempo en explicar el proceso pues al estar materializado este conocimiento es mucho más fácil la recepción de esta información, además de facilitar el seguimiento para detectar cualquier error o inconsistencia en especial en la liquidación de la retención en la fuente. Anexo 2. Respuesta Funcionario Trámites.



Figura 4. Flujograma de Proceso Liquidación trámite de traspasos. Elaboración Propia.

Se presenta además, el procedimiento de liquidación de traspasos manejado hasta la presente por el IMTTA con su respectivo flujograma.

En primer lugar se relaciona la construcción del Flujograma y los componentes que se emplearan durante la implementación de este Manual.

- a. Se implementa el sistema TOP-BOTTON para la señalización del proceso que significa que se realizara de arriba hacia abajo.



- b. Y el sistema LEFT-RIGHT que significa de izquierda a derecha.



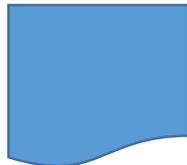
- c. La prueba de escritorio estará referenciada de la siguiente forma:



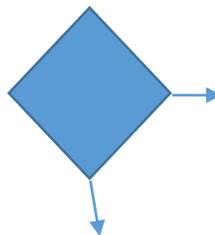
Tendrá como significado el inicio y fin del procedimiento



Significa Operación o Actividad



Significa que en el procedimiento hay un documento, formato, formulario.



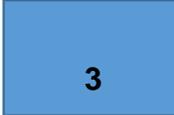
Algoritmo de decisión.

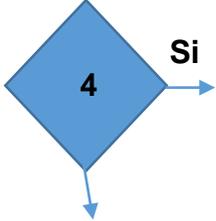
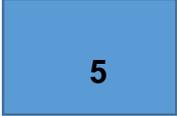
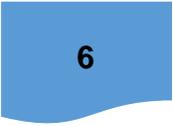


Almacenamiento o Archivo.

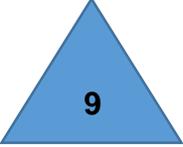
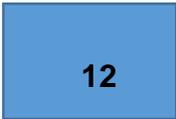
Aclarados los puntos de tratamiento del Flujograma, se da inicio al procedimiento que se efectúa para la liquidación del trámite de Traspaso.

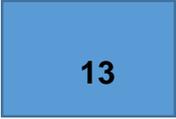
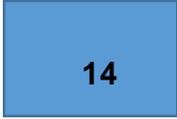
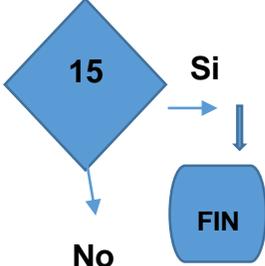
2.3.7.1 Flujograma Para La Liquidación Del Trámite De Traspasos.

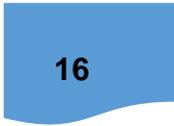
PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	AREA ENCARGADA	ESTRUCTURA FLUJOGRAMA
Recepción de documentos requeridos para realizar el proceso de traspaso (contrato mandato, Formulario con improntas, Fotocopia tarjeta de propiedad, fotocopia revisión tecno mecánica al día, fotocopia SOAT vigente, fotocopia de la cedula, contrato de compra venta) además de estar al día con impuestos y no tener ningún reporte de comparendo al SIMIT.	Auxiliar Trámites	TRAMITES	
Se verifica que en el contrato de compra venta, las improntas estén bien realizadas y que las huellas de comprador y vendedor sean válidas.	Auxiliar Trámites	TRAMITES	
Con la fotocopia de la licencia de transito se verifica la clase de vehículo si es automóvil, camioneta, motocicleta, etc. Con el fin de consultar el cilindraje de los mismos para tener en cuenta en el cálculo de la retención en la fuente.	Técnico Administrativo	TRAMITES	
Se valida por medio del sistema RUNT en el Link			

<p>ciudadanos el estado de tecno mecánica a partir de la fecha de matrícula, en donde para los vehículos si es superior a 6 años se practica la revisión tecno mecánica y para motocicletas a partir de los dos años de matrícula se realiza la revisión tecno mecánica, de lo contrario no aplica revisión.</p>	<p>Técnico Administrativo</p>	<p>TRAMITES</p>	
<p>De igual forma se valida la información mediante la plataforma del RUNT del estado del SOAT si está en vigencia o vencido.</p>	<p>Técnico Administrativo</p>	<p>TRAMITES</p>	
<p>Cuando quien viene a hacer el proceso de traspaso no es ni el propietario ni el comprador, se debe anexar una autorización la cual debe estar autenticada y debe contener las características del vehículo.</p>	<p>Técnico Administrativo</p>	<p>TRAMITES</p>	
<p>Con las fotocopias de la cedula de comprador y vendedor, se verifica en el sistema del SIMIT que tanto uno como el otro no posean comparendo que impida el proceso.</p>	<p>Técnico Administrativo</p>	<p>TRAMITES</p>	
<p>Una vez validada la información se continúa</p>			

<p>con la liquidación del FUP (Formulario Único de Pago) que se realiza a través de la plataforma HQ en el cual se liquidan los valores del RUNT dados por una tabla de valores que se consulta en la plataforma del ministerio de transporte explicado a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se ingresa al link liquidar valores RUNT del Ministerio de Transporte el cual requiere la información del usuario que va a realizar el trámite, es decir quien viene y recepciona el documento al Organismo de Transito y las Placas del vehículo. -Posteriormente se ingresa el tipo de trámite a realizar en este caso traspaso. -Se especifica si es carro o moto. -Se ingresa la tarifa a aplicar, dichas tarifas están dadas por la resolución 0012 del 02 de enero de 2017. -Se genera un desprendible de pago en el cual va incluido el valor que se le debe pagar al ministerio de Transporte y al sistema RUNT es decir el FUP. 	<p>Técnico Administrativo</p>	<p>TRAMITES</p>	
---	-----------------------------------	-----------------	---

<p>Se debe consultar además el valor comercial del vehículo en la página del ministerio de transporte a través del aplicativo SIBGA (Sistema de Información Base Gravable de Avalúos) donde se indican las características del vehículo como modelo, marca, línea y cilindraje.</p>	<p>Técnico Administrativo</p>	<p>TRAMITES</p>	
<p>Una vez consultado el avalúo del vehículo se procede a practicarle la retención del 1% sobre el valor comercial incluyendo este valor en un formulario de tramites emitido por el organismo de Transito en donde además se incluye el valor de la tarifa según sea el trámite.</p>	<p>Técnico Administrativo</p>	<p>TRAMITES</p>	
<p>Posteriormente se procede a diligenciar los formularios, se entregan al usuario quien se encarga de realizar los respectivos pagos y se dirige nuevamente a la oficina del IMTTA donde se continúa con el proceso.</p>	<p>Técnico Administrativo</p>	<p>TRAMITES</p>	
<p>Cuando ya se tiene el soporte de pago de los formularios liquidados, se procede a registrar el trámite a través del aplicativo HQ</p>	<p>Técnico Administrativo</p>		

<p>ingresando al link automotores-registrar solicitud y en este se requieren datos como la placa del vehículo, el número del CUPL o FUP que contiene los pagos al RUNT y al Ministerio de transporte.</p>		<p>TRAMITES</p>	
<p>Se selecciona el tipo de tramite a realizar (traspaso) y el sistema arroja el propietario actual y se procede a diligenciar el número de documento del nuevo propietario.</p>	<p>Técnico Administrativo</p>	<p>TRAMITES</p>	
<p>Se le da finalizar al trámite y el sistema solicita la información de quien realiza el trámite si es propietario o apoderado (tramitadores) y oprimimos el botón de enviar.</p>	<p>Técnico Administrativo</p>	<p>TRAMITES</p>	
<p>Posteriormente el sistema valida que ni el comprador ni el vendedor Tengan impedimentos a causa de algún comparendo, deuda, etc. Si genera un boletín de rechazo se debe subsanar o dar por terminado el trámite y si no genera errores envía un pantallazo de aprobación.</p>	<p>Técnico Administrativo</p>	<p>TRAMITES</p>	
<p>Ante el informe de aceptación o aprobación del trámite por parte del</p>			

sistema, se procede a la impresión de la nueva licencia de tránsito y se le entrega al usuario.	Técnico Administrativo	TRAMITES	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

*Tabla 10. Flujograma de Procedimiento Tramite Traspasos IMTTA.
Elaboración Propia*

Para la prestación de este servicio, desde siempre se ha implementado un sistema o conocimiento tácito del proceso ya que ha sido manejado desde su inicio por el mismo funcionario el cual tiene todo el conocimiento en su capital intelectual. Se pretende mediante la Implementación del Manual de Procedimientos para la Liquidación del Trámite de traspaso en especial, estructurar el flujograma con el que se pueda llevar seguimiento del procedimiento en el que tanto funcionario como usuario tengan sincronía y conocimiento del servicio que se está prestando y el paso a paso del mismo para que aumente la satisfacción del cliente ya que es esta la razón de ser de las entidades públicas según el principio (a) del numeral 1.2 de la NTCGP 1000:2009.

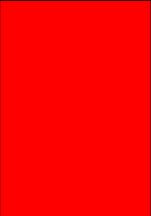
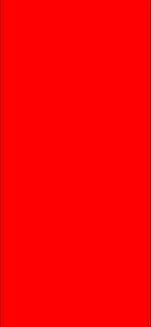
Una vez presentado el Flujograma con sus respectivos responsables y áreas encargadas para el trámite de traspasos, se procede a realizar un segundo flujograma en donde ira reflejado el procedimiento y mejora que se ha efectuado en el área contable por parte de la Técnico Administrativa para la recepción de la información y las conciliaciones bancarias.

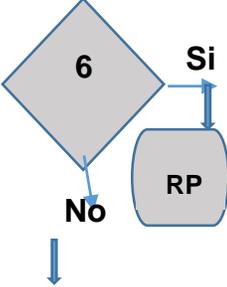
Para este proceso, se tendrá en cuenta la siguiente demarcación.

- Se utilizara el color rojo para catalogar de **Mayor Riesgo** los procedimientos  que se deben tener en cuenta al momento de evaluar y dar seguimiento al proceso, de tal manera que se pueda conocer con facilidad en que parte se debe revisar y corregir o implementar la mejora y que procedimiento tiene mayor riesgo de ser vulnerado durante el proceso.
- Se utilizara el color Amarillo para catalogar de **Riesgo Medio** los  procedimientos que se deben tener en cuenta al momento de evaluar y dar seguimiento al proceso, este color indica prevención.

- Se utilizara el color Verde para indicar que si bien hay que dar seguimiento constante al procedimiento, no tiene riesgo de ser vulnerado puesto que da certeza al proceso general y está bien consolidado para ayudar a resolver los inconvenientes y fomentar la mejora.

2.3.7.2 Flujoograma Del Procedimiento De Conciliaciones Bancarias

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	AREA ENCARGADA	FLUJOGRAMA	RIESGO
Recepción de las facturas con sus respectivos soportes de pago	Técnico Administrativa	Financiera		
Organizar cada soporte de pago por fecha de menor a mayor	Técnico Administrativa	Financiera		
Ingresar a la base de datos ruta: MODULO TESORERIA-MOVIMIENTOS-RECIBOS DE CAJA-ADICIONAR	Técnico Administrativa	Financiera		
Relacionar fecha de soporte de pago, numero de referencia de pago, banco, tercero, concepto, tramite, cantidad y valor	Técnico Administrativa	Financiera		

<p>Relacionar los egresos de igual forma en la ruta: TESORERIA-MOVIMIENTOS-ORDENES DE PAGO-ADICIONAR</p>	<p>Técnico Administrativa</p>	<p>Financiera</p>		
<p>Se ingresa la fecha de la orden de pago, si es gastos de la vigencia se llama el registro presupuestal y si es pago a terceros se diligencia la información como valor de la orden, Nit del beneficiario, etc.</p>	<p>Técnico Administrativa</p>	<p>Financiera</p>		
<p>Una vez relacionados tanto ingresos como egresos, se imprime el libro de bancos de cada cuenta bancaria junto con su respectivo extracto y se procede a realizar las conciliaciones bancarias.</p>	<p>Técnico Administrativa</p>	<p>Financiera</p>		

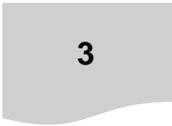
Se imprime además el libro auxiliar correspondiente a las retenciones en la fuente con el fin de determinar el pago que se deberá realizar mes vencido según la tabla de pago de retenciones en la fuente expedida por la DIAN	Técnico Administrativa	Financiera	8	
Gestión y recolección de firmas de las conciliaciones	Técnico Administrativa	Financiera	9	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			FIN	

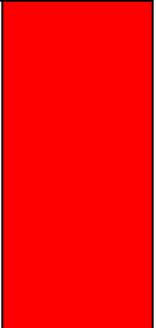
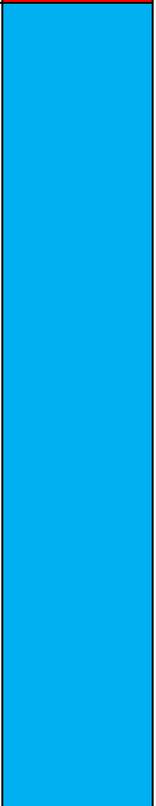
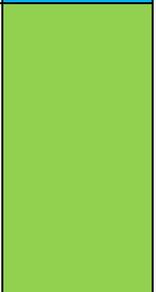
*Tabla 11. Flujograma Procedimiento Conciliaciones Bancarias IMTTA
Elaboración Propia*

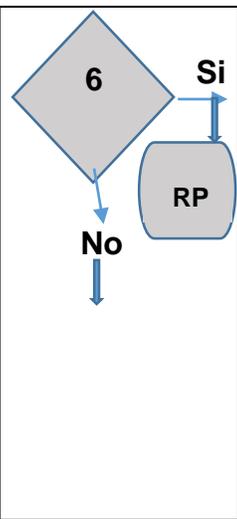
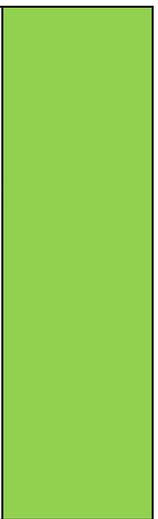
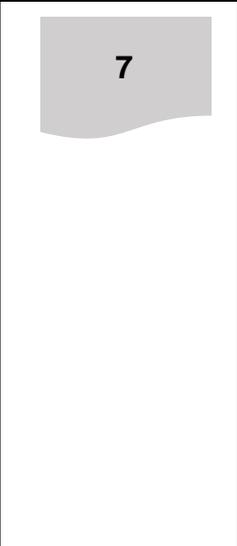
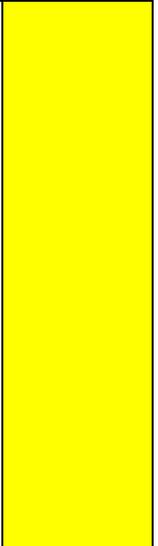
Se implementa un seguimiento en especial a los procedimientos que tienen riesgo calificado entre Mediano y Alto, complementando cada uno con la mejora que se evaluó como la más apropiada para el buen funcionamiento y control de la información, de igual forma se pretende con este plan o acción de mejora, que la información suministrada por el software sea óptima y veraz y pueda ser utilizada para enviar a los organismos de control que regulan a las personas naturales y jurídicas con que se relaciona el instituto por ejemplo la información exógena, así como tener certeza de que todos los pagos realizados a la DIAN por concepto de retenciones en la fuente, sean reales y no hayan diferencias o saldos ineficientes.

Las acciones de mejora que se implementarán a cada procedimiento estarán referenciadas con una fila de color azul.

2.3.7.3 Flujoograma Propuesta de Mejoramiento

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	AREA ENCARGADA	FLUJOGRAMA	RIESGO
Recepción de las facturas con sus respectivos soportes de pago al finalizar cada semana	Técnico Administrativa	Financiera		
Recepcionar las facturas con sus respectivos soportes de pago diariamente y comparar con los movimientos bancarios de cada cuenta para ir verificando las facturas que queden pendientes e iniciar un proceso de seguimiento de pago al usuario.	Técnico Administrativa	Financiera		
Organizar cada soporte de pago por fecha de menor a mayor	Técnico Administrativa	Financiera		
Ingresar a la base de datos ruta: MODULO TESORERIA-MOVIMIENTOS-RECIBOS DE CAJA-ADICIONAR	Técnico Administrativa	Financiera		

<p>Relacionar fecha de soporte de pago, numero de referencia de pago, banco, tercero, concepto, tramite, cantidad y valor.</p>	<p>Técnico Administrativa</p>	<p>Financiera</p>	<p>4</p>	
<p>En el momento de Recepcionar la información del tercero, verificar la información de cada persona con el sistema del RUNT en donde se especifican nombre completo, cedula, estado ante el RUNT con el fin de que la información enviada anualmente a la exógena sea veraz y comparable.</p>	<p>Técnico Administrativa</p>	<p>Financiera</p>		
<p>Relacionar los egresos de igual forma en la ruta: TESORERIA-MOVIMIENTOS-ORDENES DE PAGO-ADICIONAR</p>	<p>Técnico Administrativa</p>	<p>Financiera</p>	<p>5</p>	

<p>Se ingresa la fecha de la orden de pago, si es gastos de la vigencia se llama el registro presupuestal y si es pago a terceros se diligencia la información como valor de la orden, Nit del beneficiario, etc.</p>	<p>Técnico Administrativa</p>	<p>Financiera</p>		
<p>Una vez ingresados tanto ingresos como egresos, se imprime el libro de bancos de cada cuenta bancaria junto con su respectivo extracto y se procede a realizar las conciliaciones bancarias.</p>	<p>Técnico Administrativa</p>	<p>Financiera</p>		

<p>Se pedirá al encargado del proceso de trámites, que al finalizar la semana se genere un archivo plano exportado de la plataforma RUNT para hacer un comparativo semanal entre lo que ingresa al software contable con lo que genera la plataforma del RUNT por concepto de trámite de traspasos con el fin de que el pago de retenciones en la fuente sea más eficiente.</p>	<p>Técnico Administrativo y</p> <p>Técnico Administrativa</p>	<p>TRAMITES Y FINANCIERA</p>		
<p>Se imprime además el libro auxiliar correspondiente a las retenciones en la fuente con el fin de determinar el pago que se deberá realizar mes vencido según la tabla de pago de retenciones en la fuente expedida por la DIAN</p>	<p>Técnico Administrativa</p>	<p>Financiera</p>	<p>8</p>	

Verificar en los movimientos bancarios diarios, el ingreso por concepto de traspaso que se comparará con la copia de la factura que se entrega para que el tramite sea cancelado, de tal forma se tendrá mayor control sobre los ingresos por concepto de traspaso y por los que se practica retención en la fuente para el respectivo pago en las fechas que estipule la DIAN	Técnico Administrativa	Financiera		
Gestión y recolección de firmas de las conciliaciones	Técnico Administrativa	Financiera	9	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			FIN	

*Tabla 12. Flujograma Acción de Mejora IMTTA.
Elaboración Propia.*

Además de las estrategias de mejora expuestas anteriormente, se halló la necesidad de realizar un inventario en donde se especificara el archivo que se contiene por cada vehículo matriculado en el Instituto de Movilidad y Transporte de Tame, ésta iniciativa se tomó gracias al estudio de las debilidades de la matriz MEFI para lo cual se elaboró un formato en donde se relaciona el intervalo de carpetas

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

En esta incursión al ámbito laboral, se experimentaron situaciones de alta tensión y compromiso con la labor contable, se observa y vive en persona toda la responsabilidad que un cargo público representa, se aprende a convivir con los compañeros de trabajo y a manejar todo tipo de usuarios.

El producto final de la acción de mejora, fue la satisfactoria diferencia entre las conciliaciones bancarias del mes de diciembre de 2016 y enero de 2017 con las conciliaciones bancarias de febrero de 2017 a la fecha, pues disminuyeron drásticamente las consignaciones bancarias que quedaban por identificar de cada uno de los bancos.

Se buscó también desde el primer momento mejorar el estado de la información financiera la cual venía presentando inconsistencias e irregularidades a causa del mal manejo y el poco seguimiento y control que se tenía en ella.

Por otra parte, se logró fortalecer los conocimientos adquiridos durante la etapa universitaria y en la mayoría de los casos aprender y adquirir información sustancial para la vida, procesos que en el sector público se manejan diferente a una empresa privada.

Se conoció además la importancia de presentar la información correcta ante los entes de control pues estos estudian detalladamente cada informe que comprueba la solvencia y sostenibilidad de una empresa y ante cualquier inconsistencia sus sanciones son muy estrictas.

CONCLUSIONES

Durante el proceso de práctica, se logró mejorar la atención al usuario gracias al compromiso de todos los funcionarios por el servicio e intentar resolver los inconvenientes, peticiones quejas y reclamos de los usuarios.

Se comprobó la importancia y necesidad de implementar un manual de procedimientos general para cada servicio que brinda el Instituto de Movilidad y Transporte debido a la mejora que generó implementarlo en el trámite de traspasos reconociendo las áreas que afecta cada servicio o trámite.

A través del manual de procedimientos para el trámite de traspasos, se pudo analizar y encontrar con facilidad las debilidades del proceso, herramienta que fue muy útil para implementar la acción de mejora.

La información financiera se vio fortalecida gracias a la veracidad y exactitud de la información de terceros que es base fundamental para presentar la información anual de la exógena.

Se presentaron escenarios que fueron importantes para encontrar las debilidades en la información financiera como por ejemplo los reportes ineficaces a la DIAN por concepto de retenciones en la fuente, caso que implicó dar un giro y abarcar este problema como pilar fundamental en la acción de mejora.

Finalmente, se concluye que el trabajo en equipo es la pieza clave del éxito de una organización, ayudar a nuestro compañero hace que nuestra labor sea más sencilla y se ve reflejado además en la satisfacción de los usuarios.

La mejor opción de trabajo de grado es sin duda alguna la Práctica Empresarial, ya que el estudiante se acerca un poco más a la vida laboral y fortalece sus conocimientos, poniendo a prueba todo lo aprendido en la etapa universitaria.

RECOMENDACIONES

Inicialmente, recomiendo dar un vistazo al Manual de Funciones que tiene implementado el IMTTA, en primer lugar por la antigüedad que tiene, seguido de algunas correcciones que se deben hacer en cuanto a la terminología implementada pues no se pueden comprender algunas definiciones.

Una vez estructurado el Manual de Procedimientos para el trámite de traspasos, se recomienda iniciar el proceso para cada actividad y servicio que presta el Instituto de Movilidad y Transporte ya que esto contribuye al fortalecimiento de las áreas implicadas. Toda vez que se ha dejado el legado de cómo el área financiera ha mejorado y se aportó la iniciativa de dar ejemplo de la mejora teniendo los procedimientos debidamente referenciados.

Por último, se recomienda que el compromiso por salvaguardar la información financiera sea de todos, trabajando en equipo se puede lograr el sostenimiento y crecimiento del Instituto, es labor de todos blindar cualquier tipo de información que circule por las instalaciones del IMTTA.

BIBLIOGRAFIA

Manual de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales "IMTTA"

<http://apolo.uniatlantico.edu.co/SIG/NTC%20GP1000-2009.pdf>

<https://www.arkhaios.com/?p=2924>

<http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/05/como-es-un-mapa-procesos-basado-norma-iso-9001-2015/>

<http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/pdf/iso9000.pdf>

<http://www.contaduria.gov.co/wps/portal/internetes/home/accesos/contaduria-niif>

ANEXOS