

## CADENA DE VALOR RUNT / DESCRIPCIÓN GENERAL

La cadena de valor está conformada por cuatro (4) Macro procesos:

**PROCESOS ESTRATÉGICOS:** Destinados a definir y controlar los objetivos y metas del RUNT, la gestión del conocimiento como diferenciador y las políticas y estrategias del negocio. Estos Procesos están vinculados a la responsabilidad de la Dirección, especialmente a largo plazo y con su definición el RUNT está dando cumplimiento a la obligación relacionada con la certificación ISO 9001vs 2000, la cual se dará dentro de los 36 meses a partir del acta de inicio del contrato de concesión 033 de 2007.

**PROCESOS DE NEGOCIO O MISIONALES:** Los cuales permiten la operación del servicio público del Registro Único Nacional de Tránsito, con cada uno de los actores que interactúan con el sistema. Están enmarcados dentro de los procesos de: Solicitar, Validar y Autorizar.

**PROCESOS DE APOYO O DE SOPORTE:** Destinados a dar apoyo en el desarrollo de la actividad empresarial, es decir, aportan los recursos para apoyar el resto de los procesos. Están enmarcados dentro de los procesos de; Gestión del Talento Humano, Adquisición y Administración de Bienes y / o servicios, Administración de Recursos Financieros, Asesoría Jurídica, Gestión de Tecnología de Información y Gestión de Operaciones.

**PROCESOS DE CONTROL:** Destinados a asegurar el cumplimiento de la estrategia de Calidad. Estos procesos permiten el seguimiento y mejora de las actuaciones y con su definición el RUNT está dando cumplimiento a la obligación relacionada con la certificación ISO 9001vs 2000, la cual se dará dentro de los 36 meses a partir del acta de inicio del contrato de concesión 033 de 2007.

## MAPA DE PROCESOS

Este diagrama permite representar gráficamente los procesos estratégicos, de negocio, de apoyo y de control. Permite dar una visión a nivel de macroproceso de la estructura de los procesos impacto y la interrelación de los procesos que tiene la Concesión RUNT y determina la secuencia e interacción de estos procesos.

## MAPA DE PROCESOS CONCESIÓN RUNT S.A.

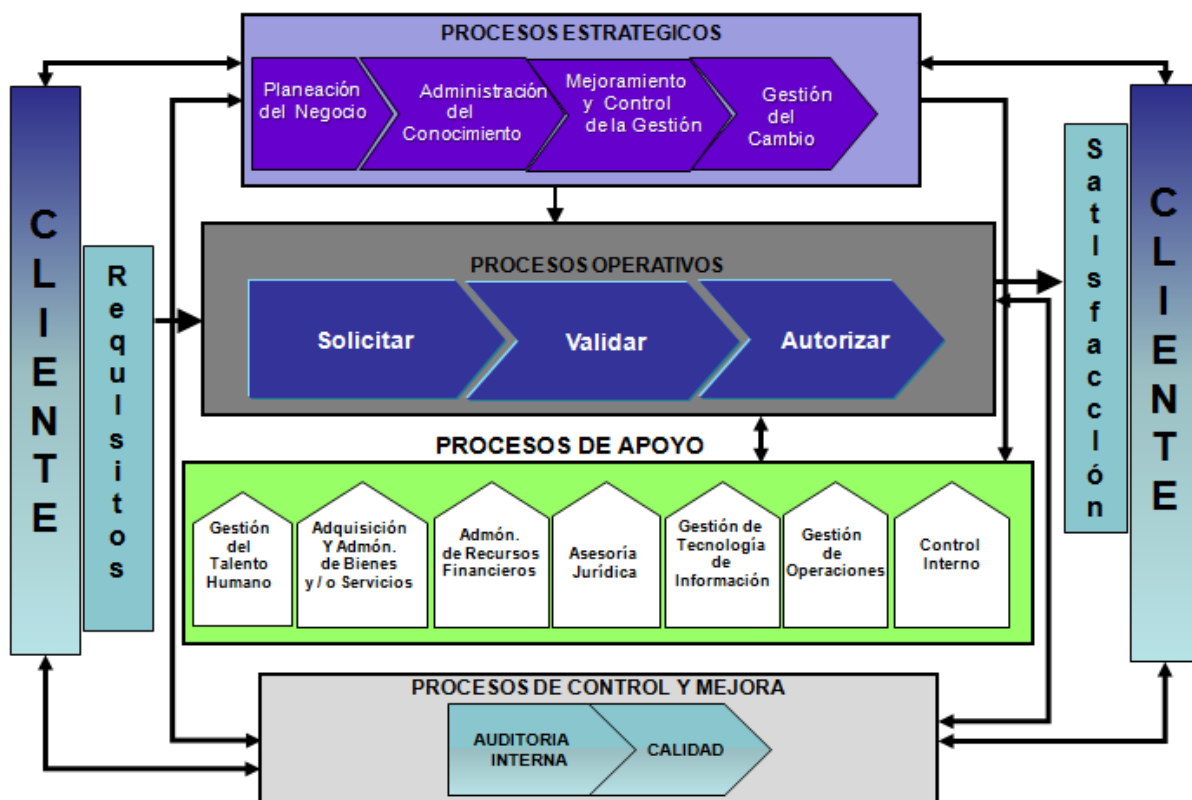


Figura SEQ Figura \\* ARABIC 1 Mapa de Procesos (Interacción)

### PROCESOS

La Concesión tiene identificados los procesos de negocio o misionales, estratégicos y de apoyo.

Los procesos de negocio hacen realidad la misión de la concesión. A través de ellos es posible satisfacer las necesidades del cliente, así como capitalizar las posibilidades de la concesión y del entorno.

Los procesos estratégicos introducen las acciones tácticas de la concesión, las que permiten asumir con características propias la responsabilidad de producir unos resultados definidos.

Los procesos de apoyo, soportan el desarrollo de los demás procesos, introduciendo las herramientas logísticas requeridas en la concesión.

Los procesos de control, controlan el desarrollo y mejora de los procesos, y evidencian el seguimiento a los mismos

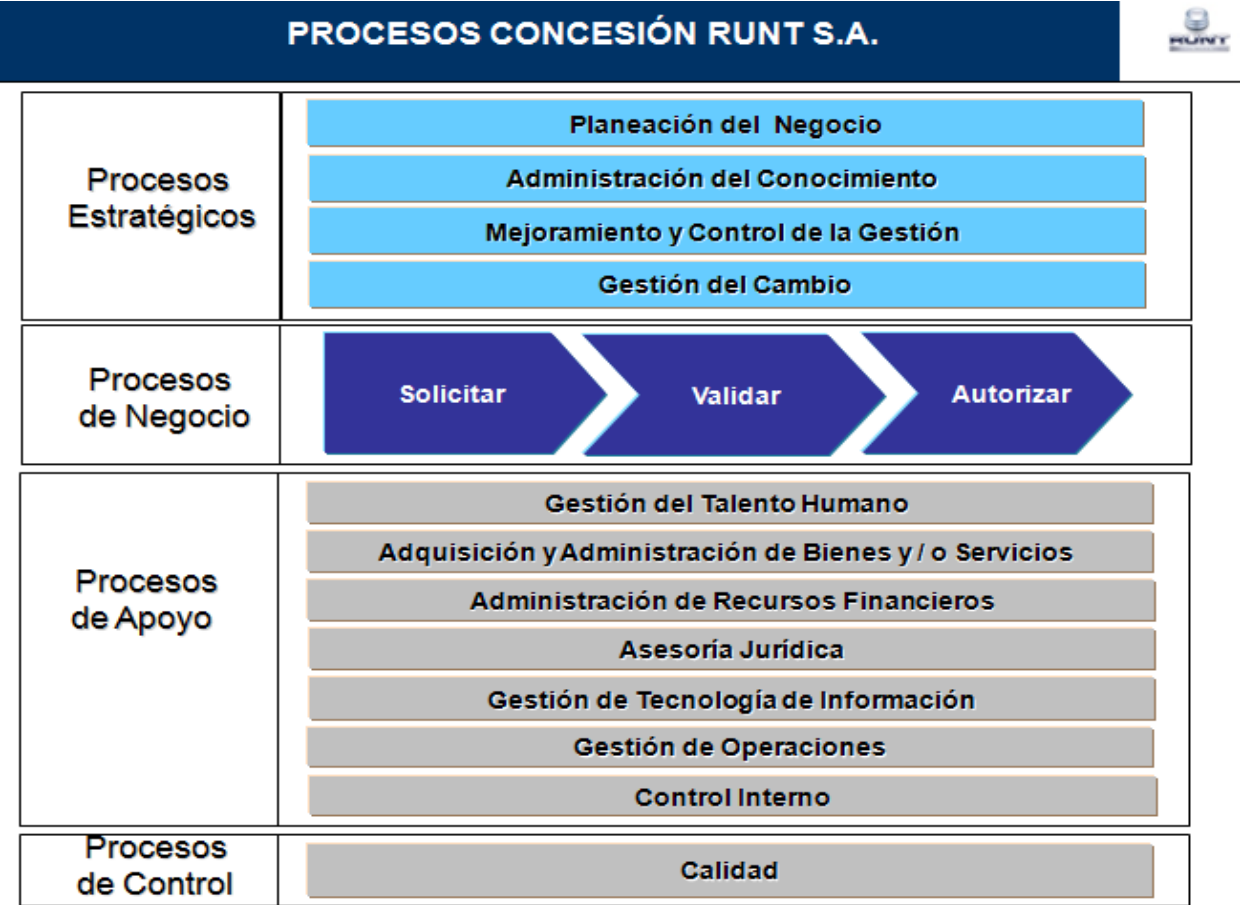


Figura 2 Identificación de Procesos en la Concesión RUNT

### CADENA DE VALOR

La cadena de valor es un conjunto de macro-procesos que están estructurados para brindar una propuesta de valor a los clientes y generar valor económico para los accionistas, representa el despliegue de los procesos de Negocio en términos de procesos, subprocesos y procedimientos.

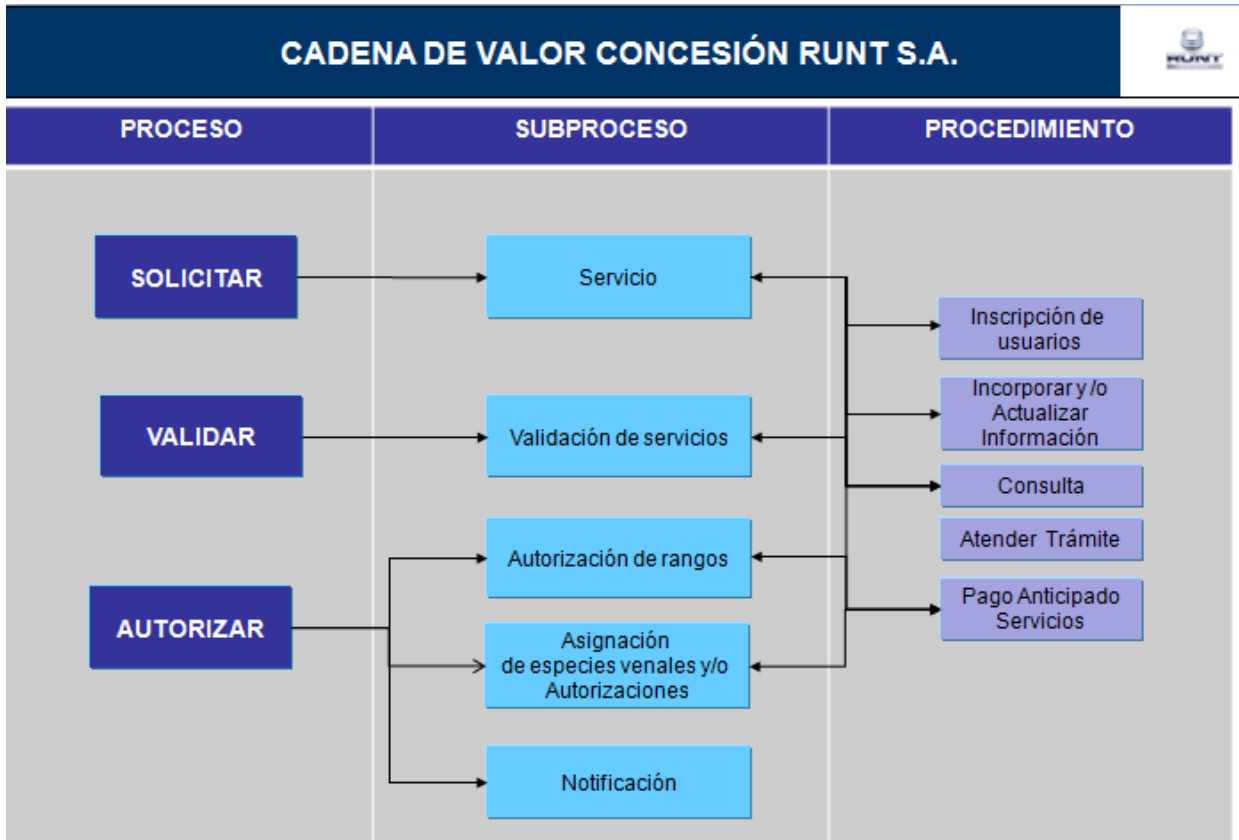


Figura 3 Cadena de Valor

## DEFINICIÓN DE PROCESOS

## PROCESOS ESTRATÉGICOS

Nombre	Objetivo
Planeación del Negocio	Definir el plan estratégico y el plan de negocio, en términos de misión, visión, estrategias y objetivos.
	Establecer los lineamientos y directrices del negocio a través de la creación de políticas para la operación del RUNT
	Definir la política de calidad, los objetivos de calidad y la planificación del Sistema de Gestión de Calidad

Administración del Conocimiento	Registrar, actualizar y disponer la información de la operación del negocio en relación con los diferentes registros que componen el RUNT y las reglas de negocio asociadas. La administración de documentos es parte importante de este proceso ya que garantiza la disponibilidad de la información para todos los involucrados en el negocio.
Mejoramiento y control de la Gestión	Realizar seguimiento al cumplimiento de políticas, indicadores y objetivos con el fin de asegurar los resultados del negocio. Revisar y evaluar periódicamente los resultados y hacer seguimiento, análisis y mejora de los mismos.
Gestión del Cambio	Definir y ejecutar actividades orientadas a minimizar los riesgos que se puedan presentar como producto de mejoras o cambios efectuados a los procesos y servicios del RUNT. Dentro de este proceso se contemplan las comunicaciones a entes externos a la concesión, como OT, DT, Ministerio y actividades de divulgación y capacitación a los mismos.

## PROCESOS DE NEGOCIO

### PROCESO: SOLICITAR SUBPROCESO: SERVICIO

Procedimientos: Inscripción de usuarios, incorporar y actualizar información, consulta, atender trámite, pago anticipado de servicios

Nombre	Objetivo
Inscripción de Usuarios	Registrar a los usuarios (OT/ DT/MT y Otros Actores) que van a interactuar con el Sistema de Información RUNT, para que, de acuerdo con el perfil asignado, puedan Solicitar un servicio dentro del sistema de información como: hacer trámites, ingresar, actualizar o consultar información, inscribir usuarios. Los actores del sistema son definidos ya sea por acto administrativo, por acuerdo inter administrativo o por acuerdo simple. Este proceso contiene la inscripción del actor / usuario en el sistema RUNT, la creación del primer usuario administrador para cada actor y la creación de usuarios dentro del sistema (creación de perfiles)
Incorporar y Actualizar Información	Realizar el ingreso de la información que requiere el RUNT para su proceso de validación (masiva por migración, reportes enviados por terceros y en operación) y garantizar que la información que ingresa al sistema y que es necesaria para realizar las validaciones para atención de trámites sea confiable, verídica y se encuentre disponible continuamente.

	Contempla, además, el ingreso de novedades y la actualización de información en el sistema por parte de los diferentes actores.
Consulta	Permitir la consulta de los datos requeridos por los diferentes actores del sistema sobre información general, información de los 11 Registros Concesionados en el Sistema de Información RUNT, información de reportes de los mismos registros, de acuerdo con el perfil de acceso y autorizaciones que tenga el usuario para acceder a dicha información.
<b>Nombre</b>	<b>Objetivo</b>
Atender Trámite	Recibir y gestionar la solicitud de un trámite garantizando que se realizan las validaciones necesarias para la aprobación o rechazo de un trámite de acuerdo con los requisitos de cada uno de ellos, teniendo en cuenta reanudación de un trámite, realización de multisolicitud y combinación de varios trámites en una misma solicitud.
Pago anticipado de servicios	Liquidar y generar recibo de pago para los actores del sistema que requieren asignación de rangos, de acuerdo con datos históricos de consumo y/o políticas definidas para cada uno de ellos, y recibir la información del pago de las entidades recaudadoras para actualizar los datos en el sistema.

**PROCESO: VALIDAR**  
**SUBPROCESO: VALIDACIÓN DE SERVICIOS**

<b>Nombre</b>	<b>Objetivo</b>
Validación de Servicios	Aplicar las reglas de validación definidas para aprobar o rechazar una solicitud de servicio, clasificándolas en validaciones generales, validaciones preliminares y validaciones específicas.

**PROCESO: AUTORIZAR**

**SUBPROCESO: AUTORIZACIÓN DE RANGOS, ASIGNACIÓN DE ESPECIE VENAL Y/O AUTORIZACIÓN.**

<b>Nombre</b>	<b>Objetivo</b>
Autorización de rangos	Garantizar la disponibilidad de rangos de especies venales y/o autorizaciones para ser asignados de acuerdo con los trámites autorizados.

<b>Nombre</b>	<b>Objetivo</b>
Asignación de especie venal y/o autorización	Asignar la especie venal y/o autorización para los trámites que lo requieran y hayan sido aprobados en la validación, siempre y cuando se cuente con la disponibilidad de rangos para dicha asignación.
Notificación	Notificar al OT, DT, Ministerio de Transporte y otros actores los resultados de la interacción del usuario con el sistema para las solicitudes de servicio.

## PROCESOS DE APOYO

<b>Nombre</b>	<b>Objetivo</b>
Gestión del Talento Humano	Escoger personal competente con base en la educación, habilidades, formación y experiencia apropiadas para desempeñar el cargo Realizar la selección, contratación, capacitación, bienestar y promoción de los empleados del RUNT. Garantizar la comunicación entre todas las áreas de la organización para asegurar el cumplimiento de políticas y objetivos.
Adquisición y administración de bienes y servicios	Asegurarse que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra específicos Adquirir bienes y / o servicios destinados a la operación del RUNT buscando una relación costo – beneficio que permita optimizar los recursos.
Administración de recursos financieros	Registrar y administrar los recursos financieros que genera la operación del RUNT teniendo como premisa la identificación y control del riesgo. Realizar balance periódico de los trámites efectivamente realizados vs. Los dineros recibidos por concepto de la ejecución de dichos trámites (aforo).
<b>Nombre</b>	<b>Objetivo</b>
Asesoría Jurídica	Definir los estándares de tipo legal que se deben incorporar a la ejecución de los procesos de negocio y asegurar que las actuaciones hacia el exterior en representación del RUNT se dan dentro del marco establecido en el contrato de concesión.

Gestión de Tecnología de Información	Definir y mantener la arquitectura tecnológica requerida por el negocio, garantizando niveles de servicio acordes con los requerimientos del contrato de concesión, así como los planes de contingencia y mantenimiento del sistema de información.
Gestión de Operaciones	Definir y mantener la infraestructura y recursos requeridos para las funciones de operación, tales como; Atención a OT, DT, contact center y otros actores.  Recibir y Tramitar las peticiones, quejas y reclamos (PQR's) instauradas por los ciudadanos o usuarios (OT, DT, MT, Otros Actores) y entregar la respuesta adecuada de acuerdo con los términos establecidos.
Control Interno	Definir y ejecutar el plan de auditorias internas que garanticen el cumplimiento de políticas y objetivos establecidos en todas las áreas de la organización.

## CONTROL

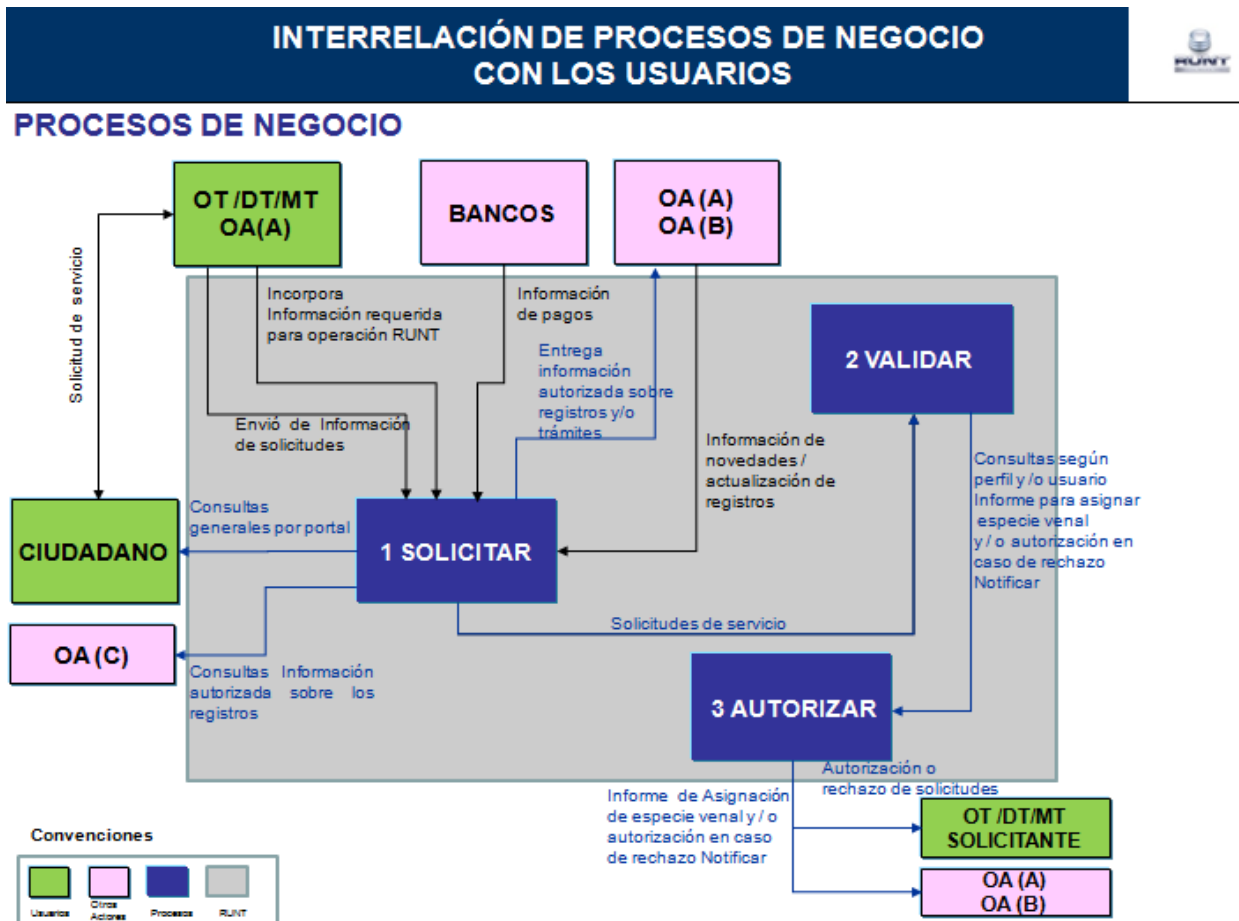
Nombre	Objetivo
Calidad	Realizar las auditorias internas de calidad con el fin de asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y el mejoramiento continuo.  Establecer la metodología para identificar las no conformidades presentadas, durante el desarrollo de las diferentes actividades, así como la definición e implementación de las acciones correctivas con el fin de eliminar las causas que las generaron y/o proponer e implementar las acciones preventivas con el fin de prevenir las causas potenciales que puedan generar no conformidades, respecto a los requisitos de calidad o disposiciones establecidas.



## INTERRELACIÓN DE PROCESOS

### INTERRELACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS

Este punto muestra la interrelación de procesos de negocio de la cadena de valor, con el objetivo de identificar las entradas y salidas a nivel de Procesos.



**Figura 4 Interrelación de Procesos de Negocios**

Para mayor claridad se han definido tres tipos de Otros Actores:

**Otro Actor Tipo A:** puede realizar consultas, ingresar y/o modificar información y además puede realizar trámites, como es el caso de Centros de Enseñanza, Centros de Diagnóstico Automotor, Centros de Reconocimiento de Conductores, Cancillería, Ministerio de Defensa.

**Otro Actor Tipo B:** puede incorporar y/o actualizar información y ver la información relacionada con reportes de su competencia, pero no realiza trámites.

**Otro Actor Tipo C:** puede consultar información de registros y reportes autorizados, pero no puede incorporar información al RUNT, ni puede realizar trámites.

## INTERRELACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIO

En el proceso de Solicitar, se identifican las entradas y salidas de información de los procedimientos de inscribir usuarios Figura 5, incorporar y actualizar información Figura 7, consultar Figura 6, atender trámites Figura 8 y pago anticipado servicios Figura 9 y la relación con terceros (Solicitante, OT, DT, MT, Bancos, Otros Actores tipo A, B, C y otros procesos.

## INTERRELACIÓN DE PROCESOS SOLICITAR



### 1. Proceso de Servicio

#### 1.1 Procedimiento de Inscripción de Usuarios

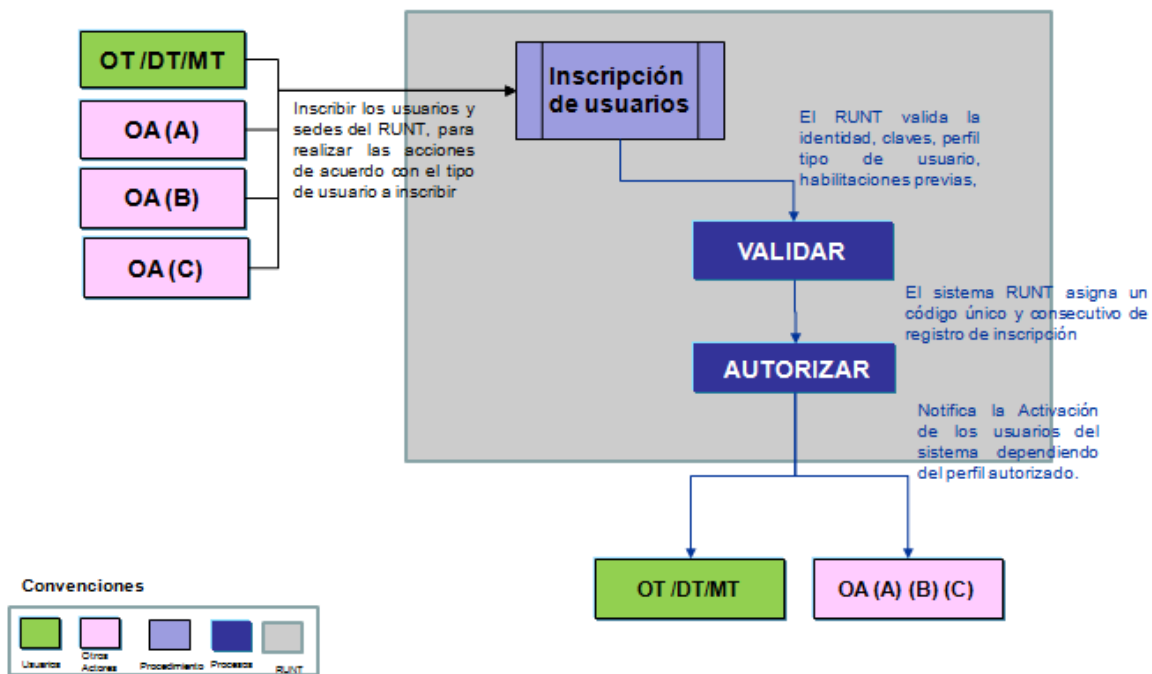


Figura 5 Interrelación del Procedimiento de Inscripción de usuarios

# INTERRELACIÓN DE PROCESOS SOLICITAR



## 1. Proceso de Servicio 1.2 Procedimiento de Consulta

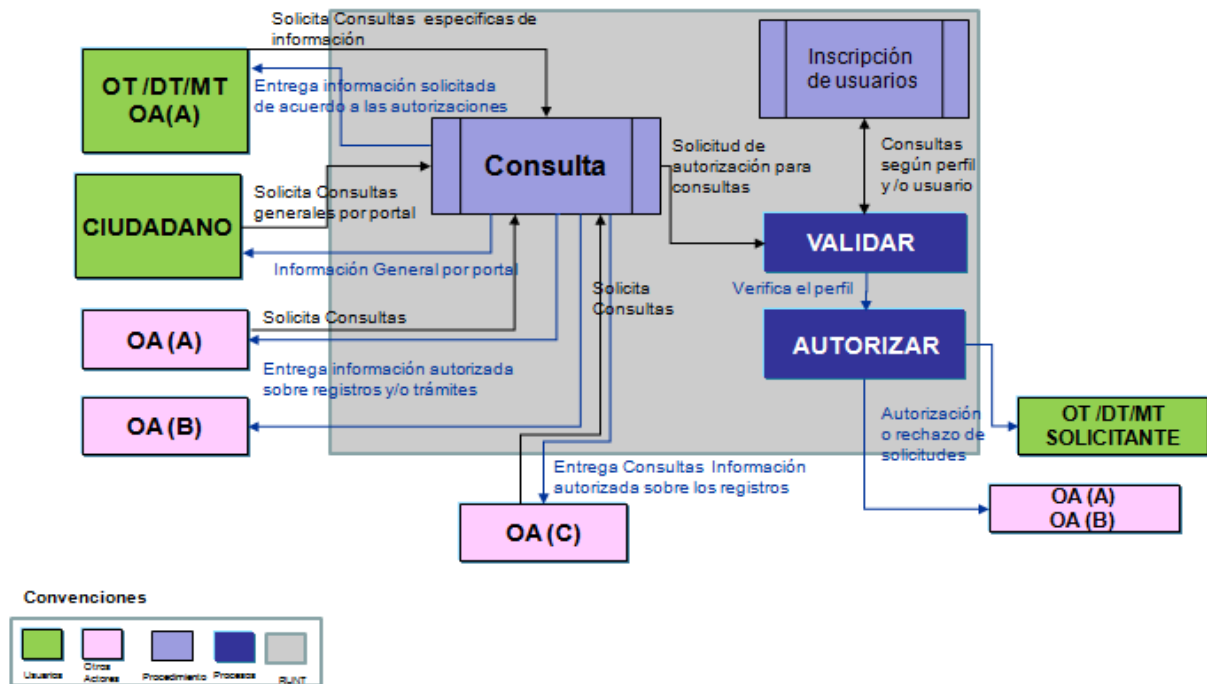


Figura 6 Interrelación del Procedimiento de Consulta

# INTERRELACIÓN DE PROCESOS SOLICITAR



## 1. Proceso de Servicio

### 1.3 Procedimiento de Incorporar y Actualizar información

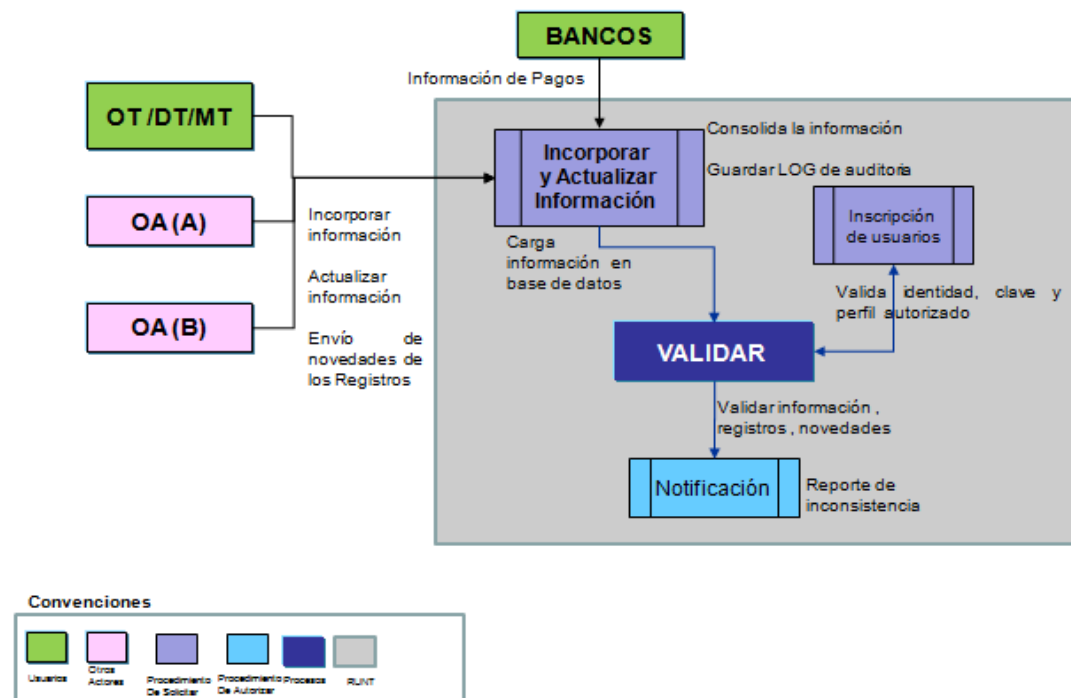


Figura 7 Interrelación del Procedimiento de Incorporar y Actualizar Información

# INTERRELACIÓN DE PROCESOS SOLICITAR



## 1. Proceso de Servicio

### 1.4 Procedimiento de Atender Trámite

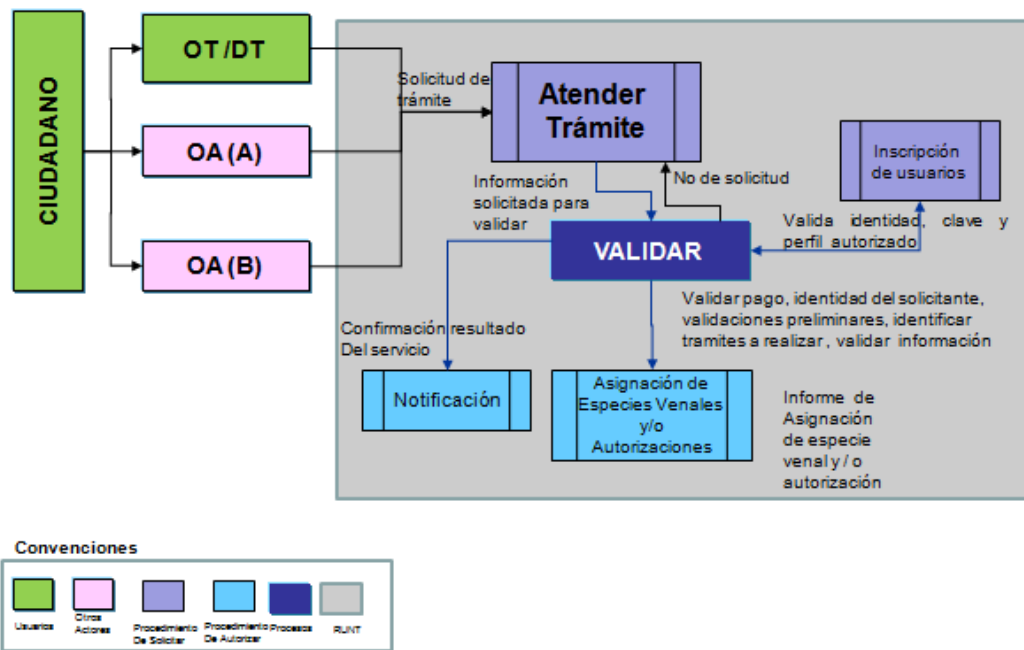


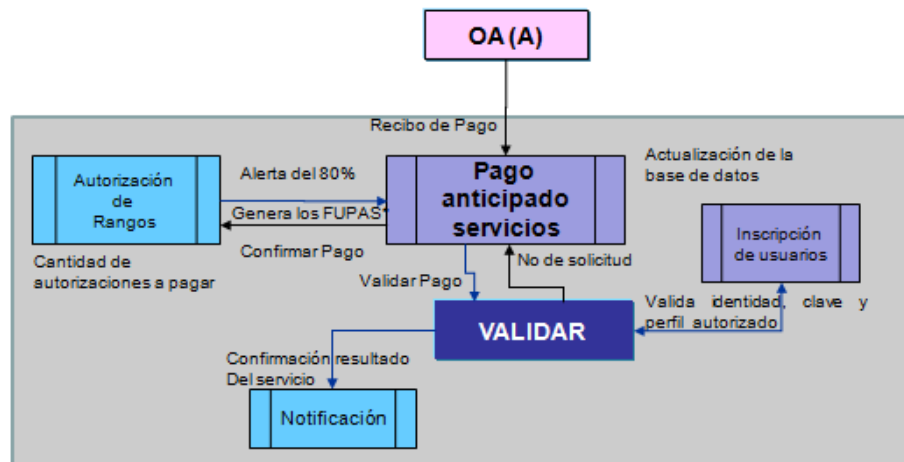
Figura 8 Interrelación del Procedimiento de Atender Trámite

## INTERRELACIÓN DE PROCESOS SOLICITAR



### 1. Proceso de Servicio

#### 1.5 Procedimiento de Pago Anticipado



#### Convenciones



FUPAS\*: Formato Único de Pago Anticipado de Servicios

Figura 9 Interrelación del Procedimiento de Pago Anticipado

## INTERRELACIÓN DE PROCESOS DE VALIDAR

El proceso de Validación de Servicios presenta las entradas y salidas de información desde y hacia los procedimientos del proceso Solicitar su relación con terceros y los otros procesos.

## INTERRELACIÓN DE PROCESOS VALIDAR



### 2. Proceso de Validar

#### 2.1 Validación de Servicios

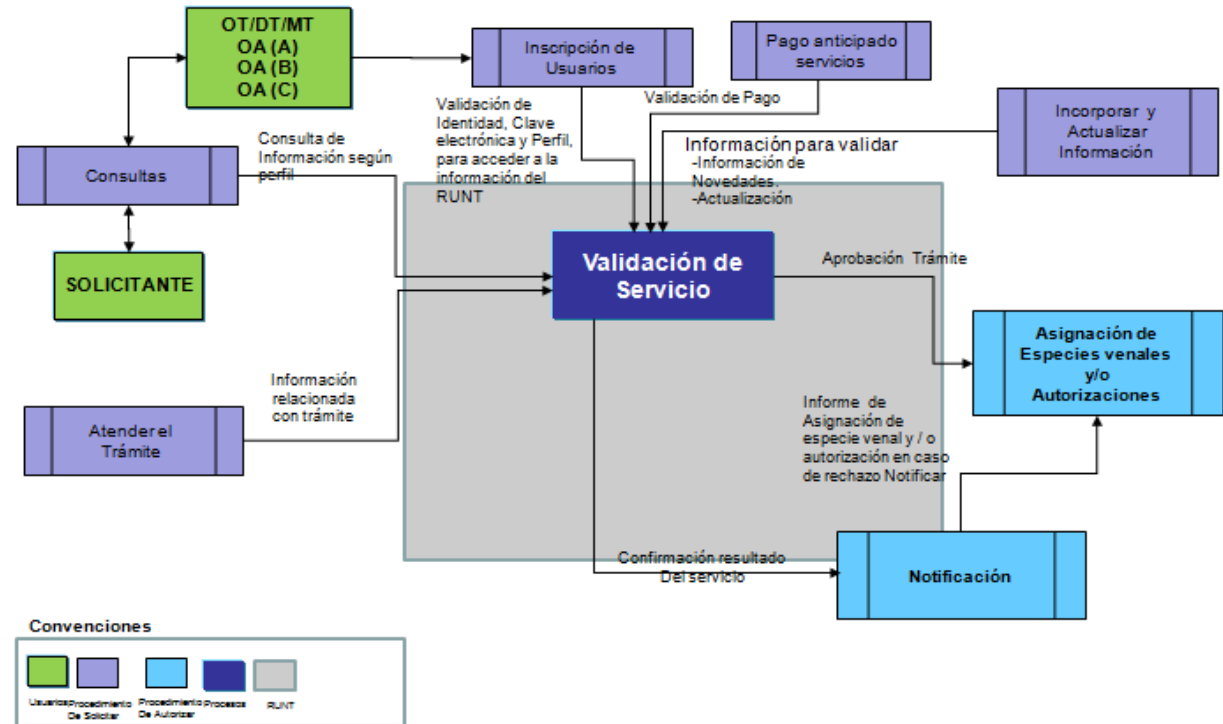


Figura 10 Interrelación de Procesos de Validar

## INTERRELACIÓN DE PROCESOS DE AUTORIZAR

El proceso de Autorizar presenta las entradas y salidas de información entre los subprocesos de Asignación de Especies Venales y/o Autorizaciones, Autorización de Rangos, Notificación y la relación con terceros y otros procesos.

# INTERRELACIÓN DE PROCESOS AUTORIZAR



## 3. Sub Proceso de Autorizar

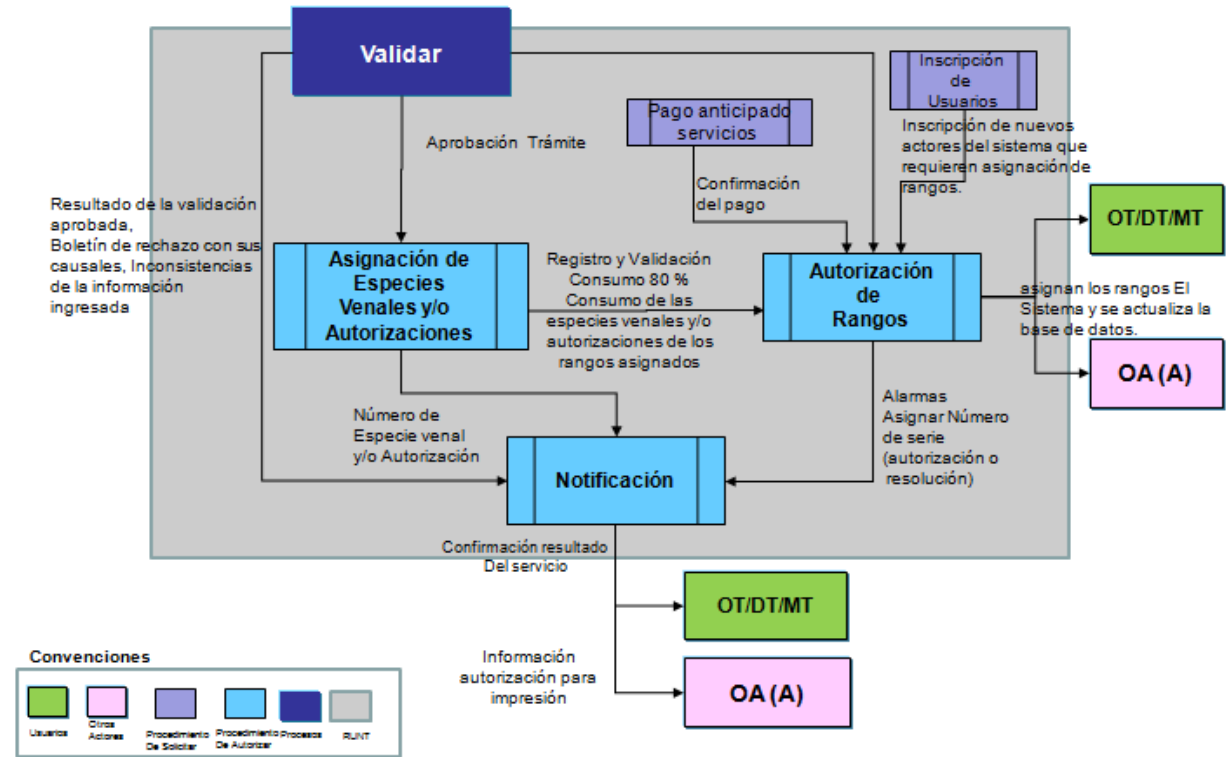


Figura 11 Interrelación de Procesos de Autorizar



## SÍMBOLOS PARA EL DISEÑO DE LOS PROCESOS

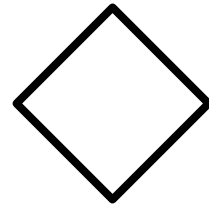
**TERMINAL:** Indica la iniciación y terminación del procedimiento.



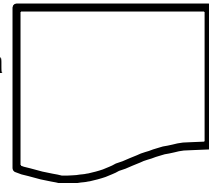
**OPERACIÓN:** Describe la acción o actividad que debe desarrollarse; Ejemplo, transcribir el documento, revisar texto, pasar un comprobante de un sitio a otro.



**DECISION O ALTERNATIVA:** Indica un punto dentro del flujo en que son posibles caminos alternativos, dependiendo de una condición dada: Ejemplo, está correctamente diligenciado?, los documentos están completos?. La tendencia es suprimir cada vez más este símbolo dentro del proceso, considerando que este se diseña de manera positiva



**DOCUMENTO:** Representa cualquier tipo de documento que se utilice en el proceso y aporta información para que éste se pueda desarrollar, la cédula de ciudadanía, una orden de compra, etc.



El nombre del documento debe aparecer en el símbolo. Los documentos solo se indican cuando aparecen por primera vez en el procedimiento para no recargar innecesariamente el flujograma.

**CONECTOR:** Es un símbolo que facilita la continuidad de las rutinas de trabajo, evitando la intersección de líneas. Normalmente se indica la continuidad de un paso con otro a través de letras o números insertos en el símbolo



El conector puede asumir dos formas:

**De rutina:** Representa una conexión o enlace de un paso del proceso con otro dentro de la misma página o entre páginas. El símbolo lleva inserto un número.

**De página:** Representa una conexión o enlace en un paso de

final de página con otro paso en el inicio de la página siguiente, donde continúa el flujograma. El símbolo lleva inserta una letra mayúscula.

**SENTIDO DE CIRCULACIÓN DEL FLUJO DE TRABAJO:** Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben ejecutar los distintos pasos, definiendo de esta manera la secuencia del proceso.



## **CADENA DE VALOR VS NTC ISO 9001 VERSIÓN 2000**

### **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001**

Esta norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que la Organización funcione de una manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La ventaja del enfoque por procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Se debe enfatizar:

La comprensión y el cumplimiento de los requisitos

La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor

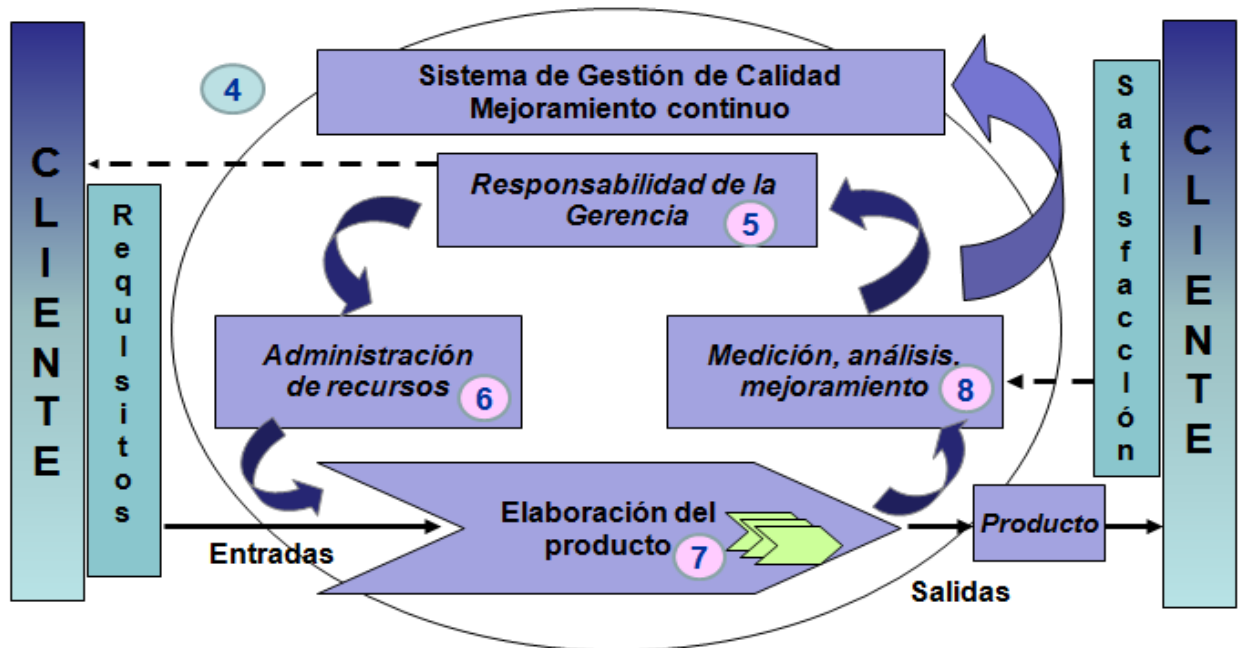
La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y

La mejora continua de los procesos con base en las mediciones objetivas

En la Figura No 12 se ilustra los vínculos entre los procesos presentados en la norma ISO 9001 capítulos del 4 al 8.

Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos.

**MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN PROCESOS NTC-ISO 9001**



**Figura 12 Modelo enfoque por procesos NTC ISO 9001: 2000**

Taller validación de los procesos definidos en la cadena de valor y mapa de procesos del SGC versus los requisitos de la norma NTC ISO 9000 versión 2000

Ver documento PQ.MT001.02 Matriz Requisitos Norma NTC ISO 9001 Vs Procesos

**VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DEFINIDOS EN LA CADENA DE VALOR DE LA CONCESIÓN  
RUNT S.A. VS NORMA NTC ISO 9001**

La Concesión RUNT S.A., ha definido como prioridad en su organización, establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que responda a los requisitos establecidos por la Norma Internacional ISO 9001:2000, con el fin de garantizar la satisfacción del cliente y

la mejora continua en el desempeño de sus actividades. Para realizar la validación ver el Anexo 1 Ver documento PQ.MT001.02 Matriz Requisitos Norma NTC ISO 9001 Vs Procesos

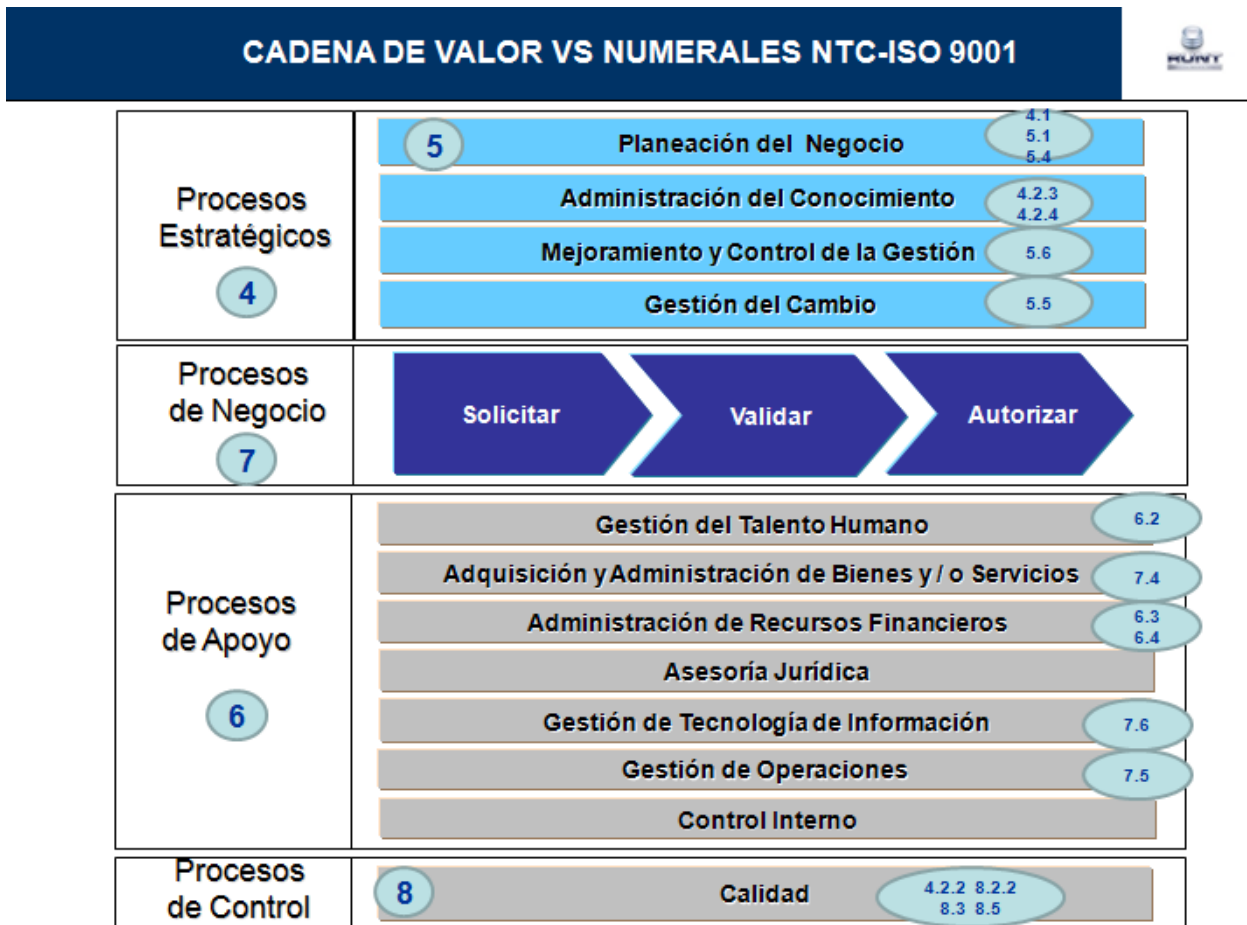


Figura 8 Cadena de Valor Vs Numerales NTC ISO 9001: 2000