



Carta Descriptiva de la  
**cadena de valor**

**2023**

# INTRODUCCIÓN

## *El modelo de operación por procesos de la Superintendencia de Transporte ST,*

está estructurado con el fin de brindar un mejor servicio a los ciudadanos y partes interesadas y al fortalecimiento de la eficiencia institucional. Adicionalmente, para dar cumplimiento al Decreto 1499 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", la SuperTransporte implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el cual es un "marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades".

Es importante tener en cuenta que el MIPG debe ser visto de manera integral, debido a que otras políticas y dimensiones de dicho modelo se articulan directamente con una adecuada gestión por procesos. Por ejemplo, la gestión por procesos toma como insumos elementos de la dimensión de direccionamiento estratégico en la medida en que debe alinearse con la misión, visión y objetivos estratégicos, entre otros.

Cuando una entidad trabaja sobre procesos y no sobre áreas funcionales, se enfoca en los resultados que estos producen, en la forma en que se producen, las necesidades que buscan suplir y en la necesidad de trabajar en equipo para poder alcanzarlos. Por esta razón, tanto la gestión por resultados como la gestión por procesos se encuentran directamente relacionadas entre sí y se fundamentan en la cadena de valor.

En este orden de ideas, este documento muestra las directrices generales para la operación del Sistema de Gestión Institucional en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la SuperTransporte.

# OBJETIVO

*La gestión por procesos resulta ser fundamental para alcanzar los objetivos estratégicos de una entidad y la misión de esta.*



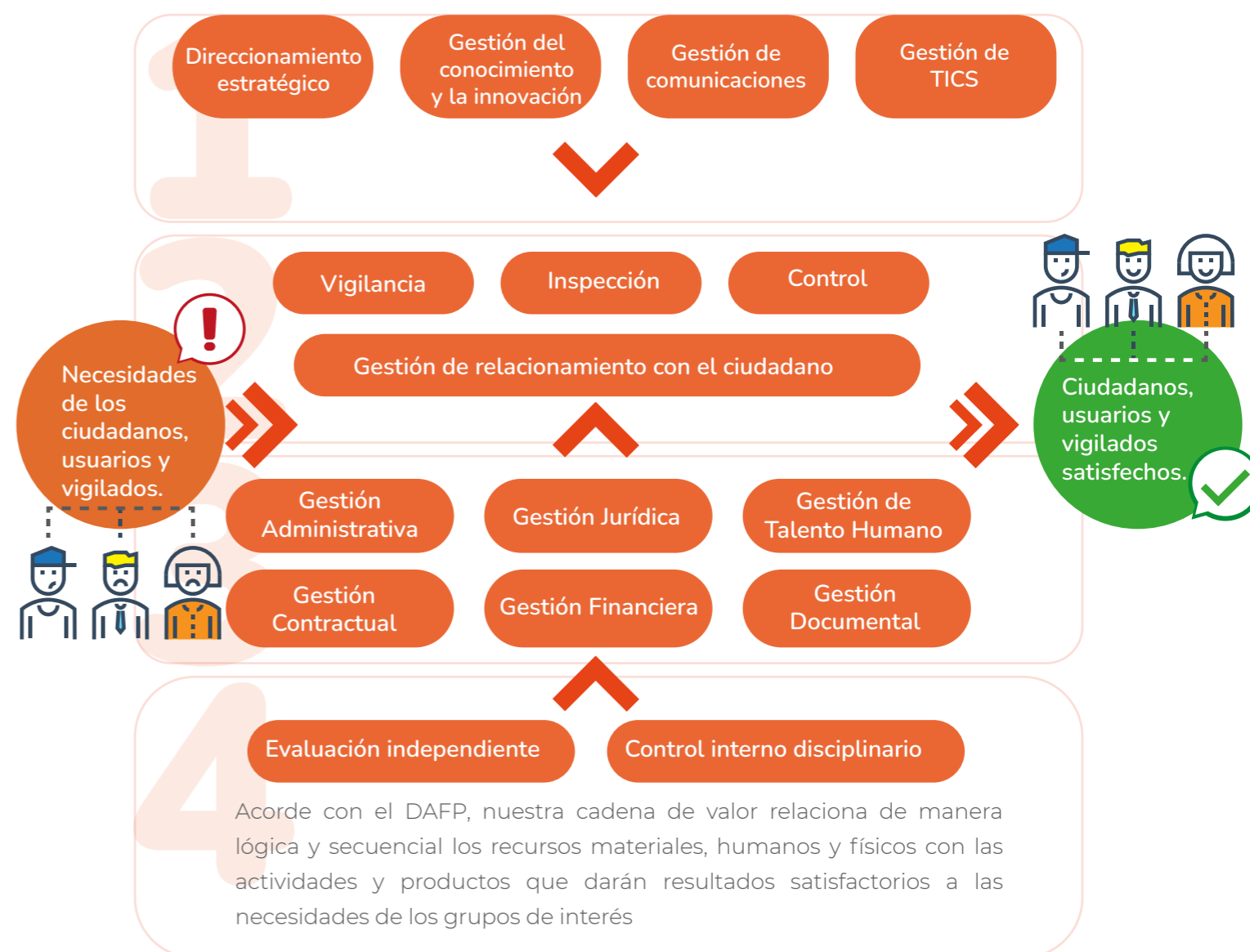
# GESTIÓN POR PROCESOS

Un proceso se define como una secuencia ordenada de actividades interrelacionadas que agregan valor, tomando como enfoque y prioridad fundamental al ciudadano como el eje principal de la gestión (adaptado de la Carta Iberoamericana de la Calidad).

En la Superintendencia de Transporte se mapearon los procesos existentes a través de la revisión de las funciones de la Entidad, las relaciones existentes entre procesos, es decir, cómo operan y cómo se soportan entre sí y que, a su vez, identifican las entradas y salidas con los procesos que son relevantes para poder llevar a cabo una caracterización a través del ciclo de procesos en la Entidad. En la figura No. 1 se identifica la cadena de valor de la ST, teniendo en cuenta la clasificación de los procesos, naturaleza y su función, así:

- 01** PROCESOS ESTRATÉGICOS: incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por parte de la Alta Dirección sobre la gestión institucional.
- 02** PROCESOS DE APOYO: Incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de seguimiento, evaluación y control.
- 03** PROCESOS MISIONALES: incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser, es decir son aquellos que permiten dar cumplimiento a las funciones asignadas y tienen impacto en los ciudadanos que reciben los productos y servicios de la Entidad.
- 04** PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL: Necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de la entidad.

## CADENA DE VALOR



## PROCESOS

- 01** Estratégicos: Hacia dónde vamos, claridad en los objetivos
- 03** Misionales: Motor o core de la entidad acorde a nuestras funciones.
- 02** De apoyo: Todo aquello que fortalece el core de la entidad.
- 04** De evaluación y control: Prospectivo y mejoramiento continuo.

Figura No. 1. Cadena de valor de la Superintendencia de Transporte



## DE ESOS CUATRO GRUPOS IDENTIFICADOS SE CONSTRUYERON 16 PROCESOS CON SUS SIGLAS, ASÍ:

Es así como la cadena de valor que se muestra en la figura No.1 integra los diferentes insumos, actividades de transformación o procesos en la generación de una serie de productos y servicios o resultados orientados a la satisfacción de necesidades y requerimientos de sus grupos de valor que fueron definidos previamente y que en sí mismos constituyen una cadena de entrega a través de la cual se produce la transformación necesaria para la producción de productos o servicios.

La operación de la ST esta orientada al compromiso de cumplir las actividades que le competen de una forma eficaz, eficiente y efectiva, por medio de la gestión orientada a resultados y siguiendo los siguientes lineamientos:



La ST identifica, mantiene y mejora sus procesos y sus interrelaciones a fin de tener un enfoque del MIPG.



La ST trabaja por procesos, los cuales son identificados y socializados a los servidores públicos de la Entidad.



Las decisiones tomadas en la ST se basan en el análisis de datos y la información relacionada con los procesos, trámites y servicios en desarrollo de sus funciones asignadas por normatividad.

No.	Nombre del Proceso	Sigla
1	Direccionamiento Estratégico	DE
2	Gestión del Conocimiento y la Innovación	GCI
3	Gestión de Comunicaciones	GCM
4	Gestión de TIC	TIC
5	Vigilancia	VI
6	Inspección	IN
7	Control	CO
8	Gestión del Relacionamiento con el Ciudadano	GRC
9	Gestión Administrativa	GA
10	Gestión Jurídica	GJ
11	Gestión Contractual	GC
12	Gestión de Talento Humano	GTH
13	Gestión Financiera	GF
14	Gestión Documental	GD
15	Evaluación Independiente	EI
16	Control Interno Disciplinario	CID

# PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS

(Figura No.1)

Se tuvo en consideración el entorno institucional tanto interno como externo. Por esta razón, resulto fundamental identificar los elementos claves que afectan la operación de la ST a diferentes niveles. De otra parte, la consideración de mejora continua a través de procesos de evaluación fue fundamental tanto para el diseño de procesos como para su rediseño, en la medida en que esta labor se encuentra enmarcada en requerimientos de calidad al interior de la Entidad y a la forma en cómo se llevan a cabo los procesos.

Establecidos los procesos fueron clasificados teniendo en cuenta su naturaleza y su función, construyendo documentos de acuerdo con sus objetivos (listado maestro de documentos).

**Se identificaron como procesos misionales (IVC) Inspección, Vigilancia y Control los cuales se definieron así:**



## **Vigilancia**

Es una función que corresponde a las áreas misionales de la Superintendencia de Transporte. En su ejercicio se podrá, entre otras; solicitar información, practicar visitas, llevar a cabo mesas de trabajo, realizar actuaciones de acompañamiento preventivo.

En desarrollo de esta función, también se podrán emitir pronunciamientos y adelantar acciones con carácter general para advertir, prevenir, orientar, asistir, promover y propender por el desarrollo de los sujetos supervisados y la debida prestación del servicio de transporte, infraestructura, servicios conexos y complementarios, así como las de protección de los intereses, derechos de los usuarios del transporte y el permanente cumplimiento de las finalidades constitucionales y legales.

## **Inspección**

Es una función que corresponde a las áreas misionales de la Superintendencia de Transporte. En su ejercicio se podrá, entre otras; solicitar, analizar y evaluar la información asociada a los sujetos pasivos del régimen de transporte, evidenciar en sitio o remotamente situaciones de carácter particular relacionadas con la normatividad del sector transporte.

En desarrollo de esta función, también se podrán realizar actuaciones para el monitoreo y seguimiento de la debida prestación del servicio de transporte, infraestructura, servicios conexos y complementarios, así como las de protección de los intereses, derechos de los usuarios del transporte y el permanente cumplimiento de las finalidades constitucionales y legales.

## **Control**

Es una función que corresponde a las áreas misionales de la Superintendencia de Transporte. En su ejercicio se podrá, entre otras; impartir órdenes preventivas, correctivas y sancionatorias, para procurar la debida prestación del servicio de transporte, infraestructura, servicios conexos y complementarios, así como las de protección de los intereses, derechos de los usuarios del transporte y el permanente cumplimiento de las finalidades constitucionales y legales.



# DOCUMENTO DE PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos son el “conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir las actividades de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación de la entidad en la medida en que especifican paso a paso qué se debe hacer en el proceso. En su diseño se establecen los métodos para realizar las tareas, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades. Se deben levantar procedimientos y las actividades vitales para la entidad de las cuales se requiere preservar el conocimiento, no todas las actividades requieren procedimientos dado que presentan bajos niveles de complejidad”

*Los procedimientos están  
construidos de acuerdo con  
la siguiente clasificación  
documental:*



N°.	Tipo de documento	Sigla
1	Cadena de Valor	CV
2	Caracterización	CA
3	Política Institucional	PO
4	Plan	PL
5	Programas	PG
6	Manual	MA
7	Procedimiento	PR
8	Guía	GU
9	Protocolo	PT
10	Instructivo	IN
11	Formato	FR
12	Modelo	MO

# RESPONSABILIDADES



*“La Oficina Asesora de Planeación tiene la responsabilidad de mantener actualizado este documento de procesos y procedimientos de la cadena de valor.”*



*Oficina Asesora de Planeación*  
Segunda línea de defensa

1. Dar los lineamientos para la elaboración y control de los documentos.
2. Realizar el control de versiones y consolidar la información de la cadena de valor para su respectiva publicación en intranet y página web.
3. Realizar seguimiento al cumplimiento del plan de revisión y actualización de documento.
4. Presentar a Superintendente y en Comité Institucional de Gestión y Desempeño el estado de los documentos.

*Líder de Proceso*  
Primera línea de defensa

1. Asegurar la implementación de los documentos a su cargo.
2. Aprobar la documentación que se elabore o se modifique y garantizar que las personas que operan el proceso conozcan y apliquen la operación como se encuentra documentada.
3. Construir y realizar seguimiento al cumplimiento del plan de revisión y actualización de documentos.
4. Aprobar la documentación que elabore o modifique en el ámbito operativo.

*Servidores Públicos de cada Proceso*  
Primera línea de defensa

1. Aplicar los procedimientos vigentes y hacer uso de los documentos de la cadena de valor.
2. Identificar la necesidad de actualizar o crear un documento e informar al líder del proceso.
3. Apoyar la construcción de los documentos cuando se solicite o asigne esta actividad.

*Comité Institucional de Gestión y Desempeño*  
Línea estratégica

1. Revisar y realizar las observaciones a que haya lugar a los documentos recibidos.
2. Aprobar y rechazar los documentos del ámbito estratégico.