



ALCALDIA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INVENTARIO DE PARTES INTERESADAS, NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS

VIGENCIA

24-Abr-17

VERSIÓN

03

CODIGO

MC-F-002

PÁGINA

1 de 3

NOMBRE DEL PROCESO O SUBPROCESO:

MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL

PARTES INTERESADAS	NECESIDAD (Necesidad de las partes interesadas tienen con la Entidad)	EXPECTATIVAS (Expectativas de las partes interesadas tienen con la Entidad)	REQUISITOS		COMO RESPONDE LA ENTIDAD
			LEGALES	ENTIDAD	
Proceso de mejora continua Proceso de evaluación independiente Oficina de Control Interno	Verificar el estado de la identificación de riesgos y establecimiento de controles. Información acerca del desarrollo de sistemas de gestión, implementación MIPG. Conocer el estado de requerimientos normativos bajo dimensiones del MIPG	Implementar controles eficientes que permitan prevenir y mitigar futuros riesgos, minimizar y evitar la materialización de los ya identificados. Información veraz, oportuna y transparente	Ley 87 de 1993 NTC ISO 9001:2015 Decreto 943 del 21 de mayo de 2014 Decreto 648 de 2017	Decreto Municipal No.0966 de diciembre de 2005	Implementación de acción correctivas y preventivas Ejecución y cumplimiento de planes de mejoramiento Alimentando la matriz de riesgos oportunamente Implementando controles para minimizar riesgos Fortaleciendo MIPG
Presuntos infractores	Solicitud de audiencia para descargos de comparendos Recibir orden de salida para sacar su vehículo de los parqueaderos Recibir capacitaciones en el CIA para obtener el comparendo (dentro de los primeros 5 días)	Recibir información y atención oportuna. Recibir su orden de salida en el menor tiempo posible Recibir capacitaciones de Calidad	ley 769 del 2002 art 136, mod por la ley 383 de 2010 art 24, mod por el decreto 009 art 205 ley 1437 del 2011 Artículo 136. Modificado. Art.24 Ley 1383 de 2010 Resolución 004230 de 2010		Personal idóneo y capacitado para dar información sobre los pasos que debe seguir el usuario para solicitar su orden de salida o solicitar audiencia Aplicar el procedimiento capacitación del sistema de gestión de calidad de la CIA



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INVENTARIO DE PARTES INTERESADAS, NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS

VIGENCIA
24-Abr-17

VERSIÓN
03

CODIGO
MC-F-002

PÁGINA
2 de 3

PARTES INTERESADAS	NECESIDAD (Necesidad de las partes interesadas tienen con la Entidad)	EXPECTATIVAS (Expectativas de las partes interesadas tienen con la Entidad)	REQUISITOS		COMO RESPONDE LA ENTIDAD
			LEGALES	ENTIDAD	
			Resolución 003204 de 2010		
Empresas de Transporte	Generar certificado de cupo, permiso de cargue o descargue, reposición de automotores.	Recibir su documento en el menor tiempo posible	Ley 769 del 2002 Decreto 1079 del 2015		Aplicando el procedimiento para cada uno de los casos mencionados Atendiendo al usuario con el personal idóneo y capacitado para su solicitud
Plan de desarrollo municipal	Brindar reportes del avance en cada una de las metas establecidas Cumplir con las metas establecidas por la administración	Cumplimiento con las metas establecidas Reportes de manera periódica con avances notables	Ley 152 de 1994		Realizando una planeación en cada una de las metas
Comunidad en general	Orientación e información Al usuario los pasos a seguir para realizar un trámite en relación a la ley 769 del 2002	Realizar su tramite sin complicaciones y sin intermedio	ley 769 del 2002 Decreto 1079 del 2015		Atendiendo al usuario con el personal idóneo y capacitado para su solicitud



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INVENTARIO DE PARTES INTERESADAS, NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS

VIGENCIA
24-Abr-17

VERSIÓN
03

CODIGO
MC-F-002

PÁGINA
3 de 3

PARTES INTERESADAS	NECESIDAD (Necesidad de las partes interesadas tienen con la Entidad)	EXPECTATIVAS (Expectativas de las partes interesadas tienen con la Entidad)	REQUISITOS		COMO RESPONDE LA ENTIDAD
			LEGALES	ENTIDAD	
Comunidad en general Entes estatales Personería Min. Transporte Administración Municipal	Respuesta/Solución de una PQRDS presentada.	Respuesta de fondo dentro de los términos establecidos			Aplicar el instructivo "redireccionamiento de pqrds" minimizando el tiempo de respuesta Dar respuestas con información veraz, transparente, oportuna y de fondo

Firma (Lider del proceso)

Fecha:

10

Date	Description	Debit	Credit	Balance
10/1	...			
10/2	...			
10/3	...			
10/4	...			
10/5	...			
10/6	...			
10/7	...			
10/8	...			
10/9	...			
10/10	...			
10/11	...			
10/12	...			
10/13	...			
10/14	...			
10/15	...			
10/16	...			
10/17	...			
10/18	...			
10/19	...			
10/20	...			
10/21	...			
10/22	...			
10/23	...			
10/24	...			
10/25	...			
10/26	...			
10/27	...			
10/28	...			
10/29	...			
10/30	...			
10/31	...			