



INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE
BARRANCABERMEJA

MANUAL DE CALIDAD



INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE
BARRANCABERMEJA

RESOLUCIÓN 903 - 2008
No.

(04 de noviembre de 2008)

**POR MEDIO DE LA CUAL SE NOMBRA EL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN ANTE
EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y EL COMPROMISO DE LA MISMA EN SU
IMPLEMENTACION**

EL DIRECTOR DEL ENTE DESCENTRALIZADO, Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, en uso de sus facultades legales conferidas por el acuerdo No. 032 de 1.985 y el decreto 088 de 1.995 y las normas generales señaladas en la Ley 872 del 2003 reglamentada a través del Decreto 4110 del 2004 en el cual se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

CONSIDERANDO

1. Según el numeral 5.1 Compromiso de la dirección, de la Norma NTCGP 1000:2004, La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, mediante:
 - a) La comunicación a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas de la entidad acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales;
 - b) La determinación de la política de la calidad;
 - c) La seguridad de que se establecen los objetivos de la calidad;
 - d) La realización de las revisiones por la dirección, y
 - e) El aseguramiento de la disponibilidad de recursos.
2. Según el numeral 5.2 Representante de la dirección, de la Norma NTCGP 1000:2004. La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:
 - a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del sistema de gestión de la calidad;

Barrancabermeja
Donde la movilidad es clave

Carrera 2 No. 50 - 25 Sector Comercial, Telefax 6 21 45 99 Barrancabermeja- Santander
Visítenos en Internet: www.transitobarrancabermeja.com.co

10-01.13.01



INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE
BARRANCABERMEJA

04 NOV. 2008

RESOLUCIÓN

No.

803

- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.

Que según los considerandos anteriormente expuestos;

RESUELVE

PRIMERO: **NOMBRAMIENTO:** Se decide nombrar a la Doctora Trinidad Veloza como representante de la dirección ante el Sistema de gestión de la Calidad.

SEGUNDO: **FUNCIONES:** El Representante de la Dirección ante el sistema de Gestión de la Calidad tendrá además de sus funciones de Asistente de Dirección, la responsabilidad y autoridad de:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad
- b) Informar a la Gerencia General sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

TERCERO: **DECLARACIÓN DEL COMPROMISO GERENCIAL:** Una de las metas para este año es la de implementar la Norma de sistemas de gestión de calidad NTCGP 1000:2004, con el fin de demostrar nuestra capacidad de suministrar un servicio de excelente calidad que satisfaga a todos nuestros clientes.

Barrancabermeja
Donde la movilidad es clave

Carrera 2 No. 50 – 25 Sector Comercial, Telefax 6 21 45 99 Barrancabermeja- Santander

Visitenos en Internet: www.transitobarrancabermeja.com.co

10-01.13.01



INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE
BARRANCABERMEJA

RESOLUCIÓN

No. 903 . . . 04 NOV. 2008

Por lo anterior la Gerencia declara un compromiso permanente, pensando siempre en el cumplimiento de los objetivos y de la política de calidad que se sustenta en un proceso de mejora continua y en el fortalecimiento de las relaciones con nuestros proveedores y colaboradores. También llevando a cabo revisiones periódicas del sistema y asumiendo el compromiso de proveer todos los recursos necesarios para la implementación de la política y el Sistema de Gestión de Calidad, así como la responsabilidad de su cumplimiento.

Así mismo ofrece el respaldo necesario para que se desarrollen las actividades planeadas con el personal de la organización, en busca de establecer, implementar y mantener la documentación necesaria para el desarrollo de nuestro sistema de gestión de calidad, por tal razón espera de todas las personas que hacen parte de la empresa el compromiso total para el logro y mantenimiento de la certificación de calidad.

COMUNÍQUESE Y CUMPLASE

Se expide en Barrancabermeja, a los 04 días del mes de Noviembre del año en curso

EMMA VILARDI CAÑARETE
Director

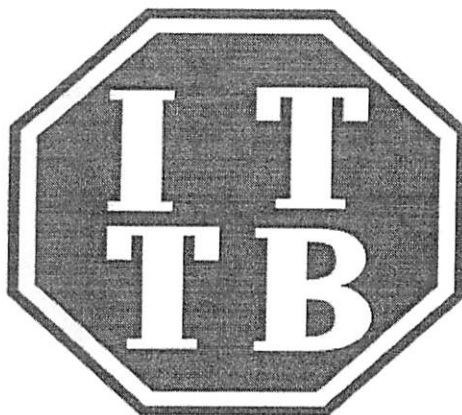
Prep: Andrea Hernández - Consultora

Barrancabermeja 
Donde la movilidad es clave

Carrera 2 No. 50 - 25 Sector Comercial, Telefax 6 21 45 99 Barrancabermeja- Santander
Visitenos en Internet: www.transitobarrancabermeja.com.co

10-01.13.01

PMS1-MCAL-001
MANUAL DE CALIDAD
INSPECCIÓN DE TRÁNSITO Y
TRANSPORTE
DE BARRANCABERMEJA



ISO - 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos
NTC – GP - 1000:2004 Calidad en la Gestión Pública.

Versión 1

**COPIA
CONTROLADA**

FECHA DE EDICION: DICIEMBRE DE 2007

ELABORO: Andrea Hernández
REVISOR: Trinidad Veloza
APROBO: Emma Vilardi

CONTENIDO	Página
INTRODUCCIÓN	1
1 ALCANCE DEL MANUAL	2
2 PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD	3
2.1 RESEÑA HISTÓRICA	3
2.2 ORGANIGRAMA	4
2.3 MISIÓN	4
2.4 VISIÓN	5
2.5 VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS	5
3. ALCANCE DEL SISTEMA Y EXCLUSIONES A LAS NORMA NTC ISO 9001:2000 y NTC GP 1000:2004.	6
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	7
4.1 REQUISITOS GENERALES	7
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	7
4.2.1 GENERALIDADES	7
4.2.2 MANUAL DE LA CALIDAD	8
4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS	8
4.2.4 CONTROL DE REGISTROS	8
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	9
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	9
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	9
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD	10
5.4 PLANIFICACIÓN	10
5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD	10
5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	11
5.5 AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD Y COMUNICACIÓN	12
5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	12
5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	12
5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA	12
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	13
6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	14
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS	14
6.2 RECURSOS HUMANOS	14
6.2.1 GENERALIDADES	14
6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN	14
6.3 INFRAESTRUCTURA	15
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	16
7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	17
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	17
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	17
7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS PRODUCTOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO Y/O SERVICIO	17
7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO Y/O SERVICIO	17

CONTENIDO	Página
7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	18
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	19
7.4 COMPRAS	19
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	20
7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	21
7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	21
7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE	21
7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	22
7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	22
8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	23
8.1 GENERALIDADES	23
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	23
8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	23
8.2.2 AUDITORIA INTERNA	24
8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	24
8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	24
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	25
8.4 ANALISIS DE DATOS	25
8.5 MEJORA	26
8.5.1 MEJORA CONTINUA	26
8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA	26
8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA	26

TABLA DE ANEXOS

ANEXO 1	MATRIZ DE INTERRELACIÓN NORMA NTCGP 1000:2004 VS PROCESOS
ANEXO 2	MATRIZ DE INTERRELACIÓN MECI 1000:2005 VS PROCESOS
ANEXO 3.	MAPA DE PROCESOS



MANUAL DE CALIDAD

INTRODUCCIÓN

Este Manual describe de forma clara y coherente, los criterios, compromisos y lineamientos para la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, cuyas actividades y operaciones apoyan la labor Institucional en relación con la organización y control lo relacionado con el Tránsito y el transporte dentro del territorio del Municipio de Barrancabermeja, y velar por el cumplimiento de las disposiciones legales sobre la materia:

A través de este sistema, la Entidad está comprometida a entender y satisfacer de manera consistente los requisitos de los usuarios y entidades externas de control, el cual ha sido estructurado de conformidad con las normas NTC ISO 9001:2000 y NTC GP 1000:2004.

El Sistema de Gestión de Calidad incluye:

- El Manual de Calidad donde se establecen los requisitos administrativos del Sistema de Gestión de Calidad.
- El Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales con todos los requisitos, funciones de los cargos y sus perfiles en cada uno de los niveles de la estructura organizacional de la Entidad.
- Los Procedimientos administrativos y operativos, para optimizar la labor de acuerdo con los parámetros establecidos en el Manual de la calidad.
- Demás documentos necesarios para asegurar la operación eficaz, eficiente y efectiva de los procesos del sistema.



**INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE
BARRANCABERMEJA**

MANUAL DE CALIDAD

1. ALCANCE DEL MANUAL

Este Manual aplica para dar cumplimiento a los requisitos de las normas ISO 9001:2000 y la GP 1000:2004 en la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja.



MANUAL DE CALIDAD

2. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

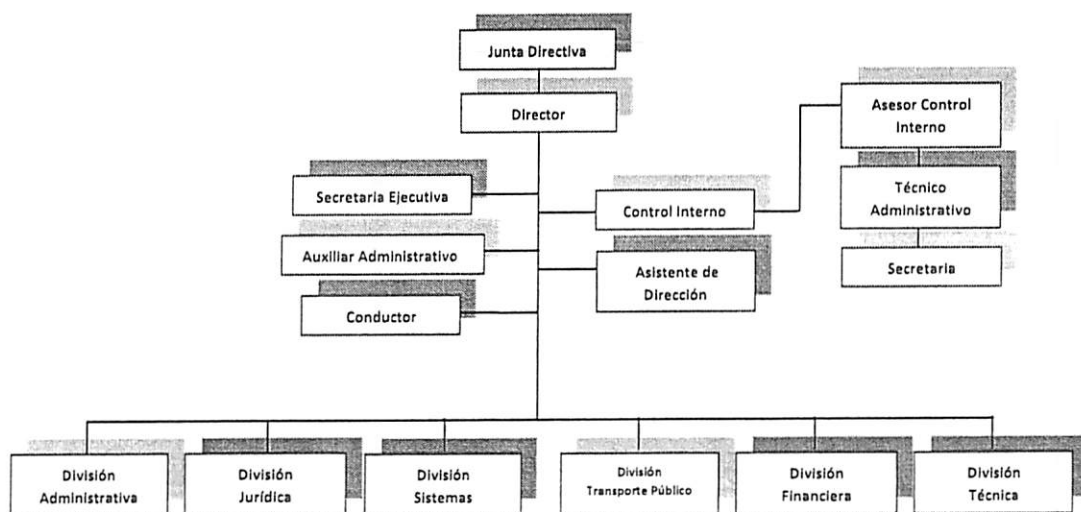
2.1 RESEÑA HISTÓRICA

La Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, creada por el Acuerdo Municipal 032 de 1985, y organizada mediante Decreto 088 de 1985. El Instituto Nacional de Transporte con base en las facultades otorgadas por el Decreto 1347 de 1979 crea la Inspección de Tránsito y Transporte clase A.

La Inspección de Tránsito y Transporte, es un establecimiento público del orden Municipal, dotado de personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, encargada de organizar y controlar todo lo relacionado con el Tránsito Municipal de Vehículos y Personas, velar por el cumplimiento de las disposiciones legales sobre la materia, y ejercer las funciones de conformidad con el Código Nacional de Tránsito y las demás que le asignen la Ley y la Constitución Nacional, los Decretos Reglamentarios, las Ordenanzas y los Acuerdos Municipales.

En la Actualidad, la Inspección de Tránsito y Transporte se encuentra ubicada en la Carrera 2 No. 50-25, Sector Comercial, desde donde efectúa sus operaciones.

2.2 ORGANIGRAMA





MANUAL DE CALIDAD

2.3 MISIÓN

La Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, es una Entidad del Sector Público, Autónoma Financiera y Presupuestal, al Servicio de la Ciudadanía de Barrancabermeja, y su área de influencia, que vela por la difusión y el cumplimiento de las Normas Vigentes del Tránsito Terrestre Automotor para el logro de la Seguridad Vial y el Bienestar de la Comunidad.

2.4 VISIÓN

La Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, se propone ser una Entidad modelo a Nivel Nacional, con un Equipo Humano altamente motivado y profesional, dotado de una Infraestructura Moderna, que ofrezca un Excelente Servicio a la Comunidad con una cobertura total en pro del Bienestar y la Seguridad Vial.

3.5 VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Nosotros como servidores de la INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA, conscientes de nuestra Misión, divulgamos la siguiente declaración de principios y valores como marco de referencia de nuestras acciones institucionales y nos comprometemos a cumplirla:

- ✓ Defendemos con lealtad el patrimonio de la Institución.
- ✓ Cumplimos nuestros deberes con alto grado de responsabilidad.



MANUAL DE CALIDAD

- ✓ Entendemos nuestra gestión como un recurso fundamental para contribuir al mejoramiento permanente de la calidad en la organización y control del Tránsito y Transporte automotor en el Municipio de Barrancabermeja.
- ✓ Trabajamos con sentido de compromiso, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos Institucionales.
- ✓ Actuamos con tolerancia, respetando las diferencias y valorando las ideas de los demás para mantener relaciones armónicas en el trabajo.
- ✓ Compartimos conocimientos con nuestros compañeros para tomar decisiones en equipo sobre la base de mutua cooperación.
- ✓ Reconocemos la importancia de nuestro trabajo, valoramos nuestro talento humano, propendemos por la capacitación permanente y el uso de recursos tecnológicos que garanticen la Eficacia, Eficiencia, Efectividad y Transparencia de nuestra gestión.

3. ALCANCE DEL SISTEMA Y EXCLUSIONES A LAS NORMAS NTC ISO 9001:2000 y NTC GP 1000:2004.

El alcance del Sistema se define como la Organización y Control del Tránsito y Transporte dentro del territorio del Municipio de Barrancabermeja, y velar por el Cumplimiento de las disposiciones legales sobre la materia.

Las exclusiones de la norma ISO 9001:2000 y GP 1000:2004, teniendo en cuenta la naturaleza del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, son las que se relacionan a continuación:

- Numeral 7.3 Diseño y Desarrollo



MANUAL DE CALIDAD

Se excluye debido a que la Misión Institucional se lleva a cabo de conformidad con lo establecido y regulado por la Constitución Nacional, la Ley, los Decretos Reglamentarios, las Ordenanzas y Acuerdos Municipales, aplicables.

- Numeral 7.5.2 Validación de los procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio.

Los servicios ofrecidos por la Entidad pueden ser verificados y evaluados en el momento de su entrega o durante cualquier etapa del proceso.

- Numeral 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición

En la prestación de servicio no se emplean equipos e instrumentos de medición, susceptibles de verificación o calibración, para determinar la conformidad del producto.



MANUAL DE CALIDAD

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

La Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, dentro de sus actividades establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad en busca de la mejora continua, provisionando recursos e información necesaria para la operación y seguimiento del mismo.

Los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad se muestran en el **Mapa de Procesos (Anexo 3)**.

Las actividades correspondientes a cada uno de los procesos identificados, así como los recursos e información necesarios para su operación, se muestran en la **Caracterización de los Procesos (Ver Manual de procedimientos)**.

En la caracterización del proceso, se puede apreciar la secuencia e interacción con otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y los parámetros para su seguimiento y medición a través de indicadores que permiten determinar si se están alcanzando los resultados planificados.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad esta constituida por un conjunto de procedimientos, guías, manuales y formatos para registros, los cuales se elaboran teniendo en cuenta los lineamientos de la norma ISO 9000 versión 2000 y la GP 1000:2004, así como los documentos de origen externo.



MANUAL DE CALIDAD

4.2.2 Manual de Calidad

La Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja mantiene y establece este Manual de Calidad para el manejo del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.3 Control de los documentos

Para lograr el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad los documentos son controlados, y para ello la Entidad cuenta con el **PSE1-PCD-001 PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS**

4.2.4 Control de los Registros

Los registros proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas, y deben controlarse. Para tal fin, se desarrolla el **PSE1-PCR-005 PPROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS** que contiene las disposiciones para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición final de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.



MANUAL DE CALIDAD

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección proporciona su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad a través de:

- a) Llevando a cabo periódicamente, las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Concientizando a los funcionarios de la Entidad, de la importancia de satisfacer los requisitos de los usuarios, legales y reglamentarios, en la prestación del servicio.
- c) Estableciendo y divulgando la política de calidad.
- d) Estableciendo los objetivos de la calidad.
- e) Asegurando la disponibilidad de los recursos según numeral 6 de este manual.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE (USUARIO)

Cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad establece los procedimientos que hacen parte de su que hacer, los cuales son revisados por el líder del proceso, quien verifica la coherencia del documento con los parámetros establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad y los requisitos del Usuario. La medición de la satisfacción del usuario se evalúa como lo establece el numeral 8.2.1 del presente manual; la Alta dirección se asegura de analizar dicha información en sus revisiones semestrales.



MANUAL DE CALIDAD

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad de la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja es adecuada al propósito de la Entidad, incluye el compromiso de cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y proporciona un marco de referencia para definir y revisar los objetivos de calidad. La Política es comunicada a través de la Estrategia de Comunicación que formula la Alta Dirección, y ésta se asegura que dicha política, su significado y cumplimiento sea entendido, por todos los funcionarios que participan dentro de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Entidad, plantea su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad a través de la siguiente Política de Calidad.

“La Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, se compromete con la Satisfacción del cliente, brindando un servicio efectivo y oportuno en el control y la seguridad vial, dentro del marco normativo vigente, soportado en la competencia de nuestro Talento Humano, el uso continuo de nuevas tecnologías, y la mejora del Sistema de Gestión de Calidad, para la consolidación de una cultura enfocada en el de servicio”.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de la Calidad

- ✚ Satisfacer los requisitos y necesidades de los usuarios en cumplimiento de la misión institucional.
- ✚ Fomentar el desarrollo de las competencias de nuestro talento humano, generando en la Institución compromiso en el desempeño efectivo.



MANUAL DE CALIDAD

- ✚ Mantener un sistema eficaz de comunicación con el cliente interno y externo, que garantice el cumplimiento de la Misión, objetivos y políticas de la Institución.
- ✚ Diseñar, desarrollar y ejecutar proyectos de mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica de la Entidad, que asegure un desempeño eficaz, eficiente y efectivo del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

En la caracterización de los procesos se evidencia la planificación de las disposiciones para la operación y control de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, al igual que en los diferentes procedimientos donde se indica las metodologías de trabajo, de acuerdo con la naturaleza de las actividades misionales de la Entidad.

En las revisiones por la dirección se identificarán los cambios que pueden afectar la integridad del Sistema, tales como, la identificación de nuevos requisitos para el servicio, cambios en las normas ISO 9001:2000 y la GP 1000:2004 o de cualquier otra regulación. Identificados los cambios y su impacto en el sistema, se procederá a diseñar e implementar las acciones que permitan realizar los ajustes pertinentes pero sin afectarse el normal funcionamiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.



MANUAL DE CALIDAD

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La Inspección de Tránsito y Transporte cuenta con el organigrama general de la Institución y un modelo de gestión administrativa de forma sistémica. Las responsabilidades y autoridades del personal, están definidas en el **Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales**. Así mismo, en cada uno de los procedimientos se registra el responsable del mismo.

5.5.2 Representante de la Dirección

Se ha nombrado a la Asistente de la Dirección de la Entidad como Representante de la Dirección, cuyas responsabilidades radican en ser el enlace tanto interno como externo para cualquier asunto relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad. Su nombramiento se realiza mediante Reunión del Comité de Calidad en donde se establecen sus responsabilidades.

5.5.3 Comunicación Interna

Se establecen como mecanismos de comunicación interna del SGC reuniones del Comité de Calidad dirigidas por el Director y/o el representante de la dirección. Al ingresar, un nuevo funcionario recibirá inducción relativa al cargo, sus funciones y responsabilidades para con el Sistema de Gestión de la Calidad.



MANUAL DE CALIDAD

De igual forma se utilizará la comunicación escrita (Oficios, resoluciones, memorandos, etc.) para dar a conocer las disposiciones de la dirección y de aspectos relacionados con el desarrollo de las actividades y el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas del Sistema de Gestión de la Calidad, se llevan a cabo revisiones semestrales por parte de la Alta Dirección de la Entidad, de acuerdo con lo establecido en el **P.O.I.-GRD-01** Guía para la Revisión por la Dirección

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

Los recursos a asignar para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, y aumentar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos son: Recursos Materiales, Humanos(6.2), Infraestructura (6.3) y de Ambiente de Trabajo (6.4).

La asignación de recursos, se realiza de acuerdo con las política y disposiciones para el manejo del presupuesto aprobadas por la junta directiva de la entidad.



MANUAL DE CALIDAD

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

El personal de la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, que actualmente ejecuta tareas específicas en los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad, está calificado con base en su educación, formación y experiencia de acuerdo con el **Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales**, donde además se definen las habilidades, aptitudes y actitudes, de acuerdo con la estructura de cargos aprobada.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

Para garantizar la competencia e idoneidad del personal, la Entidad cuenta con:

- El **Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales** donde se determinan las competencias necesarias para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto o servicio. Estas competencias se tienen para cada cargo y nivel.
- El **Proceso Gestión Administrativa y Jurídica**, gestiona de manera continua actividades de formación y otro tipo de acciones encaminadas a desarrollar el talento humano.



MANUAL DE CALIDAD

- Todos los registros concernientes a la educación, formación, habilidades y experiencia de cada una de las personas que labora en la institución, se encuentran en la Hoja de Vida de cada funcionario a cargo de la jefe de la división administrativa.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La Inspección de Tránsito y Transporte determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

La infraestructura incluye:

- ✓ Edificios y espacios de trabajo, soportados en Proyectos de adecuación y construcción, y Asesoría en trabajos de mantenimiento de la planta física, cuando se es requerida.
- ✓ Equipos para los procesos (hardware y software), Soportado en el mantenimiento correctivo y preventivo, el desarrollo de nuevas aplicaciones y la actualización o renovación de equipos, según las necesidades operativas.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Para asegurar un ambiente adecuado de trabajo y para lograr la conformidad de los requisitos de los servicios, el Proceso Gestión Administrativa, no sólo vigila y garantiza los elementos materiales necesarios, sino que además facilita el desarrollo integral en lo físico, emocional, intelectual, espiritual, cultural y social de todo el personal hacia un mejoramiento del ser humano y su calidad de vida, desarrollando actividades de



MANUAL DE CALIDAD

bienestar social en: Educación y Formación, Cultura y Divulgación, Deporte y Recreación, Promoción Social, Asistencia Social y Espiritual, Salud Integral, Salud Ocupacional.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

Esta planificación puede evidenciarse en los procedimientos de los procesos misionales, que contienen las metodologías de trabajo, las actividades de seguimiento y verificación para determinar la conformidad y el cumplimiento de los requisitos para su desarrollo, así mismo contienen las responsabilidades y los registros para evidencia su aplicación.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los Requisitos relacionados con el Producto y/o Servicio

Los requisitos establecidos para la prestación del servicio, se encuentran definidos en el marco legal y normativo que regula la misión Institucional, a particular por el Código Nacional de Tránsito. Los requisitos de los usuarios, incluyendo los requisitos de tiempo de entrega, canalizados a través de solicitudes escritas o verbales, son determinante durante la atención del servicio, y consignados en los respectivos soportes documentales, según el trámite a expedir.



MANUAL DE CALIDAD

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

La Inspección de Tránsito y Transporte revisa los requisitos relacionados con los servicios que se encuentran dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, y se asegura de:

- Tener los requisitos claramente definidos para la prestación del servicio como se describe en el numeral 7.2.1 de este manual.
- Establecer acuerdos previos con el usuario para resolver las diferencias entre los requisitos del servicio y los solicitados previamente.
- Determinar si cuenta con la capacidad necesaria para cumplir con los requisitos del servicio solicitado.

La revisión de los requisitos legales y normativos, son revisados mediante comunicación permanente con el Ministerio de Transporte y demás Entidades Emisoras. Una vez conocidos los requisitos los líderes de los procesos, con el apoyo de la división jurídica, determinan su alcance y mecanismo para efectuar su aplicación efectiva, y su posterior seguimiento en Comité de Calidad para evaluar su grado de cumplimiento, mediante una Lista de chequeo de Cumplimiento Legal.

Cuando se trate de una solicitud verbal, el usuario, con la aprobación del servicio asegura que los requisitos registrados allí, son los exigidos por él.



MANUAL DE CALIDAD

7.2.3 Comunicación con el Cliente

Para tener una comunicación eficiente con los usuarios, la Inspección de Tránsito y Transporte dispone de canales de comunicación tales como la Página WEB, correo electrónico, vía telefónica, correspondencia interna y atención personalizada para:

- ✓ Suministrar información sobre el servicio.
- ✓ Consultas referentes al servicio, establecimiento de contratos y las modificaciones que surjan a raíz de los requisitos del usuario.
- ✓ Retroalimentación con el usuario y quejas, a través de la P.O.I.-GRPQ-02 Guía para la recepción y atención de peticiones, quejas y reclamos

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Requisito excluido

7.4 COMPRAS

Las compras en la Entidad se realizan de acuerdo a los procedimientos establecidos según la cuantía involucrada en la compra. Estos procedimientos contienen además los criterios para la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores.

La Inspección de Tránsito y Transporte tiene establecidos los siguientes procedimientos para su gestión de compras: PA2-PSEP-01 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, GESTIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES



MANUAL DE CALIDAD

La información que se consigna en las Órdenes de compras o Contratos de suministro de bienes y servicios, contiene la información suficiente y precisa relacionada con tipo y clase de producto, al igual que las condiciones para su entrega.

La verificación de los suministros está a cargo del Almacén General tal y como lo establecen los procedimientos.

- PA2– ICEAC – 001 INSTRUCTIVO DE PLANIFICACION Y COMPRA DE ELEMENTOS DE ASEO Y CAFETERIA
- PA2– IPCP – 002 INSTRUCTIVO DE PLANIFICACIÓN Y COMPRA DE ELEMENTOS DE PAPELERÍA
- PA2– IPCPP – 003 INSTRUCTIVO DE PLANIFICACIÓN Y COMPRA DE PAPELERÍA PROFORMA
- PA2– IPAP – 004 INSTRUCTIVO DE PLANIFICACIÓN Y ADQUISICIÓN DE PLACAS

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la Producción y la Prestación del Servicio

Los aspectos relacionados con el control de la prestación del servicio de cada proceso se encuentran enunciados en su respectiva caracterización, así mismo, la Entidad establece controles generales con base en reglamentos, acuerdos, estatutos y resoluciones.



MANUAL DE CALIDAD

Cada proceso que hace parte del Sistema de Gestión de la Calidad dispone para la prestación del servicio de:

- Procedimientos que hacen parte de los procesos, en los cuales se describen las actividades y controles necesarios para la prestación del servicio.
- Instrucciones de trabajo para el personal.
- Equipo necesario para la prestación del servicio, a los cuales se les hace mantenimiento.
- Indicadores de gestión con los cuales se mide la gestión ejecutada.
- Actividades para la implementación del servicio.

7.5.2 Validación de los proceso de la Producción y la Prestación del Servicio

Requisito excluido

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Cada proceso que hace parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja identifica y da trazabilidad al servicio que presta por medio de los registros, éstos se identifican en el **10-09-01.03 LISTADO DE MAESTROS DE REGISTROS**



MANUAL DE CALIDAD

PSE1-PCD-001 PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS, por medio de bases de datos de los procedimientos que se soportan en la automatización.

7.5.4 Propiedad del Cliente

Se considera propiedad del Cliente los documentos con información proporcionada por el mismo, necesarios para prestar el servicio, estos documentos se identifican ya sea con el número de identidad, nombre del usuario o número que asigne el proceso dependiendo del tipo de solicitud; cuando se realiza la recepción de los documentos se verifica la información suministrada por el usuario.

Los documentos que son propiedad del usuario se protegen y salvaguardan bajo archivo y allí solo tiene acceso el personal involucrado y designado para tal fin.

En caso de pérdida o deterioro de los documentos de los usuarios, el funcionario designado para salvaguardar y proteger los mismos, comunica al usuario y realiza el respectivo registro en el formato de acciones correctivas.



MANUAL DE CALIDAD

7.5.5 Preservación del Producto y/o Servicio

La Entidad preserva la prestación del servicio durante el proceso interno hasta la entrega del resultado del mismo. Esta preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de los elementos resultantes de la prestación del servicio (Licencias, Placas, Trámites en General) y dada la naturaleza de los procesos, de la información, incluyendo control de acceso al área de servidores y la realización de backups de respaldo de la misma.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Este requisito se excluye

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA



MANUAL DE CALIDAD

8.1 GENERALIDADES

La Dirección de la Entidad y los líderes de los Procesos planifican e implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- ✚ Demostrar la conformidad del servicio (Ver numerales 8.2.4 y 8.3 de este manual).
- ✚ Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad (Ver numeral 8.2.2 de este manual.)
- ✚ Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (Ver numeral 8.5.1 de este manual).

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del Cliente

Como una de las medidas de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del Cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. El instrumento a aplicar, su utilización y manejo, se encuentran descritos en el **10-01-07.02 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE**



MANUAL DE CALIDAD

8.2.2 Auditoria Interna

La Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja realiza a intervalos contemplados dentro del Programa Anual, auditorias internas por proceso para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme a las disposiciones planificadas y si se ha implementado y mantiene de manera eficaz.

Las Auditorías Internas se realizan de acuerdo al **SEG01-PAU-003 PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA**

8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos

La Entidad aplica los medios apropiados para el seguimiento y medición de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los objetivos planteados.

Para ello se han establecido indicadores dentro de cada proceso, que deben ser medidos de manera especificada por los responsables de Proceso; y en caso de no cumplir las metas definidas, se toman las acciones correctivas pertinentes. Así mismo, los informes del seguimiento y medición de los Procesos hacen parte de la información de entrada para las Revisiones por la Alta Dirección.

8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto y/o Servicio

Cada uno de los procesos Misionales que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad, realiza el seguimiento y medición a las solicitudes de servicio y/o producto.

Así mismo, la realización del producto y/o servicio, no se lleva a cabo hasta no ser completadas satisfactoriamente las disposiciones planificadas



MANUAL DE CALIDAD

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Inspección de Tránsito y Transporte para el control del producto y/o servicio no conforme establece, implementa y mantiene el **PSE1-PCPN-002 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**. En éste se describen las actividades a seguir en el caso en que se identifique un producto o servicio que no cumple con las características de calidad, para evitar el uso no intencionado del mismo.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, para el Sistema de Gestión de la Calidad determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad. Entre los datos que se

analizan se encuentran: Satisfacción del Cliente y/o usuario, conformidad de los requisitos del producto y/o servicio, evaluación de proveedores y la información de cada proceso relacionada con la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad previamente analizada, incluyendo el análisis de indicadores.



MANUAL DE CALIDAD

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora Continua

La Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja mejora continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones preventivas y correctivas y la revisión por la Alta Dirección. En este último, se realiza un seguimiento a los acuerdos tomados y se generan de ser necesario, planes de mejoramiento o de acción para facilitar la mejora continua, que involucra a los responsables de Procesos.

8.5.2 Acción Correctiva

Las Acciones correctivas se realizan de acuerdo al **PSE1-PACP-004 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**, Lo anterior, con el fin de tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

8.5.3 Acción Preventiva

Las Acciones preventivas se realizan de acuerdo al **PSE1-PACP-004 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**. Lo anterior para eliminar las causas de no conformidades potenciales o bien para prevenir su ocurrencia.



INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE
BARRANCABERMEJA

MANUAL DE CALIDAD

VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO
1	Versión Inicial

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Consultor de Calidad	Asistente de Dirección	Director
Fecha: 28/09/08	Fecha: 27/11/08	Fecha: 27/11/08

[illegible]



ANEXO 2 MATRIZ DE
INTERRELACIÓN MECI 1000:2005
VS PROCESOS

PÁGINA DE 5
FECHA DE EDICIÓN: 28
de Septiembre/08
VERSIÓN: 1

NORMA NTC GP 1000:2004		PROCESOS									
NUMERAL	REQUISITOS	ORIENTACION INSTITUCIONAL	CONTROL INTERNO	CALIDAD Y MEJORA	TRAMITES	SEGURIDAD VIAL	TRANSPORTE PUBLICO	GESTION ADMINISTRATIVA Y JURIDICA	SISTEMAS	CONTRATACION Y COMPRAS	GESTION FINANCIERA Y CONTABLE
1.	SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO										
1.1	COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL										
1.1.1.	Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos	X						X			
1.1.2.	Desarrollo del Talento Humano							X			
1.1.3.	Estilo de Dirección	X									
1.2.	COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO										
1.2.1.	Planes y Programas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1.2.2.	Modelo de Operación por Procesos	X		X							
1.2.3.	Estructura Organizacional	X									
1.3.	COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO										
1.3.1.	Contexto Estratégico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1.3.2.	Identificación del Riesgo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1.3.3.	Análisis del Riesgo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1.3.4.	Valoración del Riesgo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1.3.5.	Políticas de Administración del Riesgo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.	SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION										
2.1.	COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL										
2.1.1.	Políticas de Operación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.1.2.	Procedimientos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.1.3.	Controles	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.1.4.	Indicadores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.1.5.	Manual de Procedimientos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2.2.	COMPONENTE INFORMACIÓN										
2.2.1.	Información Primaria	X	X								
2.2.2.	Información Secundaria	X	X								
2.2.3.	Sistemas de Información	X	X						X		
2.3.	COMPONENTE COMUNICACIÓN										
2.3.1.	Comunicación Organizacional	X						X	X		
2.3.2.	Comunicación Informativa	X							X		
2.3.3.	Medios de Comunicación	X							X		
3.	SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN										
3.1.	COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN										
3.1.1.	Autoevaluación del Control	X	X								
3.1.2.	Autoevaluación de Gestión	X	X								
3.2.	COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE										
3.2.1.	Evaluación del Sistema de Control Interno		X								
3.2.2.	Auditoría Interna		X	X							
3.3.	COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO										
3.3.1.	Plan de Mejoramiento Institucional	X									
3.3.2.	Planes de Mejoramiento por Procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3.3.3.	Planes de Mejoramiento Individual							X			



COPIA
CONTROLADA

Anexo 3. MAPA DE PROCESOS

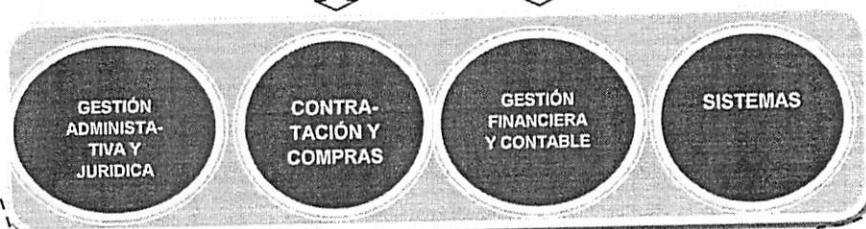
Proceso Estratégicos



Procesos Misionales



Procesos de Apoyo



Procesos de seguimiento y Evaluación

