

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"	Código: MN-PLE-01
	PROCESO	Version: 7
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Pág: 1 de 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	Fecha Aprobación: 09-09-2016



# MANUAL DE CALIDAD

## INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACÁ

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	OLGA ISIDORA CASTRO VARGAS	INGRID ALEXANDRA CARDENAS MARTINEZ
CARGO	ASESOR PLANEACION Y SISTEMAS	SUBGERENTE GENERAL AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GERENTE GENERAL
FECHA	09-09-2016	09-09-2016	09-09-2016

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"	Código: MN-PL-01
	PROCESO	Version: 7
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Pág: 2 de 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	Fecha Aprobación: 09-09-2016

## CAMBIOS EFECTUADOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>Fecha Aprobación</b>
0	Procedimiento emitido en Versión 0 para prueba.	01-12-2008
1	Se complementa el Manual de Calidad en todo su contenido y se actualizo el mapa de procesos del Instituto.	06-04-2011
2	Se incluye el numeral 7.6 de la norma NTC GP 1000:2009.	28-06-2011
3	Se modifica el alcance el Sistema Integrado de Gestión, se incluye el objetivo de calidad No.6 y se aclara la justificación de la exclusión del numeral 7.3 de la norma NTC GP 1000.	22-12-2011
4	Se actualizo el logo Institucional, misión y visión.	14-10-2014
5	Se excluyó el numeral 7.6 de la norma NTC GP 1000:2009.	18-03-2015
6	Se eliminó la muñeca de la portada, se incorporó el numeral 7.6 de la norma NTC GP 1000:2009, se actualizó en Mapa de Procesos y el Organigrama del Instituto de tránsito de Boyacá.	12-07-2016
7	Actualización de la Visión Institucional y el organigrama agregando el área de Cobro Coactivo	09-09-2016

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	OLGA ISIDORA CASTRO VARGAS	INGRID ALEXANDRA CARDENAS MARTINEZ
CARGO	ASESOR PLANEACION Y SISTEMAS	SUBGERENTE GENERAL AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GERENTE GENERAL
FECHA	09-09-2016	09-09-2016	09-09-2016

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"	Código: MN-PLE-01
	PROCESO	Version: 7
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Pág: 3 de 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	Fecha Aprobación: 09-09-2016

## INDICE

### 1. INTRODUCCIÓN.

### 2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

- 2.1 Generalidades.
- 2.2 Alcance y Exclusiones.
- 2.3 Estructura orgánica
- 2.4 Misión
- 2.5 Visión

### 3. REFERENCIA NORMATIVAS.

### 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

- 4.1 Procesos que garantizan la Gestión del Instituto
- 4.2 Gestión Documental

### 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

- 5.1 Compromiso de la Dirección con el SIG
- 5.2 Enfoque al Cliente
- 5.3 Política de Calidad
- 5.4 Planificación
  - 5.4.1 Objetivos de Calidad
- 5.5 Responsabilidad, autoridades y Comunicación
- 5.6 Revisión por la Dirección

### 6. GESTIÓN DE RECURSOS.

### 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

- 7.1 Planificación de la realización del producto
- 7.2 Procesos relacionados con el cliente
- 7.3 Excluido
- 7.4 Adquisición de Bienes y Servicios
- 7.5 Producción y prestación del servicio
- 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición.

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	OLGA ISIDORA CASTRO VARGAS	INGRID ALEXANDRA CARDENAS MARTINEZ
CARGO	ASESOR PLANEACION Y SISTEMAS	SUBGERENTE GENERAL AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GERENTE GENERAL
FECHA	09-09-2016	09-09-2016	09-09-2016

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"	Código: MN-PLE-01
	PROCESO	Version: 7
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Pág: 4 de 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	Fecha Aprobación: 09-09-2016

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

8.1 Generalidades

8.2 Medicion y seguimiento

8.3 Control del producto no conforme

8.4 Analisis de datos

8.5 Mejora

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	OLGA ISIDORA CASTRO VARGAS	INGRID ALEXANDRA CARDENAS MARTINEZ
CARGO	ASESOR PLANEACION Y SISTEMAS	SUBGERENTE GENERAL AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GERENTE GENERAL
FECHA	09-09-2016	09-09-2016	09-09-2016

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"	Código: MN-PL-01
	PROCESO	Version: 7
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Pág: 5 de 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	Fecha Aprobación: 09-09-2016

## INDICE

### 1. INTRODUCCIÓN.

Este manual describe la estructura y el contenido del Sistema de Gestión de la Calidad establecido por el Instituto de Tránsito de Boyacá para la prestación de sus servicios. Las secciones del mismo están relacionadas siguiendo los numerales establecidos en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 para el cumplimiento de la Ley 872 del 30 de Diciembre de 2003. El objetivo de dicha relación es dar confianza a nuestros clientes en cuanto a la capacidad del ITBOY para cumplir los requisitos de esta norma, con el fin de garantizar las características de calidad de los servicios que presta el Instituto.

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad está basado en los siguientes diez principios:

1. *Enfoque hacia el cliente:* La razón de ser del ITBOY es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto es fundamental que la Entidad comprenda cuáles son las necesidades actuales y futuras de los mismos, que cumplan con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
2. *Liderazgo:* Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la Alta Dirección del ITBOY sea capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos del Instituto.
3. *Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:* Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos del Instituto.
4. *Enfoque basado en procesos:* En el ITBOY existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	OLGA ISIDORA CASTRO VARGAS	INGRID ALEXANDRA CARDENAS MARTINEZ
CARGO	ASESOR PLANEACION Y SISTEMAS	SUBGERENTE GENERAL AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GERENTE GENERAL
FECHA	09-09-2016	09-09-2016	09-09-2016

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"	Código: MN-PLE-01
	PROCESO	Version: 7
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Pág: 6 de 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	Fecha Aprobación: 09-09-2016

5. *Enfoque del sistema para la gestión:* el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad del ITBOY en el logro de sus objetivos.
6. *Mejora continua:* siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar nuestros productos o prestar nuestros servicios. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global del ITBOY sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.
7. *Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:* En todos los niveles del INSTITUTO DE TRÁNSITO DE BOYACÁ, las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.
8. *Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios:* ITBOY y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual, aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
9. *Coordinación, cooperación y articulación:* el trabajo en equipo, en el ITBOY y entre ésta y las demás entidades es importante para el desarrollo de relaciones que benefician a sus usuarios y que permiten emplear de una manera racional los recursos disponibles.
10. *Transparencia:* la gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que el ITBOY garantice el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social.

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	OLGA ISIDORA CASTRO VARGAS	INGRID ALEXANDRA CARDENAS MARTINEZ
CARGO	ASESOR PLANEACION Y SISTEMAS	SUBGERENTE GENERAL AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GERENTE GENERAL
FECHA	09-09-2016	09-09-2016	09-09-2016

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"	Código: MN-PLE-01
	PROCESO	Version: 7
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Pág: 7 de 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	Fecha Aprobación: 09-09-2016

## 2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

### 2.1 Generalidades.

El objeto del Manual de la Calidad es describir los procesos, procedimientos y prácticas relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad determinado por el Instituto de Tránsito de Boyacá – ITBOY para el alcance establecido, en cumplimiento de la política y objetivos de la calidad de la Institución, así como con los requisitos generales y normativos establecidos para satisfacer las necesidades de sus clientes.

### CICLO DE MEJORA DE LA CALIDAD

Este manual describe los elementos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad agrupados en cuatro actividades básicas relacionadas en el ciclo de mejoramiento continuo PHVA de la siguiente forma:

Planificar	<b>P</b>	Secciones 1,2,3,4,5,6
Hacer	<b>H</b>	Sección 7
Verificar	<b>V</b>	Sección 8
Actuar	<b>A</b>	Sección 8

El vocabulario aplicado en este manual es el presentado en la Sección 3 de la NTCGP 1000:2009.

### 2.2 Alcance y Exclusiones.

En atención al Decreto 1686 de 2001 y Decreto 2618 de 2002, el INSTITUTO DE TRÁNSITO DE BOYACÁ define el alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad como:

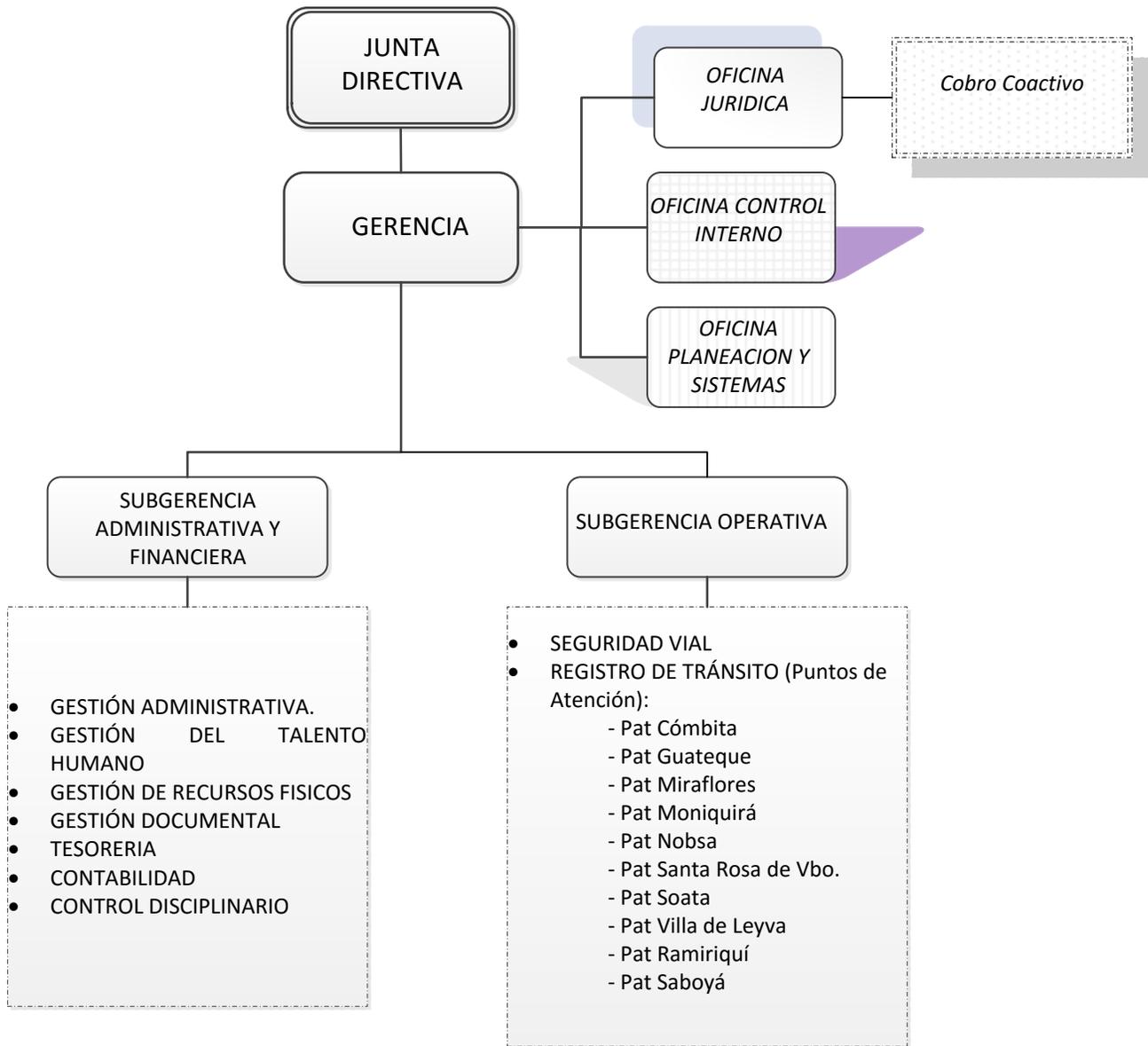
*Administra el Registro de Tránsito, coordina programas de promoción y prevención en seguridad vial y capacitación a infractores en normas de tránsito.*

Se excluye del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad los numerales de la NTC GP1000:2009 el 7.3 Diseño y Desarrollo teniendo en cuenta que ITBOY no diseña ni desarrolla políticas ni productos nuevos, ajustándose únicamente a la normatividad vigente en la materia.

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	OLGA ISIDORA CASTRO VARGAS	INGRID ALEXANDRA CARDENAS MARTINEZ
CARGO	ASESOR PLANEACION Y SISTEMAS	SUBGERENTE GENERAL AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GERENTE GENERAL
FECHA	09-09-2016	09-09-2016	09-09-2016

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"	Código: MN-PL-01
	PROCESO	Version: 7
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Pág: 8 de 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	Fecha Aprobación: 09-09-2016

### 2.3 Estructura orgánica



	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	OLGA ISIDORA CASTRO VARGAS	INGRID ALEXANDRA CARDENAS MARTINEZ
CARGO	ASESOR PLANEACION Y SISTEMAS	SUBGERENTE GENERAL AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GERENTE GENERAL
FECHA	09-09-2016	09-09-2016	09-09-2016

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"	Código: MN-PLE-01
	PROCESO	Version: 7
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Pág: 9 de 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	Fecha Aprobación: 09-09-2016

## 2.4 Misión

**EL INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA** coordina la seguridad y movilidad vial en el área de influencia del Instituto en el departamento de Boyacá y administra el registro de tránsito, con personal calificado y comprometido con la institución y puntos de atención autorizados por el Ministerio de Transporte, para contribuir con el incremento de la calidad de vida de los actores viales e intereses de los usuarios.

## 2.5 Visión

**EL INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA**, se proyecta para hacer de Boyacá en el 2025, el departamento con las vías más seguras del país y con el mejor portafolio de servicios de Tránsito, soportado en su recurso humano y tecnológico, capaz de materializar su misión Institucional.

## 3. REFERENCIA NORMATIVAS.

Los siguientes documentos constituyen disposiciones del presente Manual de la Calidad.

NTC ISO 9001:2008	Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos
NTCGP 1000:2009	Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública.
NTC-ISO19011	Directrices para la Auditoria de Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental.
NTC ISO 9000:2010	Sistema de Gestión de Calidad, principios y vocabularios
MECI 2014:	Modelo Estándar de Control Interno
SISTEDA:	Sistema de Desarrollo Administrativo

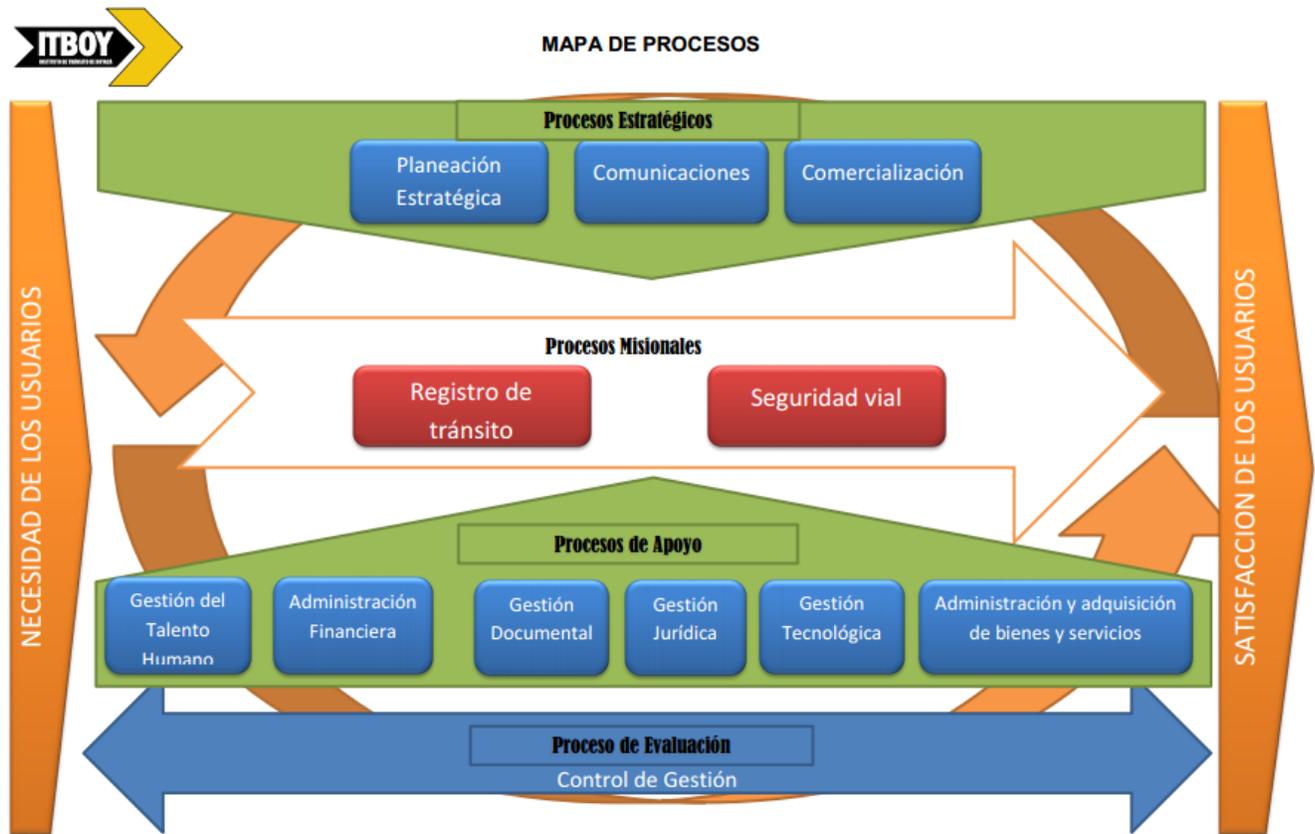
## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

### 4.1 Procesos que garantizan la Gestión del Instituto.

**EL INSTITUTO DE TRÁNSITO DE BOYACÁ** identifica y caracteriza los procesos que garantizan el cumplimiento de la función y misión de la entidad de acuerdo al Decreto 1686 de 2001 y Decreto 2618 de 2002. Para una mejor comprensión de este modelo de operación organizacional, la entidad ha diseñado un Mapa de Procesos, el cual se muestra a continuación. La interacción de los procesos se evidencia en las fichas de caracterización de cada uno de los procesos

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	OLGA ISIDORA CASTRO VARGAS	INGRID ALEXANDRA CARDENAS MARTINEZ
CARGO	ASESOR PLANEACION Y SISTEMAS	SUBGERENTE GENERAL AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GERENTE GENERAL
FECHA	09-09-2016	09-09-2016	09-09-2016

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"	Código: MN-PL-01
	PROCESO	Version: 7
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Pág: 10 de 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	Fecha Aprobación: 09-09-2016



## 4.2 Gestión Documental

El ITBOY definió los documentos necesarios requeridos para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y que le permiten asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. Estos documentos aparecen relacionados en el FR-PL-03 "**Listado Maestro de Documentos**" del proceso **Planeación Estratégica** en él se incluyen los requeridos por la NTCGP 1000:2009.

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	OLGA ISIDORA CASTRO VARGAS	INGRID ALEXANDRA CARDENAS MARTINEZ
CARGO	ASESOR PLANEACION Y SISTEMAS	SUBGERENTE GENERAL AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GERENTE GENERAL
FECHA	09-09-2016	09-09-2016	09-09-2016

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"	Código: MN-PL-01
	PROCESO	Version: 7
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Pág: 11 de 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	Fecha Aprobación: 09-09-2016

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

### 5.1 Compromiso de la Dirección con el SIG

La Alta Dirección del Instituto de Tránsito de Boyacá ITBOY demuestra su compromiso para con el Sistema de Gestión de la Calidad estableciendo dentro del código de buen gobierno para la gestión de la entidad, las políticas de **Comunicación e información, operación de los procesos y de la calidad**, las cuales garantizan la comunicación entre los procesos, el acceso de la comunidad a los informes de gestión institucional, la operatividad y ejecución de los procesos hacia el cumplimiento de los objetivos fijados y las intenciones globales y orientaciones relativas a la calidad.

### 5.2 Enfoque al Cliente

**EL INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACÁ** se preocupa por el cumplimiento de los requisitos del cliente con el propósito de aumentar su satisfacción, por lo cual definió dentro de su documentación del Sistema Integrado de Gestión las especificaciones de cada uno de sus productos y servicios dándolo a conocer a todos su clientes a través de la página WEB del ITBOY.

### 5.3 Política de Calidad

**“EL INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACÁ se compromete a generar condiciones para mejorar la seguridad vial y administrar el registro de tránsito, con tecnología avanzada, con personal calificado, orientado hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios y demás partes interesadas, con un Sistema de Gestión de Calidad que garantice la mejora continua de sus procesos con eficacia, eficiencia y efectividad, para contribuir con el logro de los fines del estado”.**

### 5.4 Planificación

#### 5.4.1 Objetivos de Calidad

1. Poner en marcha las líneas estrategias que consagra el Plan Departamental de Seguridad Vial contenidas en la Ordenanza 025 de 2010 y Resolución 086 de 2011 del ITBOY.
2. Adelantar convenios o alianzas estratégicas, con entidades del orden Municipal, Departamental y/o Nacional, con el fin de desarrollar los proyectos del Plan Departamental de Seguridad Vial.

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	OLGA ISIDORA CASTRO VARGAS	INGRID ALEXANDRA CARDENAS MARTINEZ
CARGO	ASESOR PLANEACION Y SISTEMAS	SUBGERENTE GENERAL AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GERENTE GENERAL
FECHA	09-09-2016	09-09-2016	09-09-2016

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"	Código: MN-PLE-01
	PROCESO	Version: 7
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Pág: 12 de 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	Fecha Aprobación: 09-09-2016

3. Velar por la seguridad vial de las personas y las cosas en la jurisdicción del ITBOY, mejorando la movilidad en las vías.
4. Prestar asistencia técnica y humana a los usuarios del Instituto.
5. Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y demás partes interesadas.
6. Adelantar gestiones con el fin de dar cumplimiento al Plan de Desarrollo Departamental en materia de seguridad vial y registro de tránsito.

### **5.5 Responsabilidad, autoridades y Comunicación**

La Alta Dirección del ITBOY ha designado y dotado de autoridad a un representante de la misma para gestionar, dar seguimiento, evaluar y coordinar el Sistema de Gestión de la Calidad. El propósito de esta designación es aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad de la operación y la mejora del sistema.

La Gerencia dentro de los procesos del Sistema Integrado de Gestión definió el proceso de comunicaciones, por medio del cual establece procedimientos que garantizan la comunicación organizacional como la difusión de políticas e información de la entidad a su interior, así como la comunicación informativa como difusión de información sobre el funcionamiento, gestión y resultados de la Entidad hacia los grupos de interés, a través de la página WEB del ITBOY.

### **5.6 Revisión por la Dirección**

El control al desempeño del sistema se realiza mediante revisiones sistemáticas teniendo en cuenta la información exigida por la NTCGP 1000:2009. Los resultados de las revisiones proporcionan datos a utilizar en la planificación de la mejora del desempeño de la entidad, las revisiones se realizan a través del Comité Coordinador de Control Interno y Calidad.

## **6. GESTIÓN DE RECURSOS.**

El ITBOY determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad y aumentar la satisfacción de sus clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para ello asegura la competencia de sus servidores públicos mediante el proceso de **Gestión del Talento Humano** dentro del cual se contempla la evaluación de desempeño que se aplica al personal de Carrera Administrativa de acuerdo a la reglamentación de la CNSC, relaciona la

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	OLGA ISIDORA CASTRO VARGAS	INGRID ALEXANDRA CARDENAS MARTINEZ
CARGO	ASESOR PLANEACION Y SISTEMAS	SUBGERENTE GENERAL AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GERENTE GENERAL
FECHA	09-09-2016	09-09-2016	09-09-2016

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"	Código: MN-PL-01
	PROCESO	Version: 7
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Pág: 13 de 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	Fecha Aprobación: 09-09-2016

infraestructura y ambiente necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto en la **caracterización de procesos**.

## 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

### 7.1 Planificación de la realización del producto

En las fichas de caracterización de cada uno de los procesos se describen los objetivos, el ciclo PHVA, los documentos asociados y los mecanismos de verificación, validación, seguimiento, medición, de cada uno de los procesos así como los criterios para la aceptación de éste, dejando los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos elaboran y proporciona el producto y/o servicio cumpliendo con los requisitos.

### 7.2 Procesos relacionados con el cliente

Los requisitos relacionados con el producto que el ITBOY brinda a sus clientes, son determinados por la Ley 769 de 2002, Acuerdo 051 de 1993, Decreto 1686 de 2001 por medio del cual se modifica el Estatuto Básico del Instituto de Tránsito de Boyacá - ITBOY y el Decreto 2618 de 2002 que establece el Estatuto Básico de la Administración Departamental. Para asegurar la satisfacción de dichos requisitos por parte de sus clientes, el ITBOY tiene implementados los dos procesos de **Seguridad Vial y Registro de Tránsito**, cuya gestión se basa en la consideración de los resultados deseados, las etapas de cada proceso, las actividades, los flujos, las medidas de control, las necesidades de formación, las metodologías, la información y los demás requisitos que establece la NTCGP 1000:2009.

### 7.3 Excluido

### 7.4 Adquisición de Bienes y Servicios

El INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA, cuenta con el proceso "Administración y Adquisición de Bienes y Servicios" en el que se encuentran documentados los procedimientos necesarios para adquirir los bienes y servicios imperiosos para el correcto funcionamiento de la entidad.

Los requisitos de calidad y técnicos de los productos y/o servicios son establecidos en los pliegos de condiciones definitivos según sea el caso y de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos por la Ley vigente en materia de contratación estatal, se seleccionan los

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	OLGA ISIDORA CASTRO VARGAS	INGRID ALEXANDRA CARDENAS MARTINEZ
CARGO	ASESOR PLANEACION Y SISTEMAS	SUBGERENTE GENERAL AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GERENTE GENERAL
FECHA	09-09-2016	09-09-2016	09-09-2016

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"	Código: MN-PL-01
	PROCESO	Version: 7
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Pág: 14 de 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	Fecha Aprobación: 09-09-2016

proveedores que cumplan con las especificaciones de calidad y técnicas definidas por el Instituto y que cumplan con los requisitos mínimos exigidos en cada pliego de condiciones.

La calidad y especificaciones de los productos y/o servicios adquiridos se verifican en el momento de realizar el ingreso al almacén del Instituto dejando evidencia en el formato "Entrada de Almacén", las características deben estar estrictamente ajustadas a los requerimientos hechos en los pliegos de condiciones, en cuanto a los servicios se verifica a través del supervisor del respectivo contrato quien presenta actas de iniciación, certificado de cumplimiento y acta de liquidación de los mismos, dando así veracidad en las actividades ejecutadas en cumplimiento del objeto contractual.

### **7.5 Producción y prestación del servicio**

El INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA cuenta con diez (10) Puntos de Atención de Tránsito en los cuales nuestros clientes pueden adquirir sus productos o servicios de manera ágil y oportuna, en cada uno de ellos se cuenta con personal idóneo enfocado a la prestación de servicios con calidad y amabilidad.

### **7.6 Control de los Dispositivos de seguimiento y medición**

El Instituto de Tránsito de Boyacá asegura que los proveedores realizan controles a los mecanismos de medición utilizados en el desarrollo de los diferentes objetos contractuales en los cuales sean necesarios, el ITBOY realiza seguimiento y control a estas actividades por intermedio de los supervisores de los diferentes contratos, quienes están en la obligación de verificar el cumplimiento y presentar informe de la ejecución de actividades de seguimiento y control a los diferentes dispositivos de seguimiento o medición utilizados por el contratista, después de realizadas las actividades mencionadas anteriormente el supervisor por medio del informe o certificación entregada por el contratista, asegura la conformidad del producto y el cumplimiento de las especificaciones técnicas mínimas requeridas por la normatividad vigente.

## **8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.**

### **8.1 Generalidades**

Para la medición, análisis y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, la entidad ha establecido un seguimiento y monitoreo basado en los requisitos establecidos en la NTC ISO

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	OLGA ISIDORA CASTRO VARGAS	INGRID ALEXANDRA CARDENAS MARTINEZ
CARGO	ASESOR PLANEACION Y SISTEMAS	SUBGERENTE GENERAL AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GERENTE GENERAL
FECHA	09-09-2016	09-09-2016	09-09-2016

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"	Código: MN-PL-01
	PROCESO	Version: 7
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Pág: 15 de 15
	MANUAL DE LA CALIDAD	Fecha Aprobación: 09-09-2016

9001:2008 y NTCGP 1000:2009 para tal fin. Estos requisitos están basados en la realización de auditorías internas, medición de satisfacción de los clientes, medición y evaluación de los procesos y la realización de acciones preventivas y correctivas.

## **8.2 Medición y seguimiento**

Los resultados de los análisis de datos de las actividades de mejora como el seguimiento a la satisfacción y percepción del cliente, las auditorías tanto de gestión como de calidad, constituyen elementos de entrada de la revisión por la alta dirección con el fin de proporcionar información para mejorar el desempeño de la entidad.

## **8.3 Control del producto no conforme**

Dentro de la documentación de los procesos Misionales se definió el procedimiento de "Control del Servicio o producto No Conforme" en el cual se definen los controles, responsabilidades con el tratamiento del servicio No Conforme cuyo propósito es definir las actividades necesarias para que los funcionarios identifiquen y controlen los servicios y productos que no cumplen con los requerimientos.

## **8.4 Análisis de datos**

Los análisis de los datos se realizan con base a la medición de los indicadores de gestión y de los planes de acción, así como del análisis que se realiza a las PQRSF y encuestas de satisfacción publicadas en la página WEB del ITBOY.

## **8.5 Mejora**

El Instituto de Tránsito de Boyacá mejora continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, por medio del seguimiento y evaluación de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, el análisis de datos, las reuniones del Comité Coordinador de Control Interno y Calidad, las acciones correctivas y preventivas derivadas de los hallazgos o no conformidades detectadas en las auditorías de gestión y calidad.

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	CAROLINA BUITRAGO GOMEZ	OLGA ISIDORA CASTRO VARGAS	INGRID ALEXANDRA CARDENAS MARTINEZ
CARGO	ASESOR PLANEACION Y SISTEMAS	SUBGERENTE GENERAL AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GERENTE GENERAL
FECHA	09-09-2016	09-09-2016	09-09-2016