Floridablanca, Agosto del 2023.

Doctor
FERLEY GUILLERMO GONZÁLEZ ORTÍZ
Director General DTTF

Ref. Diseño y documentación del Sistema de Gestión de Calidad para el proceso de Cultura Ciudadana basado en la Norma ISO 9001:2015.

Necesidad a satisfacer:

Actualmente la Dirección De Tránsito Y Transporte De Floridablanca, tiene como misión el amparo del interés general, para lo cual propende por la elaboración y desarrollo de programas y estrategias dirigidos a la comunidad, en aras apoyar el fortalecimiento institucional y la socialización para la gestión de la seguridad vial e incentivar la cultura vial, esto, con el fin de establecer un sólido sistema deprevención de accidentes de tránsito y un flujo de movilidad eficiente que permita mitigar los riesgos para los actores viales que circulan en el Municipio de Floridablanca, por tal razón, una de sus funciones, es garantizar el cumplimiento del proyecto: "IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS REQUERIDAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PLAN LOCAL DE SEGURIDAD PARA LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE FLORIDABLANCA", el cual se enmarca dentro del Plan de Desarrollo del Municipio de FLORIDABLANCA UNIDOS AVANZAMOS 2020-2023, y fue actualizado el día 03 de febrero de 2023 en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión Municipal.

Dicho proyecto tiene como objetivo Principal “Disminuir el Grado de Siniestralidad Vial en el Municipio de Floridablanca” y para dar cumplimiento cuenta entre otras con la siguiente meta:

- **404. Crear y mantener el Centro Integral de Atención del municipio deFloridablanca**

La presente meta fue concertada por el Consejo Directivo de la Dirección de Tránsito y Transporte de Floridablanca el día 29 de diciembre del 2020 por el Acuerdo No. 009 “Por medio del cual se crea el centro integral de atención CIA del Municipio de Floridablanca”, con el objetivo de ofrecer una alternativa de conformidad con lo dispuesto en el Art 136 de la Ley 769 de 2002, modificado por el Art 24 Ley 1383 del 2012, modificado por el Art 205, Decreto Nacional 019 de 2012. Esta meta tiene como COMPONENTE N° 1: EDUCACIÓN Y CULTURA VIAL, que contiene en su Actividad 9: Implementar y mantener el Centro Integral de Atención: Realizar todas las actividades propias que permitan y garanticen el funcionamientodel CIA. Esto incluye personal y dependiendo de la fase inicial, podría requerirse adquirir elementos para dotar el espacio.

Que, teniendo en cuenta lo anterior, la DTTF se ve en la necesidad de regirse bajo los parámetros legales establecidos en la Resolución No. 20203040011355, del 21 de agosto del 2022 expedida por el Ministerio de Transporte, *“Por la cual se reglamenta el registro de los organismo de apoyo al tránsito ante el sistema del registro único nacional de tránsito RUNT y se dictan otras disposiciones”*, que en su título III enuncia los *“Requisitos de registro de centros de enseñanza automovilistica y organismos de tránsito para dictar cursos sobre normas de tránsito”* que se establece en el capítulo I Articulo No. 27 “*Requisitos y condiciones para el Registro de los Organismos de Tránsito para dictar cursos sobre normas de tránsito*”, donde se designa lo siguiente : “*c) Certificado de conformidad del servicio,*

expedido por un Organismo Evaluador de la Conformidad-OEC acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación RESOLUCIÓN NÚMERO 20203040011355 de 21-08-2020 de Colombia - ONAC, bajo la norma ISO/IEC 17065 o la que la modifique, adicione o sustituya. El Certificado de conformidad del servicio indicara el cumplimiento del esquema de certificación de producto por servicios definido por el Ministerio de Transporte de acuerdo al esquema establecido en el Anexo 3 de la presente resolución.

Que, de acuerdo con el anexo 3 de la presente resolución, expone las *"Funciones y actividades de evaluación de la conformidad dentro del esquema de certificación de servicio a realizar a los centros integrales de atención, los centros de enseñanza automovilísticas y los organismo de transito",* que debe seguir y unificar los organismos de evaluación de conformidad acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, los cuales, interfieren para garantizar el cumplimiento constante de los requisitos de registro, así como, la revisión de una infraestructura física, temáticas a cursos, validación de auditorías y la implementación de un sistema de gestión de calidad conforme a la norma ISO 9001 o la norma que la modifique, adicione o sustituya, haciendo énfasis en el cumplimiento de requisitos legales aplicables, que brindara seguridad al cumplimiento de estándares de calidad exigidos por Ley. En consecuencia, el Ministerio de Transporte señala como actividad de inspección para el organismo de evaluación el siguiente ítem:

> ***D) Que el Sistema de Gestión contiene como mínimo.*** *El Centro Integral de Atención, o el Centro de Enseñanza Automovilística o el Organismo de Tránsito, deberá operar con un* ***Sistema de Gestión acorde a los requisitos de la norma internacional ISO 9001 o la norma que la modifique, adicione o sustituya, en que este documentada y cubra todos los requisitos de los capítulo IV del título II y capítulo I del título III de la presente resolución, con la que se asegure la aplicación eficaz de estos requisitos****. Los Centros Integrales de Atención, los Centros de Enseñanza Automovilística y los Organismos de Tránsito, deberán asegurar que: 1. Establecen y mantienen un sistema de gestión de acuerdo a las disposiciones contenidas en los títulos ibídem de la presente resolución. 2. Su sistema de gestión se entiende e implementa a todos los niveles de la organización y para el aseguramiento de la calidad. 3. Se realizan auditorias de calidad semestralmente. El Organismo de Evaluación de la Conformidad, deberá confirmar que el Centro Integral de Atención, o el Centro de Enseñanza Automovilística o el Organismo de Tránsito* ***dispone de procedimientos documentados, sistemas para el control de documentos, procedimientos para auditorías internas, control de servicio no conforme, procedimientos para la recepción y tratamiento de reclamos, procedimientos para realizar acciones correctivas y acciones preventivas.***

Que, en virtud de lo expuesto, la Dirección de Tránsito y Transporte de Floridablanca requiere contratar los servicios de asesoría y consultoría para el diseño y documentación sistema de gestión acorde a los requisitos de la norma internacional ISO 9001 o la norma que la modifique, adicione o sustituya, que dan cumplimiento a los requisitos del capítulo IV del título II y capítulo I del título III de la resolución 20203040011355 del Ministerio de Transporte, según las especificaciones técnicas descritas a continuación:

#	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	**Listado maestro de documentos y registros:** A medida que se van creando la información documentada asociada al Sistema de la Dirección de Tránsito para centro Integral de Atención que incluya criterios aplicables a la Resolución 20203040011355 de 2020,se deben registrar de manera organizada de acuerdo a un índice donde los	1

	documentos establecidos que apoyan el control y la operación de los procesos garanticen su actualización, disponibilidad y su uso. En este listado se debe referenciar: • Nombre • Tipo de documento • El proceso al cual pertenece el documento su la versión • control de cambios de los documentos creados para en Centro de Atención Integral. Los tipos de documentos a referenciar en el listado maestro son: • Caracterización del proceso • Manuales • Procedimiento • Instructivo • Guía • Formato • Documento de apoyo	
2	**Manual de calidad:** Es un documento que contiene una recopilación organizada de forma coherente de las políticas y los procedimientos que definen como se realizan las actividades para el Centro Integral de Atención y su cumplimiento respecto al Sistema de Gestión de Calidad. El contenido del Manual de Calidad debe ser: • Alcance y presentación de la organización • Normas legales • Objeto de la aplicación • Responsabilidad de la Dirección • Gestión de los recursos • Descripción de proceso • Medidas, análisis y mejora	1
3	**Manual de Funciones:** En cual se especifique las competencias del instructor, personal administrativo y sub alterno para el funcionamiento del Centro Integral de Atención determinando Educación, Formación, Experiencia de acuerdo a lo establecido en la Resolución 20203040011355 de 2020. El manual de funciones debe contener para cada cargo: **Identificación del cargo:** • Nombre del cargo • Jefe inmediato **Objetivo del cargo:** descripción especifica de la finalidad de la labor a ejecutar por parte del empleado. **Requisitos del cargo:** • Educación: preparación formal del empleado que va a desempeñar el cargo. • Formación: preparación informal aplicable al cargo. • Experiencia: actividades, conocimientos y aptitudes que has adquirido con el trabajo y que te permiten mostrar la cualificación para el cargo.	1

	Descripción de funciones y responsabilidades: Las funciones describen el rol de una persona en la Entidad. Las responsabilidades son asignadas para dejar de manera clara las obligaciones que se le asignan al trabajador de acuerdo a las funciones a desarrollar.	
4	**Procedimientos, instructivos, formatos y demás información documentada asociada al Sistema de la Dirección de Tránsito para Centro Integral de Atención que incluya criterios aplicables a la Resolución 20203040011355 de 2020:** • **Procedimiento de control de documental:** El procedimiento del control documental determina cómo se crean los documentos y quién es la persona encargada de realizarlo. Esto involucra ocuparse del formato, nombre y otros detalles técnicos del archivo • **Procedimiento de auditorías internas:** Este debe describir la actividad de auditoría interna garantizando que sea de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones; así como, efectuar las actividades que coadyuven al cumplimiento de los objetivos de la Entidad, aportando un enfoque sistémico y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos. • **Procedimiento de control de servicio no conforme:** Este procedimiento debe Controlar el producto no conforme, que se presenta por incumplimiento en los compromisos establecidos con el cliente, a través de acciones que permitan su cumplimiento o disposición final. • Procedimiento para la recepción y tratamiento de reclamos: Este procedimiento debe garantizar La gestión de las quejas, reclamos y sugerencias consiste en gestionar metódicamente las críticas de los clientes. Hay que desarrollar estrategias y determinar dónde deben recibirse, cómo hay que reaccionar ante ellas y a qué departamentos o personas deben remitirse la información obtenida. • **Procedimiento para realizar acciones correctivas y preventivas:** Este procedimiento tiene por objeto establecer una metodología para el análisis y solución de problemas que se presenten dentro y fuera de la Entidad, garantizando que se eliminen las causas de las no conformidades reales o potenciales que afectan gravemente el Sistema de Gestión. • **Procedimiento Revisión por la Dirección** Este procedimiento debe asegurar que se lleven a cabo las revisiones del Sistema de Gestión de Calidad por parte de la Alta Dirección, para verificar su conveniencia, adecuación y eficacia; y definir los cambios oportunos para prevenir y corregir desviaciones, y mejorar los resultados alcanzados.	6
5	**Auditorías internas:** La auditoría interna es un proceso independiente y objetivo diseñado para aportar valor a la Entidad a través del análisis y evaluación de la eficacia de sus procesos de gestión de riesgos, control y el cumplimiento de requisitos legales aplicables enla Resolución 20203040011355 de 2020, por tanto se debe auditar el Centro Integral de Atención de acuerdo a los criterios establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad y lo establecido en la Resolución 20203040011355 de 2020 dejando como evidencia del proceso: **Alcance de la auditoría:**	2

	Al definir el alcance de una auditoría se deberá tener en cuenta los requisitos legales establecidos en la Resolución 20203040011355 de 2020, de Entidad que se pretende auditar, los elementos de la misma que se van a estudiar y la profundidad con que se debe realizar la auditoría. **Plan de Auditoría:** Un plan de auditoría es un documento que describe de forma detallada cómo es el proceso para obtener información objetiva, la cual será comparada con la información de referencia o requisitos plasmados en la la Resolución 20203040011355 de 202. **Informe de auditoría:** El informe de auditoría es el medio más usado para comunicar las observaciones y recomendaciones a la alta dirección de la Entidad, sobre los resultados obtenidos por el trabajo efectuado. Cada informe es una comunicación escrita y detallada del cumplimiento de requisitos respecto a lo exigido en la Resolución 20203040011355 de 2020.	
6	**Informe de revisión por la Dirección:** La revisión por la dirección representa un documento resumen de cómo ha ido la implementación y el seguimiento a las actividades de la Entidad en materia de cumplimento de los requisitos de la Resolución 20203040011355 de 2020. El informe debe contener el análisis de los resultados del sistema de Gestión de Calidad para el Centro Integral de Gestión. Para su realización se debe tener en cuenta lo siguiente: 1. Fijar la fecha de la reunión de revisión por la dirección e informar a los involucrados. 2. Solicitar la información necesaria a las áreas involucradas. 3. Recopilar la información de las entradas para la reunión y colocarlas en una presentación. 4. Ejecutar la reunión y analizar la información. 5. Registrar los acuerdos y resultados en minuta o informe de revisión por la dirección. 6. Enviar los acuerdos a las partes involucradas. 7. Colocar los acuerdos generados en planes o acciones correctivas. 8. Asignar a un responsable de revisar periódicamente el avance de los acuerdos e informar el estatus en la siguiente reunión.	1
7	**Matriz de partes interesadas:** La Matriz de Partes Interesadas se constituye en una herramienta que permite consultar por procesos y subprocesos institucionales, cuáles son esas organizaciones, grupos, entidades o ciudadanos a los cuales impactamos interna o externamente por las actividades misionales y administrativas que realizamos en la Dirección de Tránsito de Floridablanca específicamente en el centro Integral de Atención adscrito a la oficina de Cultura Ciudadana identificando cuáles son sus necesidades y expectativas, al igual que el seguimiento a las mismas. En esta matriz se deben identificar: • Las partes interesadas que son pertinentes a la Dirección de Tránsito de Floridablanca específicamente en el centro Integral de Atención adscrito a la oficina de Cultura Ciudadana. • Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el Sistema de Gestión de la Calidad.	1

8	**Matriz de riesgos:** La matriz de riesgos una herramienta en Excel que se utiliza para determinar los problemas y los efectos a los que se enfrenta una organización para su óptimo funcionamiento que busca la implementación de estrategias para mantener una gestión de los riesgos de forma sistemática y transparente de cualquier forma de riesgo o cualquier contexto. La matriz de Riesgos debe contener: **Identificación de Riesgos y oportunidades:** Estas situaciones pueden plantearse tanto de manera interna como externa las cuales y podrían dificultarnos la consecución de nuestros objetivos desviando nuestra misión o apoyarnos a fortalecer las gestiones de la Entidad. **Valoración del riesgo:** La valoración del riesgo consiste en una evaluación por medio de la cual se analiza la probabilidad de ocurrencia y posibles consecuencias del daño o del evento que surge como resultado de la exposición a determinados riesgos u oportunidades identificadas por la Entidad. **Plan de acción** En el plan de acción se deben definir las estrategias en compañía de los líderes de proceso determinados por la Entidad para abordar los riesgos y las oportunidades identificadas por la entidad la cual debe contener: • Actividades • Responsables • Fecha de inicio de las actividades • Fecha de finalización • Seguimiento a los planes de acción	1

Por ende, la DTTF requiere contratar dicho servicio, con el fin de avanzar en la implementación y creación del Centro Integral de Atención – CIA- del Municipio de Floridablanca, en los términos establecidos dentro del Plan de Desarrollo Municipal “Floridablanca–Unidos Avanzamos 2020-2023”.

Sin otro particular.

Atentamente;

Ferley Guillermo Gonzales Ortiz
Director General- Superior Jerárquico de la Dirección Operativa.

Proyectó:	***Revisó:***
Silvia Katherine Ordoñez Grimaldos *CPS - Dirección Operativa.*	