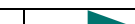
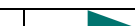


Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 1 de 44		



TERMINAL METROPOLITANA

de Transportes de Barranquilla S.A.

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 2 de 44		

CONTENIDO

INTRODUCCION	5
1. PRESENTACION DEL MANUAL DE LA CALIDAD	6
1.1. OBJETO DEL MANUAL	6
1.2. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL	6
2. PRESENTACION DE LA ENTIDAD.....	7
2.1 ANTECEDENTES.....	7
2.2. UBICACIÓN	8
2.3. ÁREAS DEL EDIFICIO	9
2.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	9
2.5.SERVICIOS	10
2.6.CLIENTES	11
2.7 PARTES INTERESADAS	12
2.8 REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS.....	12
2.10 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	15
2.10.1 MISIÓN	15

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 3 de 44		

2.10.2 VISIÓN	15
3. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	16
3.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	16
3.2 EXCLUSIONES	16
3.3 GESTIÓN DEL MANUAL.....	16
4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	18
4.1 REQUISITOS GENERALES.....	18
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	19
5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	21
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION	21
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	21
5.3 POLITICA DE CALIDAD	22
5.4 PLANIFICACIÓN	22
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	26
6. GESTION DE LOS RECURSOS.....	28
6.1. PROVISION DE LOS RECURSOS.....	28
6.2 TALENTO HUMANO	28
6.3 INFRAESTRUCTURA	29
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO.....	30
7. REALIZACION DEL PRODUCTO.....	31
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	31
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	31
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	33
7.4 COMPRAS	33
7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO	34
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	36
8.1 GENERALIDADES	36
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	36
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.....	37
8.4 ANÁLISIS DE DATOS	38
8.5 MEJORA	38
9. CONTROL DE CAMBIOS	40

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 4 de 44		

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 5 de 44		

INTRODUCCION

El Sistema de Gestión de la Calidad de La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., tiene un enfoque basado en procesos que busca mejorar continuamente las actividades de la empresa y aumentar la satisfacción del cliente y partes interesadas, mediante el cumplimiento de sus requisitos legales y reglamentarios y los establecidos en las normas NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008, a través de la identificación e interacción de sus procesos.

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 6 de 44		

1. PRESENTACION DEL MANUAL DE LA CALIDAD

1.1. OBJETO DEL MANUAL

Este Manual tiene como objetivo describir el Sistema de Gestión de la Calidad establecido en La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., para demostrar su capacidad en la prestación de sus servicios, para el cumplimiento de los requisitos especificados por el cliente en las normas NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008

1.2. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL

El Manual es la herramienta estratégica de uso permanente para todas las personas involucradas en el cumplimiento de la misión institucional en La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., y a su vez es la guía que utiliza la alta dirección para sus revisiones periódicas. Es el medio utilizado para la divulgación de su Sistema de Gestión de la Calidad hacia los clientes y partes interesadas.

A través del Manual de Gestión de la Calidad se hace claridad sobre: la estructura organizacional y el Sistema de Gestión de la Calidad.

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 7 de 44		

2. PRESENTACION DE LA ENTIDAD

2.1 ANTECEDENTES

El 14 de agosto de 1974 se constituyó la sociedad terminal de transportes de Barranquilla, mediante Escritura Pública No.1804, como una Empresa Industrial y Comercial del Estado, Desde esa época la empresa privada, en especial la dedicada a éste sector, mostró poco interés en participar en el desarrollo e implementación de la entidad. Este desinterés era llevado por razones obvias, porque para la época cada empresa tenía su propia sede en diferentes sitios de la ciudad, cada una de acuerdo a su capacidad económica, así, las empresas de transportes terrestre consideradas grandes tenían las mejores instalaciones y las pequeñas tenían unas oficinas con poca capacidad instalada.

La constitución de esta Sociedad tuvo como finalidad cumplir con tres objetivos básicos:

- **Contribuir** de manera decisiva al desarrollo del plan maestro para la rehabilitación del centro de Barranquilla, el cual se encontraba deteriorado, al trasladar los servicios de transporte a un sitio adecuado tanto para su localización como su construcción y eliminar a su vez actividades y negocios de baja categoría que se nutren de la actividad transportadora propia del sistema interdepartamental.
- **Ofrecer** magníficas condiciones de comodidad y seguridad para los usuarios de la terminal, ya que gracias a sus instalaciones, se ofrecían mayores alternativas de viaje a los pasajeros, centralizando de esta forma la oferta del servicio y promover una sana competencia de las diferentes empresas.
- **Integrar** el proyecto de Barranquilla al plan nacional de terminales, el cual permitirá obtener la adecuada organización y control del transporte interdepartamental de pasajeros.

Esta situación fue sorteada por el gobierno nacional, departamental y municipal a través de diferentes leyes y normas de orden legal que obligaban, a todas las empresas del país a trasladarse a las terminales de transportes legalmente constituidas en cada una de las ciudades, es decir el tema lo clausuró la voluntad política.

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 8 de 44		

En Barranquilla la terminal inicio su construcción en el año 1990 y comienza operaciones en Mayo 15 de 1993.

Es importante destacar que ésta terminal fue construida atendiendo el desarrollo permanente y sostenido de una gran capital, la ciudad de Barranquilla y su Área Metropolitana.

El objeto social de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., radica en la prestación de un servicio público de terminal, que contribuye a la organización y mejoramiento del transporte, es una empresa cuya infraestructura permite la llegada y salida de transporte público, garantizando la movilización de personas y la prestación del servicio de encomiendas.

Nuestra infraestructura moderna ofrece a nuestros clientes; plataformas de Ascenso y Descenso de pasajeros, oficinas de encomiendas, parqueadero operacional, taquillas de recaudo, salas de espera, cajeros automáticos, parqueadero privado, restaurantes, locales comerciales y cabinas telefónicas.

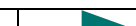
El 30 de Abril de 1.993, según decreto No. 0006 expedido por la Alcaldía de Barranquilla se instalaron e iniciaron operaciones todas las empresas de transportes. El día 15 de Mayo de 1.993 se despachó el primer bus.

2.2. UBICACIÓN

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., se encuentra ubicada a 1.5 Kilómetros de la prolongación de la Calle Murillo, en el Municipio de Soledad – Atlántico, Área Metropolitana de Barranquilla.

Actualmente están contruidos cuatro módulos, A, B, C y D

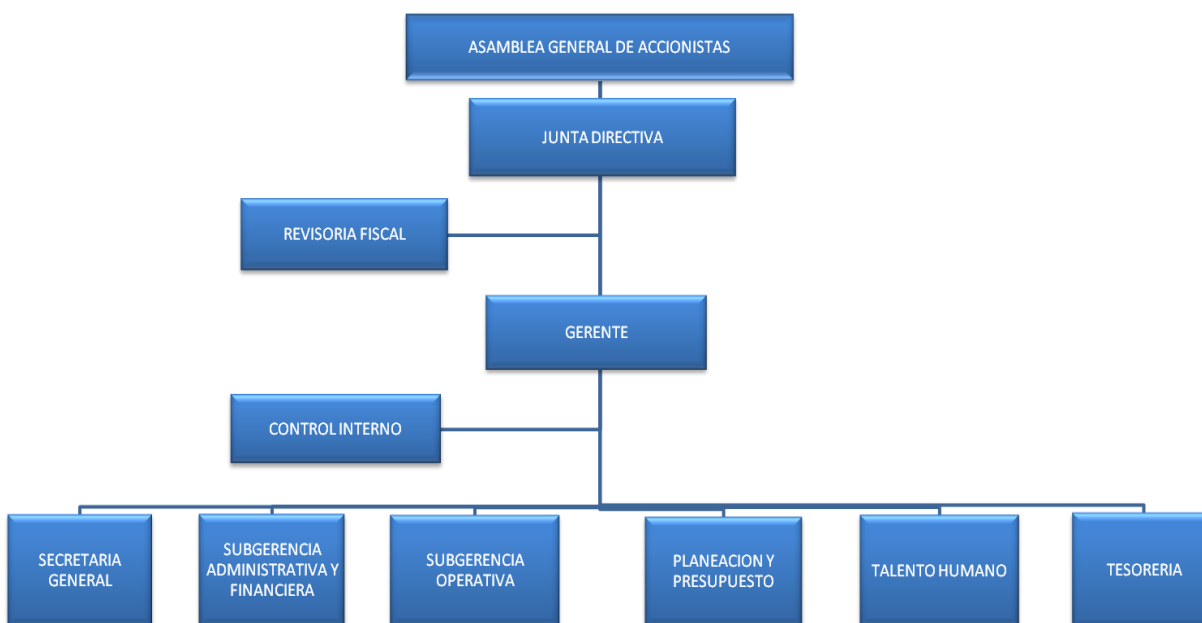
Sus oficinas administrativas se encuentran ubicadas en el modulo C, 2do. Piso; en aras de brindar una mayor capacidad ocupacional al servicio de los usuarios y las Empresas Transportadoras, se logró ampliar sus instalaciones con la construcción del Modulo D.

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 9 de 44		

2.3. ÁREAS DEL EDIFICIO

Las obras comprenden una moderna edificación, cuenta con 61 taquillas para atención de los usuarios, una (1) sala VIP, cuatro (4) salas de espera, locales comerciales, oficinas administrativas, cuatro (4) bodegas para el servicio de encomiendas y otras áreas de servicio: una (1) estación de Policía de Carreteras y Policía Nacional, , Una (1) Estación de Taxis, servicio de cinco (5) baños públicos, un (1) parqueadero privado externo y un (1) parqueadero operativo interno; una zona Operacional, cuarenta y ocho (48) plataformas de despacho, diez (10) plataformas de encomiendas, bodegas empresas de transporte, una (1) estación de servicio de combustible interno para las empresas de transportes, una (1) IPS, locales que ofrecen diferentes productos y servicios. Más de 4.000 M2 de Zonas Verdes. Las áreas operacionales exteriores son hoy día mas de 25.300 M2 y el total áreas privadas de uso público son hoy día mas de 2000 M2. Las zonas operacionales y diferentes áreas están desplegadas en los requisitos del cliente.

2.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



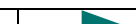
Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 10 de 44		

2.5. SERVICIOS

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla, S.A., ofrece Servicio público de Terminal de transporte terrestre para pasajeros.

Los servicios prestados en la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., cubren:

- Control Operativo de Vehículos
- Gestión de la infraestructura
- Estación de Taxis Coosertel
- Cajeros Automáticos
- Locales Comerciales
- Restaurantes
- Locales Guarda equipajes
- Servicio de baños públicos
- Servicios de Comunicación e Información
- Servicio de parqueadero privado
- Servicio de Parqueadero Operativo
- Servicio de Vigilancia Privada
- Servicio de Policía Nacional y de Carreteras
- Servicio de giros y encomiendas
- Sala VIP
- Estación de Servicios
- Capilla
- Alistamiento de Vehículos
- Punto de información turística.

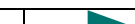
Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 11 de 44		

2.6. CLIENTES

Son clientes de la Terminal Metropolitana de Barranquilla S.A., las Empresas Transportadoras y Usuarios de la Terminal:

Las Empresas de Transporte instaladas son:

- Berliturs S.A.S
- Compañía Libertador Ltda - Colibertadores Ltda
- Cooperativa de Transportadores de Aguachica - Cootragua Ltda.
- Cooperativa de Transportadores de la Costa Atlántica - Cootracosta
- Cooperativa de Transportadores del Cesar y la Guajira - Cootracegua
- Cooperativa Especializada de transportadores - Torcoroma
- Cooperativa Especializada de Transporte Simón Bolívar Ltda – Cootransbol Ltda.
- Cooperativa Flota Norte Coflonorte libertadores.
- Cooperativa Santandereana de Transportadores Ltda. Copetran
- Expreso Almirante Padilla S.A
- Expreso Amerlujo C.A
- Expreso Brasilia S.A
- Inversiones Transporte González
- Transporte la Costeña veloz Durán y CIA S. C.A
- Transporte Luz S.A E Inversiones de la OSSA Jiménez
- Transportes Rápido Ochoa S.A
- Transportes y Turismos Berlinas del Fonce S.A – Berlinastour S.A
- Unión de Transportadores de la Costa - Unitransco.

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 12 de 44		

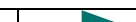
2.7 PARTES INTERESADAS

La Asamblea General de Accionistas, Junta directiva de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S. A, la Alcaldía del Distrito de Barranquilla, el Área Metropolitana de Barranquilla y la Alcaldía de Soledad.

2.8 REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

Son todas y cada una de las normas legales que deben cumplir las terminales de Transporte terrestre y las Empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carreteras.

- Ley 105 de 1993 (diciembre 30)/ Disposiciones básicas para el Transporte.
- Ley 336 de 1996 (diciembre 20)/ Estatuto General del Transporte.
- Decreto Número 101 de 2000 (febrero 2)
- Decretos 170 al 175 de 2001 (Febrero 5)/ Reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros.
- Resolución 3600 de 2001 (Mayo 9)
- Ley 688 de 2001 (agosto 23)
- Resolución 07811 de 2001 (Septiembre 20)
- Decreto 2762 de Diciembre 20 de 2001/ Creación y Homologación de las Terminales de Transportes terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera.
- Resolución 2222 de 21 de Febrero de 2002/ Fijación de las tasa de uso y prueba de Alcohometría.
- Resolución 6398 de 17 de Mayo de 2002/ Bases para calcular la tasa de uso.
- Decreto 2053 de 2003 (Julio 23)
- Decreto Número 3366 de 2003 (Noviembre 21)/ Régimen de Sanciones por incumplimiento a las normas que regulan el servicio de terminales.
- Resolución No. 096 de 2013, por la cual se adopta el manual Operativo Interno de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. Versión 2.
- Resolución 10800 de 2003, Informa de infracciones de transporte.

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 13 de 44		

- Acuerdo Metropolitano N. 002 de mayo 18 de 2009 y Decreto Metropolitano N. 001 de junio 10 de 2009, Obligatoriedad del uso de la Terminal de Transportes.

-

2.9 REQUISITOS DEL CLIENTE

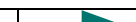
El cliente define la necesidad y sus expectativas y decide quién es su proveedor del servicio. La empresa se enfoca en lo que es importante para el cliente y para ella (seguridad y comodidad)

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., está comprometida con satisfacer los requisitos de sus clientes.

2.9.1 Requisitos de los Usuarios de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S. A.

A continuación relacionamos los compromisos de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., con los usuarios del servicio que esperan, abordan y descenden de los vehículos de transporte.

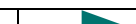
REQUISITOS	DESPLIEGUE
Comodidad	Amplitud de instalaciones Ventilación Salas de Espera, sala VIP Libertad de Elección
Seguridad	Vigilancia Privada Policía Nacional Policía de Carreteras Supervisores
Aseo	Aseo en áreas Internas y Externas. Aseo en plataformas de ascenso y descenso. Canecas de basuras Baños Públicos

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 14 de 44		

Buen servicio	Locales Comerciales Servicio de Equipajeros Servicio de Estación de Taxis. Locales para Guarda equipajes. Puesto de Salud.
Publicidad	Señalización Externa Señalización Interna Publicidad en Medios de Comunicación
Información	Orientación (comunicación con el cliente) Personalizada Recepción en administración Información institucional

2.10 Requisitos de las Empresas Transportadoras

REQUISITOS	DESPLIEGUE
Disponibilidad de áreas operacionales	Comprende las Zonas Necesarias para la operación, circulación, parqueo y demás actividades propias del transporte, tránsito de pasajeros y servicio de encomiendas, su utilización es de uso restringido y controlado. Estas áreas son; • Plataformas de Ascenso. • Plataformas de Descenso. • Plataforma de Vehículos de Servicio de transporte público urbano. • Parqueaderos Operacionales
Disponibilidad de áreas auxiliares	Comprende las siguientes áreas; • Taquillas de Conduce. • Taquillas de Despacho. • Taquillas de Encomiendas. • Puestos de Control (Garita de Ingreso, Salida de Vehículos, Salas de Espera de Ascenso, Salas de Espera de Llegada) Sistema Digital de información de salida de vehículos por empresas y un circuito cerrado de cámaras de seguridad
Disponibilidad de áreas complementarias	Son áreas entregadas en arriendo a particulares; • Parqueadero Privado externo. • Parqueadero Privado Estación de Taxis. • Parqueadero para vehículos de gerentes de empresas transportadoras y funcionarios de la T.M.T.B S.A., •

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 15 de 44		

Puesto de salud y prueba de alcoholimetría.	IPS, que cuenta con los equipos, personal idóneo y un área suficiente para efectuar exámenes médicos, generales y la prueba de alcoholimetría.
Estación combustible	Área entregada en concesión a particular para el suministro de Combustible entre otros servicios.
Zona de alistamiento de Vehículos	

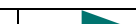
2.10 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.10.1 MISIÓN

Somos una empresa de Economía Mixta, que presta el servicio de Terminal a las Empresas de Transporte Terrestre Automotor de pasajeros por carretera, para la satisfacción de sus usuarios en condiciones de seguridad, comodidad y libertad de elección.

2.10.2 VISIÓN

En el año 2019 nos consolidaremos como la principal Terminal en la Región Caribe, logrando ampliar el servicio de Terminal de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por carretera, en el Área Metropolitana de Barranquilla, Municipal, Departamental, Regional e Internacional.

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 16 de 44		

3. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

3.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., es el siguiente:

“Servicio de terminal de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera”

3.2 EXCLUSIONES

La exclusión del Sistema de Gestión de la Calidad en cuanto a los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 es el punto **7.3. Diseño y Desarrollo**, ya que el servicio prestado es el de Terminal de Transporte Terrestre para pasajeros y dentro de su objeto no está el desarrollar productos y su funcionamiento está enmarcado de acuerdo a los parámetros de la legislación colombiana y la reglamentación establecida para tal fin.

3.3 GESTIÓN DEL MANUAL

El Comité de Calidad y el Representante de la gerencia son los responsables de la elaboración y actualización del Manual de Calidad.

El Gerente es el responsable de la aprobación del Manual de Calidad, previa presentación del representante de la gerencia al Comité de Calidad, dejando constancia en el acta correspondiente.

3.3.1 Metodología para la Revisión, Cambios o Modificaciones

El Gerente, el Comité de Calidad y los Responsables de los Procesos pueden solicitar por escrito adiciones, cambios o modificaciones del Manual.

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 17 de 44		

El Representante de la Gerencia presenta al Comité de Calidad las modificaciones, quienes la analizan y la someten a consideración del Gerente si la acepta o rechaza.

Los cambios o modificaciones aceptadas, se distribuyen bajo la responsabilidad del dueño del proceso de gestión documental, quien las registra en el Manual y en el historial de Control de copias, utilizando para ello el Formato “Difusión de documentos”

El original del Manual se archiva en la oficina de la Gerencia en forma tal que se preserve de su deterioro o pérdida.

3.3.2 Control de Copias

- **Copia Controlada**

Esta copia se compone de páginas recambiables, distribuida con base en una lista aprobada y registrada con el fin de poder hacer seguimiento y actualización posterior. La copia controlada se identifica con el sello “**COPIA CONTROLADA**” en cada una de sus hojas. Para el personal que posea medio magnético se distribuye a través de la red y se restringe con una clave de acceso.

- **Copia No Controlada**

Con propósito de uso fuera de la organización, por parte de clientes u otra organización donde se requiera actualización, se puede suministrar una copia del Manual (previa autorización del Gerente), identificando con sello “**COPIA NO CONTROLADA**”.

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO MANUAL DE CALIDAD	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha: 11/11/2014		
PAG 18 de 44		

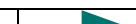
4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S. A. ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de mejorar continuamente la calidad y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas en la prestación de sus servicios para lograr la satisfacción y confianza de sus usuarios. El modelo utilizado para desarrollar el sistema de gestión de calidad es la NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y su estructura se encuentra documentada en el Manual de la Calidad, SGC-M.

Identificación de Procesos: La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S. A. ha identificado dentro de la organización los siguientes Macro procesos y procesos:

- ❖ Gerenciales **ESTRATEGICOS**: Proceso de Direccionamiento Estratégico y Proceso de Calidad y Mejoramiento.
 - ❖ MISIONALES: Proceso de Control Operativo de Vehículos.
 - ❖ APOYO: Proceso Gestión del Talento Humano, Proceso Gestión Administrativa y Financiera, Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, Proceso de Gestión Documental, Proceso de Gestión de Infraestructura, Proceso de Gestión Jurídica
 - ❖ EVALUACION Y CONTROL: Control Interno
- Secuencia e interacción de los procesos: La secuencia e interacción de los procesos establecidos dentro de la entidad se encuentran evidenciadas en el Mapa de Procesos y caracterizaciones (ver anexo No. 3 y 4).
 - Criterios y métodos para el control de los procesos: Asegura la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos a través de procedimientos documentados que describen las diferentes actividades que los conforman; y a través de las caracterizaciones, en las que se describen los mecanismos de seguimiento a estos.

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 19 de 44		

- Recursos, seguimiento y medición de los procesos: Las caracterizaciones de los procesos, incluyen los mecanismos para el seguimiento y medición de estos y a su vez se determinan los recursos necesarios para el desarrollo de cada uno de ellos.
- Acciones para alcanzar los resultados planificados: A través del seguimiento de los procesos se detecta la necesidad de aplicar acciones para alcanzar los resultados, estas pueden ser acciones preventivas, acciones correctivas o acciones de mejora del sistema.

El seguimiento de los procesos se realiza por medio del análisis de los indicadores de gestión adecuados para cada uno de ellos, los ciclos de auditorías internas de calidad, medición de la satisfacción del cliente y las revisiones por la dirección.

Para complementar la gestión de los procesos, se hace referencia a documentos de gran importancia institucional como son: el Normograma y el Mapa de Riesgos.

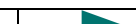
En relación a la gestión del riesgo, el proceso de Control Interno de Gestión ha definido el Procedimiento Administración del Riesgo CIN-P-006 , que sirve para orientar a cada proceso en la identificación, análisis, valoración, tratamiento y definición de controles necesarios para minimizar la materialización de los riesgos que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 Generalidades:

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad está basado en:

- Manual de Gestión de Calidad: es el documento maestro del Sistema de Gestión de Calidad, donde se incluye la política y los objetivos de calidad y se identifica con el **código SGC-M**
- Procedimientos: documentos escritos los cuales están dirigidos a la estandarización de las actividades necesarias para el desarrollo de los servicios prestados por la Organización a sus clientes.

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 20 de 44		

- Documentos Necesarios: como instructivos, normas, decretos, resoluciones, circulares, actas perfil de competencias, entre otros.
- Registros: son documentos especiales que evidencian la realización de los procesos.

4.2.2 Manual de la Calidad:

Este documento describe el Sistema de Gestión de Calidad evidenciando los procesos y su interacción en el sistema a través de las caracterizaciones y el mapa de procesos.

El manual junto con todos los documentos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, dan respuesta a todos los requisitos de la normas NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008

4.2.3 Control de los Documentos:

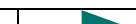
A través del procedimiento de “Control de Documentos” CYM-P-002, se asegura la adecuada identificación, distribución, manejo, modificación y disposición final de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad en La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla. S.A.,

El Representante de la dirección es el responsable de asegurar y garantizar el control de documentos del Sistema de gestión de la Calidad a través del cumplimiento del procedimiento.

4.2.4 Control de los Registros:

A través del procedimiento de “Control de los Registros” CYM-P-003, se identifica, recupera, almacena y conserva los registros del sistema de gestión de la calidad.

El responsable del Proceso de Gestión Documental es el responsable de asegurar y garantizar que el Control de los Registros se lleve a cabo, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento “Control de Registros” CYM-P-003

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 21 de 44		

5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION

La Alta Dirección de Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., proporciona 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 de la siguiente manera:

- Comunicando a todo el personal la importancia de satisfacer los requisitos establecidos por los clientes además de los legales y reglamentarios que hacen parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Estableciendo la política de la calidad, la cual fue debidamente adoptada y es mencionada en el numeral 5.3 de este manual.
- Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad que se encuentran en el numeral 5.4 de este manual, también debidamente adoptados. Llevando a cabo revisiones por la dirección de acuerdo con el procedimiento de "Revisión por la dirección" PES-P-003 y dejando constancia de ellas en los registros establecidos
- Suministrando los recursos necesarios para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad mencionados en el capítulo 6 de este manual.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla. S.A., asegura que el SGC se enfoca en aumentar la satisfacción y cumplir las necesidades y expectativas del cliente frente a sus requerimientos al igual que el cumplimiento de los requisitos legales, para lo cual se utiliza el Formato" COV-F-009 "Encuesta a Clientes y usuarios" Esto se refleja en el desarrollo del Numeral 7.2 y 8.2.1 del presente manual

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 22 de 44		

5.3 POLITICA DE CALIDAD

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla. S.A., ha establecido la siguiente Política de la Calidad,

POLÍTICA DE CALIDAD:

“Estamos comprometidos con la prestación de un excelente servicio público de Terminal de Transporte Terrestre, que satisfaga las necesidades y expectativas de nuestros clientes, para ello contamos con una infraestructura adecuada, un talento humano competente, con responsabilidad socioambiental encaminando nuestros esfuerzos hacia la mejora continua.”

5.3.1 Valores de Calidad

ETICOS	GESTION	RELACIONES
Integridad	Responsabilidad	Respeto por las personas
Honestidad	Vocación de Servicio	Trabajo en equipo
Transparencia	Cumplimiento	Solidaridad
Respeto por la Ley	Puntualidad	Espíritu de Servicio

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de Calidad

- Cumplir con la prestación de un excelente servicio público de terminal de transportes terrestre automotor de pasajeros por carretera, para la entera satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas.
- Lograr la excelencia en el programa de seguridad de la Terminal, que brinde a los usuarios confianza en la prestación de dicho servicio.

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 23 de 44		

- Desarrollar y capacitar el talento humano de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., para garantizar la prestación del servicio.
- Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura en condiciones óptimas en armonía con el ambiente.

Los objetivos de la calidad son coherentes con la política de la calidad establecida por la entidad; a cada uno de estos se les ha designado un responsable, para verificar su cumplimiento.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

Para la planificación del sistema de gestión de la calidad se elaboró una matriz de correlación entre los objetivos de calidad y aquellos procesos requeridos para su cumplimiento, a los cuales se les hace seguimiento a través de indicadores para asegurar el cumplimiento de las actividades planeadas para implementar el sistema. Estas planificaciones se hacen a través de las revisiones gerenciales y otras reuniones de trabajo. (Ver Anexo No. 1, Matriz de Despliegue de los Objetivos de Calidad, PES-F-003)

Para lograr la integridad del sistema de gestión de la calidad, cuando se requieren cambios en éste, la planificación e implementación de las modificaciones se hace bajo la vigilancia del Representante de la dirección, quien lo evalúa y lo presenta para la aprobación por parte del Comité de Calidad y a quien les afecte según la naturaleza de la modificación.

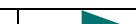
5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S. A. tiene definidas las responsabilidades y autoridades del personal de la entidad, las cuales se encuentran descritas en el manual específico de funciones y competencias laborales. Las responsabilidades y autoridades son comunicadas mediante oficios dirigidos a cada uno de los funcionarios (ver anexo No.2 **Matriz de Responsabilidades y autoridades, PES-F-004**)

Las autoridades definidas para el Sistema de Gestión de la Calidad son:

- 1 .Asamblea General de Accionistas

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 24 de 44		

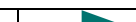
2. Junta Directiva
3. Gerencia
4. Miembros de Comité de Calidad
5. Representante de la Dirección
6. Secretario General y Subgerentes
7. Responsables de cada proceso

La Gerencia ha designado para cada proceso un responsable de acuerdo con el siguiente cuadro:

PROCESOS	RESPONSABLES
Planeación Estratégica	Gerente – Jefe Oficina de Planeación y Presupuesto
Calidad y Mejoramiento	Subgerente administrativo y Financiero
Control Operativo de Vehículos	Subgerente Operativo
Gestión del Talento Humano	Jefe Oficina del Talento Humano
Adquisición de Bienes y/o Servicios	Subgerente administrativo y Financiero y Secretaria General
Gestión Administrativa y Financiera	Subgerente administrativo y Financiero
Gestión Documental	Secretario General
Gestiona de la Infraestructura	Subgerente Operativo y Profesional Universitario
Gestión Jurídica	Secretaria General
Control Interno	Asesor Control Interno

Son funciones de los responsables de cada proceso:

- Promover la participación en el proceso que es responsable del personal a su cargo que haga parte del mismo y que incide directamente en la prestación del servicio.
- Asegurarse que los servidores que participan en el proceso, conozcan sus funciones y la autoridad con la que cuentan para realizarlas y desarrollarlas.

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 25 de 44		

- Procurar que las personas que ejecutan los procesos sean competentes para hacerlos teniendo en cuenta el nivel de responsabilidad.
- Informar al representante de la dirección del desempeño del sistema en el proceso de que es responsable y la necesidad de cualquier mejora.
- Comunicación: La dirección ha comunicado a cada una de las autoridades y responsables de proceso tal designación haciéndole saber la responsabilidad y la autoridad que asume con el sistema.
- En un manual diferente (manual de funciones) se comunicara a todos los servidores las funciones que le corresponde hacer y la autoridad con la que cuenta para desarrollarla.

5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección de Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S. A ha designado a su representante para el Sistema de Gestión de la Calidad mediante Resolución No. 499 2/12/2011 Las funciones del Representante corresponden a las requeridas por la norma NTC ISO 9001:2008 y cuales se detallan a continuación:

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

5.5.3 Comunicación interna

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., ha establecido los procesos de comunicación interna mediante un plan de comunicación, acorde con las disposiciones establecidas en el Instructivo .Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se comunican en forma escrita y por correo electrónico y han sido comunicados a los empleados para su conocimiento y entendimiento.

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 26 de 44		

La difusión de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza de acuerdo con lo descrito en el Procedimiento Control de Documentos **CYM-P-002 y Registros GDC-F-003.**

De igual manera se dispone de un grupo de mail todos@ttbaq.com.co para envío masivo de correspondencia electrónica.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

La alta dirección de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., revisa semestralmente el Sistema de Gestión de la Calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento “Revisión por la dirección” PGM-C-P. Se incluyen en la revisión la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la Política y los Objetivos de la Calidad.

Se deja constancia de los resultados de la revisión en las actas del Comité de Calidad, en donde se incluye la información de entrada, además de las decisiones y resultados de la revisión solicitados en el numeral 5.6. Las normas NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008

5.6.2 Información para la revisión

Para efectuar la revisión por la dirección se tiene en cuenta la siguiente información de entrada, para lo cual se utiliza el Formato “Revisión por la dirección” PES-F-001

- Resultados de las auditorías
- Retroalimentación del cliente
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio
- Estado de las acciones preventivas y correctivas
- Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección
- Cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 27 de 44		

g. Recomendaciones para la mejora

h. Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados de los Procesos

5.6.3 Resultados de la revisión

La revisión del Sistema que realiza la alta dirección de La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., incluye decisiones y acciones relacionadas de la cual queda constancia en un acta del Comité de Calidad con respecto a:

- a. La mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
- b. La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente y
- c. Las necesidades de recursos.

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 28 de 44		

6. GESTION DE LOS RECURSOS

6.1. PROVISION DE LOS RECURSOS.

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S. A., con el propósito de prestar un servicio con características de alta calidad, proporciona los recursos necesarios para:

- a. Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- b. Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para ello, se evalúa constantemente por parte de la Oficina de Control Interno y la alta dirección el desarrollo de cada uno de los procesos de la Terminal.

6.2 TALENTO HUMANO

6.2.1 Generalidades

Mediante la aplicación de los procesos y procedimientos que se describen en el numeral 6.2.2. de este manual, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., garantiza que el personal que realiza los trabajos que afectan la calidad del servicio, es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento “Evaluación del Desempeño” **GTH-P-008, Registros GTH-F-001**

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S. A realiza las siguientes actividades para cumplir con este requisito de la normas NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO MANUAL DE CALIDAD	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha: 11/11/2014		
PAG 29 de 44		

- Determina la competencia necesaria para el personal que realiza los procesos que afectan la calidad del servicio según se ha establecido en el Manual de Funciones, Requisitos y Competencias de la Terminal.
- Proporciona la formación que se ha detectado necesaria de acuerdo con las indicaciones y al plan de bienestar social y capacitación.
- Evalúa la eficacia de las acciones tomadas según el literal “b” que se contemplan en el procedimiento para la formación que se ha mencionado.
- Se asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad mediante la realización de las auditorías internas de calidad descritas en el procedimiento **Auditoría Interna, POAIC-F6** y en revisiones que pueden hacer los jefes de las diferentes dependencias de la Organización.

Mantiene los registros de la educación, la formación, las habilidades y la experiencia del personal que incide sobre la calidad del servicio mediante la aplicación de los procedimientos del proceso de Talento Humano; estos registros cumplen con los requisitos del numeral 4.2.4 de la normas NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008. Se deja constancia de la evaluación del desempeño en el Formato “Evaluación del desempeño” GTH-F-008

6.3 INFRAESTRUCTURA

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., cuenta con instalaciones debidamente distribuidas por áreas funcionales, oficinas, muebles y equipos de cómputo, cómodas salas de espera y disponibilidad de áreas operacionales necesarias para cumplir con su misión institucional y lograr la satisfacción de los requisitos establecidos en la prestación del servicio.

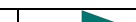
También, se cuenta con medios de comunicación como teléfonos, acceso a Internet, circuito cerrado de televisión, pantallas informativas en los módulos A, B, C y D para atención de clientes.

De igual manera se desarrollan actividades para el mantenimiento del Sistema de Información, pagina web y mantenimiento de equipos (software y hardware)

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 30 de 44		

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

El proceso de Gestión del Talento Humano a través de las actividades de desarrollo y bienestar, evalúa las condiciones laborales, con el propósito de establecer las mejores condiciones para la prestación del servicio, teniendo en cuenta que el recurso fundamental para la prestación del servicio es el hombre, en la entidad se llevan a cabo programas tendientes al desarrollo personal, profesional y del ambiente laboral.

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 31 de 44		

7. REALIZACION DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., planifica y desarrolla los procesos necesarios para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas en la prestación de sus servicios a través de sus procesos definidos en el mapa de procesos de la entidad, el cual forma parte de este manual de la calidad.

Durante la planificación de la prestación del servicio, la entidad realiza las siguientes actividades:

- Revisa la pertinencia de los objetivos de la calidad que se encuentran en el numeral 5.4.1. de este manual de calidad. Igualmente determina los requisitos relacionados con el producto y/o servicio según se establece en el numeral 7.2.1. de este manual.
- Determina la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio.
- Determina las actividades requeridas de verificación, seguimiento inspección y ensayo/prueba para el producto y/o servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo.
- Determina los registros necesarios para proporcionar evidencia que los procesos de prestación y el servicio resultante cumplen los requisitos definidos previamente.

El resultado de esta planificación se presenta en los registros de control en cada proceso.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los Requisitos relacionados con el servicio

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., determina todos los requisitos especificados por el cliente, los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado, los legales

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 32 de 44		

y relacionados con el producto y /o servicio y cualquier requisito adicional determinado por la entidad, los cuales se describen en los apartes 2.8.9, del presente manual de la Calidad.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

Los líderes de procesos (cuando sea necesario), revisan los requisitos relacionados con los productos y/o servicios antes que la Organización se comprometa a proporcionarlo al cliente.

Esta revisión garantiza que:

- Están definidos los requisitos de los productos.
- Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos de los productos y el tipo de acción que se va a ejercer y los expresados previamente.
- Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos de los productos, estos están definidos por la organización y las disposiciones legales vigentes.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., ha determinado y establecido unos mecanismos de comunicaciones eficaces con el cliente, como se explica a continuación:

- Los clientes de la entidad pueden conocer los servicios que está prestando la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., a través de la página web, televisión, radio y prensa
- Las consultas que se requiera realizar son atendidas por cada área que esté prestando el servicio, quien realizará las acciones necesarias en caso de modificaciones.
- La retroalimentación del cliente se lleva a cabo por medio del diligenciamiento de Encuesta de Satisfacción.
- El manejo de las quejas se realiza a través del registro Recepción de Quejas y Reclamos

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 33 de 44		

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Este numeral de la norma NTC-ISO 9001:2008 no aplica en la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., según se explica en el numeral 3.2 de este manual.

Para la NTC GP 1000:2009 se desarrollan actividades para asegurar que los proceso que se están gestionando y controlando planifican el diseño y desarrollo de los servicios a través de los planes propuestos y ejecutados controlando las actividades ejecutadas y realizando seguimiento y medición de los mismos.

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de Compras

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., se asegura que los bienes y/o servicios adquiridos cumplen con los requisitos de contratación especificados y la Información de las adquisiciones de Bienes y/o Servicios. Los pasos para realizar las adquisiciones de bienes y/o servicios, evaluar, seleccionar y establecer los criterios para verificar el desempeño de los proveedores se encuentran especificados en el Procedimiento para selección y evaluación de proveedores BYS-I-001, y disposiciones legales establecidas, para lo cual se utilizan los Formatos “Selección de Proveedores” BYS-F-001 y “Evaluación de proveedores” BYS-F-003

7.4.2 Información de las compras

La información de las compras incluye la descripción del producto o servicio a comprar y demás especificaciones, la cual queda consignada en el contrato que se suscribe con el proveedor seleccionado de acuerdo a los requisitos estipulados.

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S. A. se asegura que los requisitos de las compras, estén acordes con los requisitos exigidos por el SGC.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., se asegura que el producto comprado cumple con los requisitos expresados en el Contrato para tal fin.

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 34 de 44		

7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la prestación del servicio

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., planifica y lleva a cabo la prestación del servicio de acuerdo a la normatividad legal que le aplica y controla sus condiciones con base en la información que describe las características del servicio y las actividades de seguimiento y medición..

7.5.2. Validación de los procesos de la prestación del servicio

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., valida las actividades de prestación de servicios de Terminal de Transporte Terrestre para pasajeros, según lo planificado asegurándose que se tiene el personal competente, los procedimientos establecidos, la revisión de los indicadores de medición, para lo cual se hace el análisis de los datos de los mismos y el cumplimiento de la normatividad legal vigente aplicable.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Durante la práctica de la prueba de alcoholimetría, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., identifica claramente todos los productos resultantes de cada proceso. También tiene identificado el estado en que el producto y /o servicio se encuentra respecto a los requisitos establecidos.

7.5.4 Propiedad del Cliente

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., posee del cliente durante su permanencia en las plataformas de despacho los buses de las empresas transportadoras y los vehículos particulares que utilizan los servicios de parqueaderos, sus registros correspondientes a la información general de la empresa de transporte, los protocolos de las empresas transportadoras para el tratamiento de los positivos que resultan al realizarse la prueba de alcoholimetría.

7.5.5 Preservación del producto

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., preserva la conformidad del servicio en su proceso interno disponiendo de los recursos económicos asignados en el Presupuesto de gastos e inversión para su prestación, de manera continua.

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 35 de 44		

7.6 Control de los Dispositivos de Medición

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., ejerce este control a través de los protocolos de seguridad, hojas de vidas, fichas técnicas de los equipos y manuales de mantenimiento preventivo y correctivo y calibración de equipos de lo cual mantiene evidencia del ente debidamente acreditado.

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 36 de 44		

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- a. Conformidad del servicio
- b. Conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad
- c. Mejora Continua de la eficacia del SGC

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del Cliente

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., realiza seguimiento de la información relativa a la percepción de la satisfacción del cliente, el diligenciamiento del registro Encuesta de Satisfacción COV- F- 09 y la utilización de buzones.

Los resultados de esta información son tomados en consideración por el Comité de Calidad de la entidad para disponer las acciones que considere apropiadas. De igual manera se evalúan en la Revisión por la Dirección mencionada en el numeral 5.6.

8.2.2 Auditoría Interna

La entidad ejecuta auditorías internas planificadas a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, con el propósito de determinar:

- a. Que el sistema de gestión de la calidad presenta conformidad tanto con los criterios establecidos en el numeral 7.1 de este manual de calidad, como con los requisitos de la normas NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 37 de 44		

- b. Que el Sistema de gestión de calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., ha establecido un procedimiento para auditorías internas de calidad, denominado “Auditorías Internas de Calidad” CIN-P-003

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El seguimiento y medición de los procesos, cuando aplica, se realiza a través de indicadores de gestión definidos para cada uno de los procesos, para lo cual se utiliza el formato “Hoja de vida del indicador” CYM-F-012

Durante las revisiones por la dirección y con la información de entrada para la misma, también se evalúa el desempeño de los procesos del sistema de gestión de la calidad, para verificar que éstos están en capacidad de alcanzar los resultados planificados, de lo contrario, se deben tomar acciones de acuerdo con los procedimientos de Acciones Correctivas y Acciones preventivas que se mencionan en el numeral 8.5.2 y 8.5.3 de este Manual de Calidad.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

El seguimiento y medición del servicio se hace teniendo en cuenta las características del mismo, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos y para ello se realizan encuestas que permiten establecer el grado de satisfacción de los clientes y a través de la recepción y tratamiento de peticiones, quejas y reclamos.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., asegura que el producto y/ o servicio que no es conforme con los requisitos, es identificado y controlado para prevenir su uso o entrega no intencionada. Todo esto se da a través del procedimiento “Control del producto no conforme” CYM-P-01 y la Matriz de Control COV- F- 010, que se ha establecido.

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 38 de 44		

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., realiza la gestión de los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar donde se puede realizar mejora continua.

El análisis de datos se da a través de:

- a) Los resultados de las encuestas de satisfacción de cliente.
- b) La conformidad de los requisitos del producto y/o servicio.
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- d) La información relacionada con el desempeño de los procesos, producto del análisis de los indicadores, dejando constancia del periodo de revisión y evaluación, y el plan de acciones correctivas y/o preventivas y de mejora en el Formato “Hoja de vida del indicador” CYM-F-012

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., asegura que mejora continuamente sus actividades y su Sistema de Gestión de la Calidad a través de una buena gestión de la política de calidad, los objetivos de calidad, las acciones correctivas y preventivas y a través de las revisiones por la dirección.

8.5.2 Acción correctiva

La entidad tiene establecido el procedimiento Acciones Correctivas, CIN-P-001 mediante el cual se toman las acciones necesarias para eliminar la causa de las no conformidades con el propósito de prevenir que se vuelvan a presentar. El procedimiento mencionado cumple con todos los requisitos establecidos en el numeral 8.5.2. De las normas NTC GP 1000:2009 y NTC- ISO 9001:2008

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 39 de 44		

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b) determinar las causas de las no conformidades,
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva

La entidad tiene establecido el procedimiento Acciones Preventivas, CIN-P-002 mediante el cual se toman las acciones necesarias para eliminar la causa de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. El procedimiento mencionado cumple con todos los requisitos establecidos en el numeral 8.5.3. De las normas NTC GP 1000:2009 y NTC- ISO 9001:2008

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 40 de 44		

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
30/01/12	2	Manual de la Calidad
16/06/14	3	Actualización del manual, actualización del mapa de procesos, se incluyen los procesos de Gestión Jurídica y Control Interno
11/11/14	4	Actualización del manual a la NTCGP 1000:09

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 41 de 44		

10. ANEXOS

10.1 MAPA DE PROCESOS



Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO	
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014	MANUAL DE CALIDAD	
PAG 42 de 44		

10.2 INTERRELACIÓN DE PROCESOS

Esta red nos muestra la interrelación de los diferentes procesos al interior de la entidad.

PROCESO	PE	COVI	GTH	BYS	GAF	GD	GDI	CYM	GJ	CI
Planeación Estratégica		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Calidad y Mejoramiento	X	X	X	X	X	X	X		X	X
Control Operativo de Vehículos	X		X	X	X	X	X	X	X	X
Gestión del Talento Humano	X	X		X	X	X	X	X	X	X
Adquisición de Bienes y/o Servicios	X	X	X		X	X	X	X	X	X
Gestión Administrativa y Financiera	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Gestión Documental	X	X	X	X	X		X	X	X	X
Gestión de la Infraestructura	X	X	X	X	X	X		X	X	X
Gestión Jurídica	X	X	X	X	X	X	X	X		X
Control Interno	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

10.3 MATRIZ DE PROCESOS Y REQUISITOS NTC GP 1000:2009 E ISO 9001.2008

Esta matriz nos muestra los diferentes procesos contra los requisitos a cumplir claramente definidos en la normas de calidad NTC GP 1000:2009 e ISO 9001 versión 2008.

PROCESO / REQUISITOS	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5
Planeación Estratégica	X	X	X	X	X	X	X	X					X	X								X
Calidad y Mejoramiento	X	X		X										X				X	X	X	X	X
Control Operativo de Vehículos	X	X									X		X	X		X	X	X	X	X	X	X
Gestión del Talento Humano	X	X							X	X		X						X	X	X	X	X

Código: CYM- M- 001	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO MANUAL DE CALIDAD	 TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A.
Versión: 4		
Fecha:11/11/2014		
PAG 43 de 44		

PROCESO / REQUISITOS	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5
Adquisición de Bienes y Servicios	X	X							X						X			X	X	X	X	X
Gestión Administrativa y Financiera	X	X							X									X	X	X	X	X
Gestión Documental	X	X																X	X		X	X
Gestión de la Infraestructura	X	X								X	X					X	X	X		X	X	X
Gestión Jurídica		X					X			X									X	X	X	X
Control Interno	X	X						X											X		X	X

