

**INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO -**

# **MANUAL DE OPERACIONES**

**15 de marzo de 2010**

	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES –INCO–</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: MN-01
		Versión: 3.0
<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>		Fecha: 15/03/2010

## CONTROL DE CAMBIOS

<b>HISTORIAL DE CAMBIOS</b>				
<b>VERSIÓN</b>	<b>ACTO ADMINISTRATIVO QUE LO ADOPTA (Si aplica)</b>	<b>FECHA</b>	<b>SECCIONES O PÁGINAS MODIFICADAS</b>	<b>NATURALEZA DEL CAMBIO</b>
1.0		15/09/2008	Versión inicial	
2.0		01/12/2009	Varias	Actualización
3.0		15/03/2010	Varias	Modificación Exclusiones

	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES –INCO–</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: MN-01
		Versión: 3.0
<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>		Fecha: 15/03/2010

## *CONTENIDO*

	<i>Página</i>
<b><i>I. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD</i></b>	
1 PRESENTACIÓN	6
1.1 FUNCIONES	6
1.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	8
1.2.1 Misión	8
1.2.2 Visión	8
1.2.3 Objetivos	8
1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	8
 <b><i>II. MANUAL DE OPERACIONES – MECI</i></b>	
1 SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO	9
1.1 COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL	9
1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolo Ético	9
1.1.2 Desarrollo del Talento Humano	9
1.1.3 Estilos de Dirección	10
1.2 COMPONENTE DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	10
1.2.1 Planes y Programas	10
1.2.2 Modelo de Operación por Procesos	10
1.2.3 Estructura Organizacional	10
1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	11
1.3.1 Contexto Estratégico	11
1.3.2 Identificación de Riesgos	11
1.3.3 Análisis del Riesgo	11
1.3.4 Valoración del Riesgo	11
1.3.5 Políticas de Administración de Riesgos	11
2 SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN	12
2.1 Actividades de Control	12
2.1.1 Políticas de Operación	12
2.1.2 Procedimientos	12
2.1.3 Controles	12
2.1.4 Indicadores	12
2.1.5 Manual de Procedimientos	13
2.2 COMPONENTE DE INFORMACION	13
2.2.1 Información Primaria	13
2.2.2 Información Secundaria	13
2.2.3 Sistemas de Información	14
2.3 COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA	15
2.3.1 Comunicación Organizacional	15

	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES –INCO–</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: MN-01
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Versión: 3.0 Fecha: 15/03/2010

2.3.2	Comunicación Informativa	16
2.3.3	Medios de Comunicación	17
3	<b>SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN</b>	17
3.1	Componente Autoevaluación	17
3.1.1	Autoevaluación de Control	17
3.1.2	Autoevaluación de la Gestión	17
3.2	<b>COMPONENTE EVALUACION INDEPENDIENTE</b>	17
3.2.1	Evaluación del Sistema de Control Interno	17
3.2.2	Auditoría Interna	18
3.3	<b>COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO</b>	18
3.3.1	Plan de Mejoramiento Institucional	18
3.3.2	Planes de Mejoramiento por Procesos	19
3.3.3	Planes de Mejoramiento Individual	19

## ***II. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD –SGC***

1	PRESENTACIÓN	20
2	GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	20
2.1	OBJETIVO	20
2.2	ALCANCE Y EXCLUSIONES	21
2.2.1	Alcance	21
2.2.2	Exclusiones y Justificación	21
3	TERMINOLOGÍA Y ABREVIATURAS	22
3.1	TERMINOLOGÍA	22
3.2	ABREVIATURAS	22
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	22
4.1	REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA	22
4.2	GESTIÓN DOCUMENTAL	23
4.2.1	Generalidades	23
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	23
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	23
5.2	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	24
5.2.1	Comunicación Interna	24
6	GESTIÓN DE RECURSOS	25
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	25
6.1.1	Talento Humano	25
6.1.2	Infraestructura	25
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	25
7.1	PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO	25
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	26
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	26
7.4	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	26
7.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	27

	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES –INCO–</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MN-01</b>
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	<b>Fecha:</b> <b>15/03/2010</b>

7.5.1	Control de la prestación del servicio	27
7.5.2	Validación de los procesos de la prestación de los servicios	27
7.5.3	Identificación y trazabilidad	27
7.5.4	Propiedad del cliente	27
7.6	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	28
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	28
8.1	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	28
8.1.1	Satisfacción del cliente	28
8.1.2	Auditoría Interna	28
8.1.3	Seguimiento y medición de los procesos	28
8.1.4	Seguimiento y Medición de los servicios	28
8.2	CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES	29
8.3	ANÁLISIS DE DATOS	29
8.4	MEJORA	29
8.4.1	Acción Correctiva y Preventiva	29

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

## **I. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD**

### **1 PRESENTACIÓN**

El Gobierno Nacional, en el marco del Programa de Renovación de la Administración Pública, determinó como una necesidad y conveniencia agrupar en una sola entidad las funciones y responsabilidades de la gestión para la estructuración, planeación, contratación, ejecución y administración de los contratos de concesión de infraestructura de transporte y en general de vinculación de capital privado al sector transporte.

Lo anterior como una medida para proteger el patrimonio de la Nación y en consecuencia, racionalizar el funcionamiento de la administración pública y garantizar la sostenibilidad financiera de la Nación.

Por tanto, se crea el Instituto Nacional de Concesiones, INCO, con el objeto de planear, estructurar, contratar, ejecutar y administrar los negocios de infraestructura de transporte que se desarrollen con participación del capital privado y en especial las concesiones, en los modos carretero, fluvial, marítimo, férreo y portuario.

El Gobierno, visionó que la vinculación del capital privado en el desarrollo de la infraestructura de transporte, requería de capacidades especializadas de estructuración y administración de contratos por parte del Estado, así como de las condiciones para propiciar el desarrollo e institucionalización de las mismas.

### **FUNCIONES**

- Planear la ejecución de los proyectos con participación de capital privado en infraestructura a cargo de la Nación que hayan sido previamente identificados por el Ministerio de Transporte.
- Identificar y proponer iniciativas de vinculación del capital privado para el desarrollo de la infraestructura de transporte y de los servicios conexos o relacionados, para ser considerados e incluidos cuando sea del caso por el Ministerio de Transporte en los planes, programas y estrategias del sector.
- Estudiar la viabilidad y proponer esquemas de participación del capital privado de acuerdo con las políticas fijadas por el Ministerio de Transporte.
- Estructurar en forma integral distintas modalidades de participación del capital privado en la infraestructura de transporte.
- Unificar los procedimientos de evaluación, preparación de estudios, pliegos, negociación y en general la estructuración de concesiones.
- Elaborar los estudios de viabilidad técnica, legal y financiera de los proyectos de vinculación del capital privado en el desarrollo de infraestructura del sector transporte.

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

- Elaborar los estudios requeridos para definir los peajes, tasas, tarifas, contribución de valorización en los proyectos a su cargo y otras modalidades de financiación a cobrar por el uso o para la construcción, mantenimiento o rehabilitación de la infraestructura del sector transporte.
- Elaborar los estudios y adelantar las acciones necesarias para recopilar la información de carácter predial, ambiental y social requerida para una efectiva gestión de los proyectos a su cargo.
- Identificar y proponer, como resultado del análisis de viabilidad técnica, financiera y legal, las modificaciones requeridas a los proyectos de participación de capital privado identificados por el Ministerio de Transporte, con la finalidad de asegurar condiciones apropiadas para el desarrollo de los mismos.
- Realizar directa o indirectamente la estructuración técnica, legal y financiera de los proyectos de participación de capital privado a su cargo, con base en los lineamientos y políticas fijadas por las entidades encargadas de la planeación del sector transporte y por el Consejo Nacional de Política Económica y Social, CONPES.
- Coordinar la obtención de licencias y permisos, la negociación y la adquisición de predios y la realización de las gestiones requeridas para el desarrollo del respectivo proyecto.
- Adelantar los procesos de expropiación administrativa o instaurar las acciones judiciales para la expropiación, cuando no sea posible la enajenación voluntaria de los inmuebles requeridos para la ejecución de los proyectos a su cargo.
- Estructurar los contratos relacionados con los proyectos a su cargo y realizar todos los actos necesarios para llevar a cabo los procesos de contratación.
- Evaluar e incorporar en todos los contratos, las reglas de distribución de riesgos de forma que sea explícita la responsabilidad de cada una de las partes.
- Controlar la evolución de las variables relacionadas con las garantías otorgadas por la Nación durante la vigencia de los contratos, y calcular y actualizar los pasivos contingentes, si hubiere lugar a ello, para cubrir dichas garantías, de acuerdo con las normas legales vigentes y los lineamientos impartidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Ejecutar las actividades requeridas para la promoción de los proyectos entre los inversionistas nacionales o extranjeros.
- Coordinar con el Instituto Nacional de Vías - INVIAS la entrega mediante acto administrativo de la infraestructura de transporte, en desarrollo de contratos de concesión.
- Ejercer las potestades y realizar las acciones y actividades necesarias para garantizar la oportuna e idónea ejecución de los contratos a su cargo y para proteger el interés público, de conformidad con la Ley.
- Supervisar, evaluar y controlar el cumplimiento de la normatividad técnica en los proyectos a su cargo.

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### 1.2.1 Misión

Somos una entidad pública de nivel Nacional, adscrita al Ministerio de Transporte, que busca el desarrollo integrado y sostenible de la infraestructura concesionada del país, a través de la vinculación de capital privado con el propósito de optimizar la red Nacional de infraestructura y promover la integración y competitividad del país.

### 1.2.2 Visión

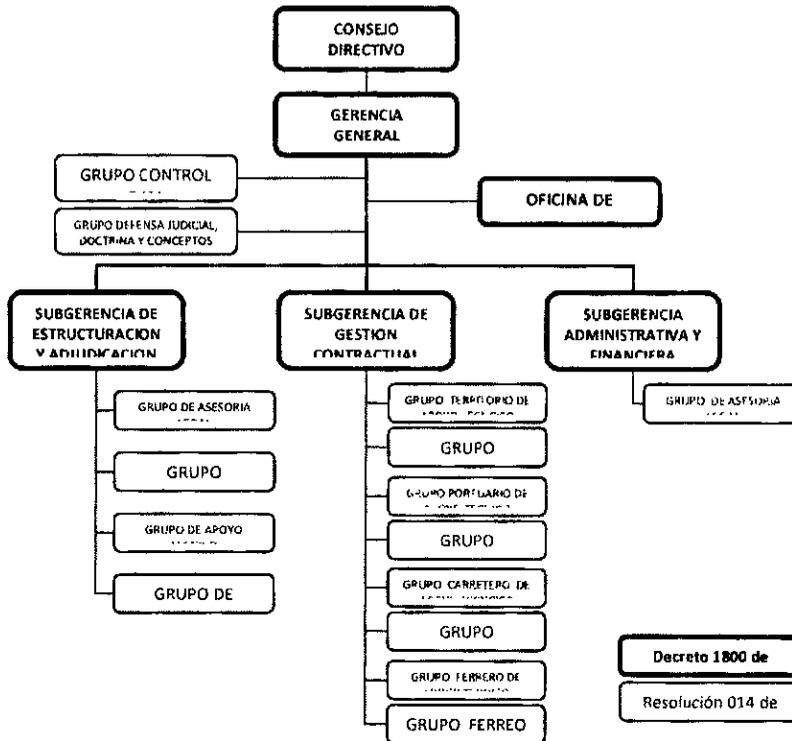
Ser una entidad oficial con reconocimiento internacional, líder en promoción de negocios de desarrollo de infraestructura con participación del capital privado, teniendo en cuenta las políticas económicas, sociales y ambientales.

### 1.2.3 Objetivos

- Contribuir al crecimiento económico, a través de la integración intermodal del transporte como medio para fortalecer la conectividad y competitividad del país.
- Velar por que los proyectos de infraestructura del sector con participación del capital privado se ejecuten sobre bases de desarrollo sostenible, en el compromiso de asegurar el adecuado manejo de los recursos naturales y procurar condiciones de bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la población.
- Evaluar los proyectos de infraestructura del sector con participación del capital privado, utilizando tecnología de avanzada para mejorar el bienestar social del país.
- Ofrecer niveles de servicio de acuerdo al contrato de concesión.
- Optimizar los procesos y procedimientos de la entidad mediante el seguimiento, verificación, control, auditorías y capacitación del talento humano.
- Atender oportunamente las peticiones, quejas y reclamos (PQR), presentadas a la entidad.
- Identificar el marco normativo, jurídico y técnico en el desarrollo de la operación del Instituto Nacional de Concesiones
- Suministrar la infraestructura física y tecnológica e implementar políticas ambientales que permitan mantener condiciones idóneas en el ámbito de trabajo para el desarrollo de los procesos de la entidad

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	MANUAL DE OPERACIONES	Fecha: 15/12/2009

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



## II. MANUAL DE OPERACIONES

A partir de lo establecido en los Artículos 3° y 4° de la Ley 87 de 1993, y del marco definido en el Decreto 1599 de 2005, el Instituto Nacional de Concesiones, mediante la Resolución 124 de 2006, suscrito por Gerente General, “adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005”. Con el propósito de articular los diferentes métodos y procedimientos de prevención, corrección y evaluación bajo un enfoque sistémico, que garanticen el cumplimiento de la Misión, la Visión y los Objetivos Organizacionales del INCO.

En este sentido, a continuación se describe de manera detallada el desarrollo de los Subsistemas de Control Estratégico,

### 1. *SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO*

#### 1.1. *COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL*

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

*1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos.* Es el elemento de Control que establece las declaraciones explícitas que en relación con las conductas de los servidores públicos son necesarias para la consecución de los objetivos del INCO, manteniendo la coherencia de la gestión pública con los fines consagrados en la Constitución y la Ley. El INCO ha preparado el Código de Buen Gobierno, complemento de los mandatos de ley con los principios y valores, que establece un referente eficaz para garantizar el cabal cumplimiento de los objetivos misionales del INCO y de las funciones de cada uno de sus servidores.

*1.1.2 Desarrollo del Talento Humano.* Elemento de Control, que define el compromiso del INCO con el fortalecimiento de servidores públicos idóneos, con las competencias, habilidades y aptitudes, que permitan cumplir las funciones de su puesto de trabajo y la misión de la organización. Para tal fin, el INCO ha definido políticas y prácticas de gestión humana, las cuales incorporan los principios de justicia, equidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño de los servidores públicos.

Los elementos que permiten cumplir con este elemento y que complementan el manual de funciones son:

- Manual de Funciones, formalizado mediante Resolución 110 del 10 de febrero 2006.
- Plan Anual de Capacitación, que como prueba del compromiso de la entidad se adopta por acto administrativo.
- Programa de Inducción y reinducción.

*1.1.3 Estilo de Dirección.* (Compromiso y respaldo de la alta dirección): Elemento de Control, que define la filosofía y el modo de administrar de la Alta Dirección, estilo que se debe distinguir por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública. Constituye la forma adoptada por el nivel directivo para guiar u orientar las acciones de la Entidad hacia el cumplimiento de su Misión, en el contexto de los fines sociales del Estado.

En el INCO, este elemento lo desarrolló el grupo directivo con el apoyo y orientación del grupo operativo del Sistema Integrado de Gestión, obteniendo como resultado La Guía de Estilos de Dirección del INCO, y los elementos de planificación estratégica (Política de Calidad y Objetivos de Calidad) y planificación operativa (Caracterización de servicio –PL-05-).

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

## **1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

**1.2.1 Planes y Programas.** Elemento de Control que permite modelar la proyección de la Entidad, a corto, mediano y largo plazo, e impulsar y guiar sus actividades hacia las metas y los resultados previstos, materializando las estrategias establecidas para dar cumplimiento a su misión, visión y objetivos institucionales esperados en un período de tiempo determinado, asegurando adicionalmente los recursos necesarios para el logro de los fines de la Entidad.

El grupo operativo en su labor asesora realizó revisión formal de los planes y programas con los que cuenta la entidad verificando su existencia y contenido formal de acuerdo con la norma que lo instituye.

Así mismo, el INCO, definió la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad.

**1.2.2 Modelo de Operación por Procesos.** Elemento de Control que permite conformar el estándar organizacional que soporta la operación de la Entidad, armonizando la función, la misión y la visión institucional con los componentes corporativos que la conforman. El Modelo de Operación, facilita la definición de una estructura organizacional por procesos, que permita satisfacer las necesidades y expectativas de usuarios y partes interesadas del INCO.

El Modelo de Operación fue desarrollado por el Comité Operativo del Sistema Integrado de Gestión con la participación de los servidores del INCO. La última versión de este documento se encuentra en la página Web de la entidad.

**1.2.3 Estructura Organizacional.** Elemento de Control que define los cargos, las funciones, las relaciones y los niveles de responsabilidad y autoridad que permiten ejecutar los procesos y actividades del INCO, de conformidad con su función Constitucional y legal.

La estructura organizacional del INCO, se aprobó mediante Decreto 1800 del 26 de junio de 2003.

## **1.3. COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

**1.3.1 Contexto Estratégico.** Elemento de Control que permite establecer el lineamiento estratégico que orienta las decisiones de la Entidad, frente a los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de sus objetivos producto de la observación, distinción y análisis del conjunto de circunstancias que pueden generar eventos de riesgo. Definir el contexto estratégico controla el primer nivel de exposición al riesgo.

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

*1.3.2 Identificación del Riesgo.* Elemento de Control que posibilita conocer los eventos potenciales que ponen en peligro el logro de su función constitucional y legal, el cumplimiento de su misión y objetivos, permitiendo establecer los agentes generadores, las causas y los efectos originados por su ocurrencia.

La matriz de identificación de riesgos es parte integral del mapa de riesgos.

*1.3.3 Análisis del Riesgo.* Permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos, a fin de determinar la capacidad del INCO para su aceptación o manejo.

El análisis del Riesgo hace parte integral del mapa de riesgos.

*1.3.4 Valoración del Riesgo.* Elemento de Control que permite determinar el nivel o grado de exposición del INCO a los impactos del riesgo, permitiendo estimar las prioridades para su tratamiento.

La matriz de valoración de riesgos hace parte integral del mapa de riesgos.

*1.3.5 Políticas de Administración del Riesgo.* Elemento de Control que permite estructurar los criterios orientadores en la toma de decisiones respecto al tratamiento de los riesgos, y sus efectos al interior de la Entidad. Establece las guías de acción necesarias para coordinar y administrar los eventos que pueden inhibir el logro de los objetivos del INCO, capacitándolos y habilitándolos para ello.

Las políticas de administración de riesgos son parte integral del mapa de riesgos.

## **2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN**

### **2.1. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL**

*2.1.1 Políticas de Operación.* Elemento de Control que establece las guías de acción que permiten la implementación de las estrategias, definiendo los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas y proyectos previamente definidos. Las Políticas de Operación, establecen así mismo las acciones y mecanismos asociados a los procesos que permiten prever los riesgos, que pueden inhibir el cumplimiento de las metas y sus resultados; definen los parámetros de medición del desempeño de los procesos y de los servidores que tienen bajo su responsabilidad la ejecución.

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

Las políticas de operación se definieron para cada proceso, y se encuentran documentadas en las caracterizaciones de procesos del INCO, las cuales pueden ser consultados en la página Web de la entidad.

**2.1.2 Procedimientos.** Es el conjunto de actividades interrelacionadas, que a partir de unas entradas tangibles o intangibles entregadas por usuarios internos o externos permite entregar a usuarios internos o externos bienes y/o servicios que agregan valor. A través de los procedimientos también se puede definir los perfiles de los cargos necesarios para su realización, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades, los recursos, los indicadores y los puntos de control.

Los procedimientos actualizados del INCO, se encuentran en concordancia con el Mapa de Procesos de la entidad, este documento puede ser consultado en la página Web de la entidad.

**2.1.3 Controles.** Constituyen acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo, la adecuada ejecución de las actividades y tareas requeridas para el logro de objetivos de los procesos de una entidad pública. Los controles se establecen en las actividades, con el fin de involucrar las acciones conducentes a reducir los riesgos. Estos deben ser suficientes, comprensibles, eficaces, económicos y oportunos.

Los controles de los procesos del INCO se encuentran en las caracterizaciones de los procesos, los cuales hacen parte integral del Mapa de Procesos y Procedimientos, el cual puede ser consultado en la página Web de la entidad.

**2.1.4 Indicadores.** Constituyen instrumentos de control de orden gerencial, necesarios para la evaluación de la gestión del INCO. Reflejan el comportamiento de las variables que representan el estado actual o la tendencia de los procesos, proyectos, programas y planes; hacen parte de los sistemas de información y facilitan la toma de decisiones.

Los indicadores del INCO están definidos y se encuentran en el Manual de Indicadores de la entidad, el cual puede ser consultado en la página Web de la entidad.

**2.1.5 Manual de Procedimientos.** Se establece como el Elemento de Control materializado en una normativa que contiene y regula la forma de llevar a cabo las operaciones del INCO, convirtiéndose en un instrumento de uso individual y colectivo, que permite el conocimiento de la forma de desarrollar su función administrativa.

Su actualización es responsabilidad del Comité del Sistema Integrado de Gestión, y puede ser resultado de una revisión periódica del mismo, o de los procesos de

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

evaluación independiente adelantados por la oficina de control interno o quien haga sus veces, también por la inclusión de nuevas actividades en cualquiera de las unidades gestoras que participan en los procesos del INCO, las que tienen la obligación de reportar esta situación como manifestación de responsabilidad con el mantenimiento de la estructura de Control Interno. Este documento puede ser consultado en la página Web de la entidad.

## 2.2. COMPONENTE INFORMACIÓN

2.2.1 *Información Primaria.* Es el conjunto de datos provenientes de fuentes externas que se procesan al interior del INCO, circunscribiéndose a dos entornos diferentes, el entorno inmediato es decir las circunstancias con las que la Entidad está en permanente contacto: la comunidad, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otras organizaciones del mismo carácter; y el entorno lejano, el cual se constituye por las variables que no están en relación directa ni constante con la entidad pero que afectan su desempeño, el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico.

El INCO tiene establecidos diferentes canales para tener acceso a la información de parte de los usuarios e instituciones del orden nacional, se cuenta con buzón de sugerencias, contacto electrónico por página WEB, atención personalizada.

2.2.2 *Información Secundaria.* Conjunto de datos que se originan y procesan al interior del INCO; proviene de la fijación de políticas, de la ejecución de los procesos y de sus actividades y se obtiene de los diferentes sistemas de información que soportan la gestión de la entidad. Debe garantizarse su registro oportuno, exacto y confiable para traducirla en reportes necesarios para su divulgación, en procura de la realización efectiva y eficiente de las operaciones, soportar la toma de decisiones y permitir su divulgación a los diferentes grupos de interés.

El INCO ha identificado su información secundaria como la presentación de informes de tipo financiero, contable, de gestión y de desarrollo administrativo. Así mismo se entrega todo tipo de información solicitada por la comunidad y se atienden todos los derechos de petición.

2.2.3 *Sistemas de Información.* Conjunto de recursos humanos y tecnológicos utilizados para la producción de información, orientada a soportar la toma de decisiones en cada nivel de la entidad. Los SISTEMAS DE INFORMACIÓN se ocupan del tratamiento de la información en forma oportuna, eficaz y eficiente mediante el uso de los recursos necesarios para la captura, entrada, depuración, integración, procesamiento, comparación, análisis, almacenamiento y difusión de datos.

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

A continuación se presenta la relación y descripción de los sistemas de información que están en funcionamiento en la entidad:

SISTEMA DE INFORMACIÓN	PROPÓSITO
SINFAD – Sistema de Información de Financiera y Administrativa	Este sistema de información tiene como objetivo consolidar y controlar las actividades asociadas a la parte administrativa y financiera de la entidad.
SIINCO – Sistema de Información del INCO	Este sistema tiene como objetivo administrar la información asociada las concesiones de tipo carretero, portuario y férreo.
ORFEO – Sistema de Gestión Documental	Sistema de información que le permite al INCO administrar la documentación interna.
PÁGINA WEB – <a href="http://www.inco.gov.co">www.inco.gov.co</a>	Fuente de información adaptada al Instituto Nacional de Concesiones, al cual se accede mediante un navegador de Internet.

Los encargados de sistemas mantienen un inventario de los equipos de cómputo utilizados, que incluye el software instalado, el sistema operacional y todos los demás datos necesarios para mantener información detallada de los activos representados en máquinas e información.

Cada software cuenta con su respectivo manual de operación y funcionamiento que están bajo la custodia de los encargados de sistemas.

### 2.3. **COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA**

2.2.1 *Comunicación Organizacional.* Es el elemento de Control que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior del INCO para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas y los proyectos hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad; debe convocar a los servidores públicos entorno a una imagen corporativa que comprenda una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia, como gestores y ejecutores de lo público.

Se constituye por el conjunto de instrumentos y mecanismos que cohesiona y confiere identidad al INCO, buscando que los servidores públicos se integren a un proyecto político y administrativo, con clara conciencia de su pertenencia y compromiso con los propósitos misionales definidos por cada administración.

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

A continuación se presenta el tipo de comunicación organizacional del INCO y los mecanismos mediante el cual se efectúa:

2.2.2 *Comunicación Informativa.* Está constituida por la información amplia y transparente del INCO hacia los diferentes grupos de interés externos, sobre los objetivos y los resultados comparativos de su gestión. Contribuye a la rendición de cuentas ante los diferentes grupos de interés, a la rendición de la cuenta a los órganos encargados de la vigilancia fiscal en el uso de los recursos públicos y a generar el respeto colectivo por lo público y lo institucional. A continuación se presenta el tipo de comunicación externa del INCO y los mecanismos mediante el cual se efectúa:

TIPO DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE DIVULGAR LA INFORMACIÓN	USUARIOS	CANAL DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA
Normatividad	✓ Director(a) del INCO	✓ Servidores Públicos	✓ Memorando ✓ Verbal ✓ Correo electrónico	Cada vez que presenten se cambios
Planes y Programas	✓ Director(a) del INCO	✓ Servidores Públicos	✓ Memorando ✓ Verbal ✓ Correo electrónico	Cada vez que presenten se cambios
Manuales de procesos y procedimientos	✓ Subgerencia Administrativa y Financiera	✓ Servidores Públicos	✓ Memorando ✓ Verbal	Cada vez que presenten se cambios
Resultados de visitas de organismos de control	✓ Director(a) del INCO	✓ Servidores Públicos	✓ Memorando ✓ Correo electrónico ✓ Verbal	Sin periodicidad
Informes de gestión	✓ Director(a) del INCO	✓ Servidores Públicos	✓ Verbal	Mensual
Actas de reuniones de seguimiento y gestión	✓ Subgerencia Administrativa y Financiera	✓ Servidores Públicos	✓ Verbal ✓ Escrito	Mensual
Información general del INCO	✓ Subgerencia Administrativa y Financiera	✓ Servidores Públicos	✓ Memorando ✓ Verbal ✓ Correo electrónico	Sin periodicidad

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	MANUAL DE OPERACIONES	Fecha: 15/12/2009

TIPO DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE DIVULGAR LA INFORMACIÓN	USUARIOS	CANAL DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA
Solicitud de información	✓ Servidores públicos del INCO	✓ Usuarios ✓ Partes Interesadas	✓ Presencial ✓ Telefónico ✓ Escrito ✓ Correo electrónico ✓ Página de Internet ✓ Memorando	Cuándo sea solicitada
Rendición de Cuentas	✓ Director(a) del INCO ✓ Jefe Oficina de Control Interno ✓ Subgerencia Administrativa y Financiera	✓ Comunidad ✓ Partes Interesadas	✓ Verbal	Semestral
Quejas y Reclamos	✓ Servidores públicos del proceso de Quejas y Reclamos del INCO	✓ Usuarios ✓ Partes Interesadas	✓ Presencial ✓ Telefónico ✓ Escrito ✓ Correo electrónico ✓ Página de Internet	Cuándo sea solicitada
Información general del INCO	✓ Servidores públicos del INCO	✓ Usuarios ✓ Partes Interesadas	✓ Presencial ✓ Telefónico ✓ Escrito ✓ Correo electrónico ✓ Página de Internet ✓ Memorando	Cuándo sea solicitada
Informes de gestión	✓ Director(a) del INCO ✓ Jefe Oficina de Control Interno	✓ Organismos de Control	✓ Escrito	Cuándo sea solicitada
Encuestas de los Servicios del INCO	✓ Subgerencia Administrativa y Financiera	✓ Usuarios ✓ Partes Interesadas	✓ Escrito	Semestral

2.3.3 *Medios de Comunicación.* Constituye el conjunto de mecanismos, métodos, recursos e instrumentos utilizados para garantizar la divulgación y circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.

Dentro de los medios de comunicación utilizados por el INCO, están:

- Página WEB – [www.inco.gov.co](http://www.inco.gov.co)
- Boletines

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

### **3. SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN**

#### **3.1. COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN**

**3.1.1 Autoevaluación del Control.** Conjunto de mecanismos de verificación y evaluación, que le permiten al INCO autodiagnosticar su situación de Control, al proveer la información necesaria para establecer si éste funciona efectivamente, o si existen desviaciones en su operación, que afecten el objetivo para el cual fue creado. Determina la calidad y efectividad de los controles internos y permite emprender las acciones de mejoramiento requeridas.

Se materializa mediante la aplicación de la encuesta de diagnóstico diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y los diagnósticos propios de los sistemas de gestión que desarrolle el INCO.

Así mismo, las auditorías internas de calidad, se incluyen como uno de los mecanismos de autoevaluación de control.

**3.1.2 Autoevaluación de Gestión.** Elemento de Control que basado en un conjunto de indicadores de gestión, diseñados en la Planeación Estratégica y en la operación del INCO, permite una visión clara e integral de su comportamiento, del cumplimiento de sus objetivos e identifica desviaciones sobre las cuales se deben tomar correctivos. Permite evaluar periódicamente el comportamiento de las variables cuantitativas o cualitativas establecidas en los indicadores, con el fin de observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la entidad con respecto al logro de los objetivos y metas previstos, evaluar el desempeño de los servidores públicos, los riesgos que afectan las operaciones, la gestión, el impacto y la eficacia de los resultados entregados, en razón a los propósitos y funciones asignadas.

#### **3.2. COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**

**3.2.1 Evaluación del Sistema de Control Interno.** Es el proceso de evaluación cuyo objetivo es emitir juicios fundados a partir de evidencias, sobre el grado de efectividad del Control Interno en la operación y cumplimiento de los objetivos del INCO. La evaluación del Sistema de Control Interno en forma independiente a la administración de la entidad toma como base el cumplimiento de los objetivos, principios y fundamentos del Sistema de Control Interno, la existencia de los diferentes subsistemas, componentes y elementos comprobando la efectividad de cada uno de ellos y en su interacción para apoyar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

La evaluación del Sistema de Control Interno genera recomendaciones al nivel directivo, con el objetivo de retroalimentar los procesos de AUTOEVALUACIÓN, de elaboración de planes de mejoramiento y generar los insumos necesarios para llevar a cabo los procesos de auditoría interna del INCO.

El mecanismo mediante el que se adelantará la evaluación independiente, será aplicado en cada vigencia, de acuerdo al plan de auditorías que debe adelantar la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces en la entidad.

**3.2.2 Auditoría Interna.** Constituye el mecanismo que permite llevar a cabo el examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados de la gestión de las diferentes dependencias del INCO, practicada por áreas de la entidad independientes a su ejecución, a fin de determinar si los recursos se han utilizado con la debida consideración por su economía, eficiencia, eficacia y transparencia; si se han observado las normas internas y externas que les sean aplicables, permiten revelar los aspectos más importantes de la gestión y los resultados obtenidos, satisfaciendo a los diferentes grupos de interés. Su objetivo es emitir juicios fundados a partir de evidencias sobre el grado de cumplimiento de los objetivos, los planes, los programas y los proyectos, sugiriendo las acciones de mejoramiento correspondientes.

El grupo de Control Interno adelanta las actividades en cumplimiento del rol que le asiste; generando como resultado de la auditoría interna el plan de acción del grupo de Control Interno, plan anual de auditoría, la matriz de informes y la matriz de recomendaciones.

### **3.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO**

**3.3.1 Plan de Mejoramiento Institucional.** Constituye el Plan de orden corporativo que integra las acciones de mejoramiento que el INCO, debe adelantar para fortalecer su desempeño institucional y cumplir con su función, misión y objetivos en los términos de la Constitución y la ley. El Plan de Mejoramiento Institucional tiene en cuenta los compromisos adquiridos con los organismos de control fiscal, de control político y con los diferentes grupos de interés. Su contenido debe contemplar el análisis de las variaciones presentadas entre las metas esperadas y los resultados encontrados, analizando para cada caso las causas y consecuencias que de ello se derivan; la definición de su objetivo, alcance, acciones a implementar y metas de logro en un periodo de tiempo determinado; la asignación de los responsables y de los recursos requeridos y las acciones de seguimiento necesarias para verificar su cumplimiento.

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

3.3.2 *Planes de Mejoramiento por Procesos.* Constituyen los planes administrativos que contienen las acciones de mejoramiento a nivel de los procesos y de las áreas responsables dentro de la organización, que han de adelantarse para fortalecer su desempeño y funcionamiento en procura de alcanzar los objetivos institucionales.

Para el desarrollo de este elemento se debe seguir el procedimiento denominado “Plan de Mejora por Proceso – Acción Preventiva y Acción Correctiva –Pd-26-y la “Guía Metodológica de Mejora” – Gi-01-.

3.3.3 *Planes de Mejoramiento Individual.* Definen las acciones de mejoramiento que dentro del plan de mejoramiento por procesos, institucional o en resultado de las recomendaciones de la auditoría interna, debe ejecutar cada uno de los servidores públicos en un marco de tiempo y espacio definidos, mejorando las actividades y/ o tareas bajo su responsabilidad y propiciando con ello el mejoramiento de los procesos, los macroprocesos y los resultados del área a la cual pertenecen. Su orientación específica es al mejoramiento del servicio público y su incidencia en el desempeño de los procesos y del área o dependencia a la cual se encuentran asignados, para lograr una mayor productividad de las actividades y/o tareas bajo su responsabilidad.

El proceso de evaluación del desempeño, será un insumo importante para determinar eventualidades que merecen ser tenidas en cuenta, y proponer acciones de mejora por parte de cada servidor público de acuerdo con su perfil, sus competencias y su aporte al quehacer institucional.

Para el desarrollo de este elemento se debe seguir el procedimiento denominado “Plan de Mejora por Proceso –Acción Preventiva y Acción Correctiva –Pd-26-y la “Guía Metodológica de Mejora” –Gi-01-.

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

### **III. MANUAL DE CALIDAD**

#### **1. PRESENTACIÓN**

Este capítulo del manual del INCO, orienta la consolidación de su Sistema de Gestión de Calidad, pues permite describir y comunicar la política de calidad, los objetivos y metas, los procedimientos y los requisitos de la organización. Facilita demostrar a usuarios y partes interesadas, las capacidades institucionales para la producción de bienes o prestación de servicios, estructuración de proyectos de infraestructura de transporte carretero y férreo, administración de proyectos de infraestructura de transporte carretero y férreo, estructuración de proyectos de infraestructura portuaria y administración de proyectos de infraestructura portuaria.

Para facilitar el entendimiento de este manual, a continuación se relacionan documentos de referencia que soportan el cumplimiento de cada uno de los requisitos de la norma técnica:

Requisito de la NTC-GP 1000:2004	Documento de referencia	Observaciones
4.2.4 Control de Registros	Ley 594 de 2000	El control de los registros se basa en el procedimiento Producción y Administración Documental –Pd-10- y Archivo –Pd-07-.
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	Manual de funciones y competencias	El manual de funciones y competencias referencia el cumplimiento de los requisitos relacionados con talento humano

#### **2. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

##### **2.1 OBJETIVO**

El objeto de este capítulo es establecer las disposiciones aplicables por el Instituto Nacional de Concesiones – INCO -, para la estructuración e implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), definido por la organización con el fin de garantizar la calidad en la prestación de sus servicios y conseguir niveles aceptables de satisfacción de sus usuarios.

El Sistema de Gestión de Calidad se concibe en el interior del Instituto Nacional de Concesiones – INCO - como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la misma, y se enmarca en sus planes estratégicos y de desarrollo institucional.

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

Para el efecto el Instituto Nacional de Concesiones – INCO - ha dispuesto adoptar un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de la Entidad y en las necesidades y expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones, proporcionando claridad a auditores internos y externos del sistema.

## 2.2 ALCANCE Y EXCLUSIONES

### 2.2.1 Alcance

El campo de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, comprende las actividades inherentes a todos los procesos y servicios del Instituto Nacional de Concesiones – INCO -, acorde con lo establecido en las normas técnicas que para el efecto se han estandarizado y que le son aplicables.

El Sistema de Gestión de la Calidad descrito en este Manual es aplicable a todos los procesos del Instituto Nacional de Concesiones – INCO -, que intervienen en la estructuración de proyectos de infraestructura de transporte carretero y férreo, administración de proyectos de infraestructura de transporte carretero y férreo, estructuración de proyectos de infraestructura portuaria y administración de proyectos de infraestructura portuaria.

### 2.2.2 Exclusiones y justificación

Analizados los requisitos exigidos por la norma técnica aplicable, y teniendo en cuenta que no afectan la capacidad o responsabilidad del Instituto Nacional de Concesiones – INCO - para proporcionar sus servicios y que estos cumplen con los requisitos legales y del cliente que le son aplicables, se identificaron las siguientes exclusiones:

Requisito		Justificación
7.3	<b>Diseño y Desarrollo</b>	Los requerimientos, términos y condiciones para la prestación adecuada de los procesos y servicios a cargo del INCO han sido previamente definidos por la normatividad legal Colombiana; por este motivo dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad no se definen actividades asociadas al diseño y desarrollo del servicio. . Igualmente los diseños son tercerizados o contratados a un externo y son controlados con el plan de calidad, la lista de chequeo acorde a lo expresado en la Guía de Interventoría y supervisión
7.5.2	<b>Validación de los Procesos de la Prestación</b>	Dado que el servicio que presta el INCO se puede verificar mediante actividades de medición, seguimiento y control posteriores, no se hace necesario definir ningún tipo de estrategia

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

	<b>de Servicio</b>	para validar de manera previa. . La validación corresponde a l tercero o Concesión quien ejecuta la prestación del servicio o contrato y es controlado con el plan de calidad, la lista de chequeo acorde a lo expresado en la Guía de Interventoria y supervisión
7.5.4	<b>Propiedad del cliente</b>	Para la ejecución de los procesos misionales no se incorpora propiedad suministrada por el cliente, ya que el producto es entregado para manejo integral por un concesionario, es decir que no existe nada entregado por el cliente.
7.6	<b>Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición</b>	Identificadas las características de calidad que requieren ser verificadas en los servicios a cargo del INCO, y en atención al Manual de Procedimientos vigente se determinó que no se hace necesario el uso de ningún dispositivo físico que requiera ser calibrado. Los dispositivos de seguimiento y control deben ser tenidos en cuenta y ejecutados por la concesión y es controlado con el plan de calidad, la lista de chequeo acorde a lo expresado en la Guía de Interventoria y supervisión

### 3 TERMINOLOGÍA Y ABREVIATURAS

#### 3.1 TERMINOLOGÍA

**Términos genéricos:** Para efectos de atender y comprender de manera adecuada el contenido del presente manual se utilizarán los términos definidos en el capítulo 3 de la Norma Técnica NTC-GP 1000:2004, adoptada mediante el Decreto 4110 de 2004.

Complementariamente se utilizarán los términos y definiciones contenidos en la Norma Internacional ISO 9000: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario".

**Términos específicos:** Cada procedimiento institucional contemplará un capítulo específico para definir aquellos términos o conceptos que se consideren relevantes en el mismo.

#### 3.2 ABREVIATURAS

INCO: Instituto Nacional de Concesiones  
MECI: Modelo Estándar de Control Interno  
SGC: Sistema de Gestión de Calidad

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Este capítulo establece los requisitos generales y la documentación con los que cuenta el Sistema de Gestión de Calidad del INCO, con el fin de garantizar la calidad para la prestación de sus servicios.

### 4.1 REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA

Para garantizar la efectividad de la política de calidad, alcanzar los objetivos de calidad y asegurar que nuestros servicios son conformes con los requisitos del cliente, el INCO ha definido directrices que permiten establecer, documentar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad. Para este fin ha desarrollado:

- a) El Mapa de Procesos en el cual se identifican los procesos de la entidad, ver anexo N°1 Mapa de Procesos.
- b) Las caracterizaciones de proceso, que permiten presentar de manera general los proveedores e insumos, usuarios y productos, la secuencia e interacción, los puntos de control, los recursos y los indicadores de los procesos, ver Mapa de Procesos, que se encuentran relacionados en la página Web de la entidad.

### 4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL

#### 4.2.1 Generalidades

El INCO ha documentado los procesos de control de documentos y control de registros que se establecen en la NTCGP 1000:2004, teniendo como referencia las disposiciones aplicables como la Ley 594 de 2000.

Este requisito se cumple mediante la aplicación de los procedimientos de Producción y Administración Documental –Pd-10- y Archivo –Pd-07-, los cuales se encuentran disponibles en la página Web del INCO.

Adicionalmente, el INCO ha preparado un instructivo denominado Norma Fundamental –IN-01-, en la cual se establecen los lineamientos asociados a la producción documental.

## 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

## 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección del Instituto Nacional de Concesiones – INCO-, ha definido criterios estratégicos y organizacionales para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se encuentran relacionados a continuación:

- La sensibilización y comunicación a todos los servidores públicos de la importancia de satisfacer los requisitos de los usuarios y los requisitos legales.
- La definición y divulgación de la Política de Calidad. Este ejercicio se ejecutó a partir de la identificación de las necesidades, expectativas, quejas y reclamos de los usuarios de los servicios, y se construyó con la participación de los diferentes niveles de la entidad.
- El Plan Gerencial de Calidad -PL-03-. La construcción de este documento se ejecutó con la participación de todos los niveles de la entidad.
- Los Objetivos de Calidad y el Despliegue de Objetivos. Este documento se ejecutó con la participación de todos los servidores.
- La revisión del Sistema por parte de la Dirección se realizará en el Comité del Sistema Integrado.
- Asegurar los recursos para el mejoramiento y mantenimiento del SGC.

## 5.2 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Al interior del INCO, la responsabilidad y autoridad están definidas a través de los siguientes documentos:

- a. Decreto 1800 del 26 de junio de 2003, que adoptó la estructura interna del INCO, que define además las funciones por dependencia en la Entidad.
- b. La Entidad cuenta con el mapa de procesos y procedimientos. Los procedimientos son diseñados de tal manera que permiten la determinación del responsable de cada actividad y de la toma de decisiones, así como el responsable de la elaboración, revisión y aprobación del procedimiento.
- c. Manual de Funciones, formalizado mediante Resolución 110 del 10 de febrero 2006.
- d. Creación del Comité del Sistema Integrado de Gestión del INCO, mediante Resolución No. 198 del 28 de abril de 2008, el cual tiene por objeto impulsar y proporcionar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del sistema. En acto administrativo se designa al Subgerente Administrativo y Financiero como representante de la Dirección, y se definen las funciones

### 5.2.1 Comunicación Interna

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

Los servidores públicos vinculados deben ser elementos activos del Sistema Integrado de Gestión, en este sentido el INCO ha diseñado procesos de comunicación interna entre los distintos niveles y funciones de la organización.

Para que la comunicación interna esté asegurada, la entidad cuenta con el Procedimiento de Comunicación Interna –Pd-31-, adicionalmente cuenta con canales que permiten informar a los diferentes niveles del INCO, estos son:

- a. Comité de dirección
- b. Comités de trabajo y reuniones periódicas en las áreas.
- c. Comunicados por la red tecnológica (intranet, red interna, correo institucional, página Web), se consignará allí, además, toda la información referida al proceso de implantación del Sistema de Gestión de Calidad.

## **6 GESTIÓN DE RECURSOS**

### **6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS**

El INCO ha definido los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para implementar, mantener y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

#### **6.1.1 Talento Humano**

Con el objetivo de asegurar las condiciones y competencias de todos los servidores públicos, el INCO ha desarrollado los siguientes documentos:

- a. Guía de competencias y habilidades laborales –Gi 01-, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 2539 de 2005, “Por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos - Ley 770 y 785 de 2005”, y las habilidades asociadas.
- b. Procedimiento de Capacitación y Formación -Pd-11-.
- c. Procedimiento de Salud Ocupacional -Pd-12-.
- d. Procedimiento de Evaluación del Desempeño y Acuerdos de Gestión -Pd-15-.
- e. Procedimiento de Cultura y Clima Organizacional -Pd-17-.
- f. Procedimiento de Inducción y Reinducción –Pd-18-.
- g. Procedimiento de Bienestar Social -Pd-19-

#### **6.1.2 Infraestructura**

- a. Software y hardware: el INCO, ha generado los siguientes procedimientos, con el fin de garantizar la disponibilidad de los recursos tecnológicos: Help Desk –Pd-28,

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

Administración de Recursos Tecnológicos -Pd-29- y Sistemas de Información – Pd-30-.

- b. Servicios de Apoyo: las oficinas y los espacios de trabajo se mantienen de manera adecuada, mediante la aplicación del procedimiento de Administración de Servicios Generales -Pd-09-.

## 7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 7.1 PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

El INCO ha planificado la prestación de los servicios mediante la documentación y caracterización de los procesos misionales, estos son:

- Procedimiento de Administración de Proyectos de Infraestructura de Transporte Carretero y Férreo –Pd-23-.
- Procedimiento de Administración de Permisos de Concesión Portuaria –Pd-24-.
- Procedimiento de Estructuración de Proyectos de Infraestructura de Transporte Carretero y Férreo –Pd-35-.
- Procedimiento de Estructuración de Proyectos de Infraestructura Portuaria (Transporte Fluvial y Marítimo) –Pd-36-.

Como resultado del proceso de planificación del servicio –PL-05-, se obtuvo las características de calidad, los objetivos, los métodos de control y criterios de aceptación del servicio de Estructuración, Adjudicación y Seguimiento de Proyectos de Concesiones.

### 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

Como parte de los procedimientos misionales y la planificación del servicio, el INCO se asegura que se identifican las necesidades de los usuarios y los requisitos técnicos y legales; de igual manera, revisa los requisitos y asegura el cumplimiento de las características del servicio.

Adicionalmente, el INCO establece en el procedimiento Quejas y Reclamos –Pd-08- el mecanismo para que las partes interesadas obtengan información sobre:

- a. *Información sobre los servicios.*
- b. *Preguntas de los clientes.*
- c. *Retroalimentación del cliente incluyendo la gestión de las quejas y los reclamos.*

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

### 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO: N.A.

### 7.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Los bienes y servicios que requieren los diferentes procesos del INCO para su funcionamiento, están descritos en el procedimiento de Contratación Administrativa –Pd-20- el cual pertenece a la Subgerencia Administrativa y Financiera.

Los servidores públicos líderes de los diferentes procesos de la entidad, son los responsables de definir las especificaciones técnicas de los bienes, materiales y servicios que se requieren contratar.

### 7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La razón de ser del Sistema de Gestión de Calidad del INCO, es el cumplimiento de los requisitos del cliente, en tal sentido la entidad ha establecido:

#### 7.5.1 Control de la Prestación del Servicio

El INCO identifica y planifica los procesos de prestación del servicio que afectan directamente la calidad. Estos procesos se efectúan en condiciones controladas que incluyen lo siguiente:

- a. La disponibilidad de información que especifica las características del servicio: para el efecto ha sido establecida la caracterización del servicio y/o procesos – Pd-05-.
- b. La disponibilidad de procedimientos e instrucciones de trabajo que están identificados en cada una de las caracterizaciones del proceso asociados al servicio respectivo y en el manual de procesos y procedimientos.
- c. El uso de equipos apropiados.
- d. La implementación de puntos de control y seguimiento de los procesos. Esta información se encuentra documentada en los procedimientos y en las caracterizaciones, que hacen parte del Mapa de Procesos y Procedimientos.
- e. La implementación de actividades asociadas a la entrega, que se encuentra documentado en el procedimiento de Control del Servicio no Conforme –Pd-25-.

#### 7.5.2 Validación de los procesos de la prestación de los servicios

Mediante la documentación e implementación de procedimientos y las caracterizaciones asociadas, el INCO garantiza la validación de las actividades que se ejecutan antes, durante y posterior a la prestación del servicio.

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

### 7.5.3 Identificación y trazabilidad.

La información asociada al servicio del INCO, queda consignada en documentos físicos y magnéticos, la aplicación de los procesos establecidos para la Producción y Administración Documental –Pd-10- y Archivo –Pd-07-, permite garantizar la identificación y trazabilidad de los servicios prestados, desde la identificación de las necesidades del usuario hasta el seguimiento y monitoreo de las concesiones.

### 7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: N.A.

## 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

#### 8.1.1 Satisfacción del cliente

El INCO realiza seguimiento continuo del estado de satisfacción de los clientes, para el efecto realiza encuestas de satisfacción del cliente, para identificar la percepción respecto a la prestación del servicio de Estructuración, Adjudicación y Seguimiento de proyectos de concesiones. Adicionalmente, se cuenta con el procedimiento documentado de Quejas y Reclamos –Pd-08- y los informes entregados por los organismos de control.

#### 8.1.2 Auditoría Interna

Para determinar si el Sistema de Integrado de Gestión es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos establecidos en la NTCGP 1000:2004 y MECI 1000:2005, se establece la realización de un ciclo de auditorías periódico.

El Procedimiento de Auditorías Internas –Pd-33-, contiene las directrices para la programación, planificación, preparación, ejecución, reporte y seguimiento del ciclo de auditorías.

#### 8.1.3 Seguimiento y medición de los procesos

Cada proceso tiene establecido sus puntos de control y el seguimiento para cada actividad que lo requiera. Así mismo cada proceso tiene definidos indicadores de eficacia, eficiencia y/o efectividad que dan una medida de la capacidad para cumplir con los objetivos.

#### 8.1.4 Seguimiento y Medición de los servicios

El INCO, ha previsto dentro de la Planificación del Servicio –PL-05-, los objetivos, los métodos de control y criterios de aceptación del servicio de Estructuración, Adjudicación y

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

Seguimiento de Proyectos de Concesiones; lo que permite asegurar que son conformes con los requisitos especificados

## 8.2 CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES

El INCO establece el procedimiento de Control del Producto y/o Servicio No Conforme – Pd-25-, con el objetivo de asegurar que se identifican, documentan, evalúan, notifican y se toman acciones frente a las no conformidades halladas.

En el proceso están definidas las responsabilidades para el examen de las no conformidades y quién tiene la autoridad para decidir su disposición, de la misma forma se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente.

## 8.3 ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de datos se hace para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC y evaluar como mejorarlo. La información necesaria para el análisis de datos corresponde a la misma información de entrada para la revisión por la dirección.

Algunas de las siguientes metodologías pueden ser usadas para el análisis de datos dependiendo de la necesidad y del criterio de cada servidor público.

- Diagrama de Pareto.
- Diagrama Causa – Efecto.
- Los cinco ¿Por qué?
- Histogramas.

## 8.4 MEJORA

El INCO mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de los objetivos y la política de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

### 8.4.1 Acción Correctiva y Preventiva

Los mecanismos para la investigación y manejo de las no conformidades generadas en los diferentes procesos tanto reales como potenciales, son definidos por medio de las directrices consignadas en el Procedimiento de Mejoramiento por Proceso - Acciones Correctivas y Acciones Preventivas -Pd-26-.

## CONTROL DEL MANUAL

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES – INCO	Código: Mn-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 2.0
	<b>MANUAL DE OPERACIONES</b>	Fecha: 15/12/2009

- El manual deberá utilizarse como parte de la inducción del personal que ingrese a la Entidad.
- El manual como cualquier otro documento del SGC, sigue el procedimiento de Producción y Administración Documental –Pd-10-.
- El incumplimiento de cualquier parte de su contenido o de los documentos y elementos en él relacionados, se constituye en una No Conformidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre y Firma	Nombre y Firma	Nombre y Firma
Gerardo Dufre	Ricardo Aquilera	Francisco Acuña