

**CONSOLIDACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN EL
CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTRIZ
REVITEC S.A**

EDY JULIANA CEPEDA HERNÁNDEZ

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA**

2008

**CONSOLIDACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN EL
CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTRIZ
REVITEC S.A**

EDY JULIANA CEPEDA HERNÁNDEZ

**Trabajo de Grado presentado como requisito
para optar el título de: Trabajadora Social**

**DIRECTORA DE PROYECTO
MATILDE MUÑOZ
Trabajadora Social**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA
2008**

Dedico el proyecto a Dios

Porque siempre está conmigo en todos los momentos de mi vida.

A mis padres porque son las personas que más quiero y

Me ofrecieron la oportunidad de estudiar y

Prepararme para el futuro.

A mis hermanas y amigos que se alegran por este triunfo y

Comparten mi felicidad.

Juliana Cepeda Hernández

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirme dirigir mi futuro hacia el rumbo del conocimiento y de la práctica profesional, por su constante bendición y oportunidad.

A la Universidad Industrial de Santander quien me permitió crecer como persona y me brindo conocimientos para mi futura vida profesional.

A la Asesora del Trabajo de Grado, Matilde Muñoz por su conocimiento y disciplina que permitieron el desarrollo del trabajo de Grado.

A todos los profesores que integran la Escuela de Trabajo Social por sus conocimientos, responsabilidad y compromiso.

A la empresa CDA REVITEC S.A, por brindarme la oportunidad de poner en práctica lo adquirido en la Universidad y por creer en mis capacidades como profesional.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. TEORIA GENERAL DE SISTEMAS TGS	4
1.1 CONCEPTO DE SISTEMA	4
1.2 EL HOMBRE COMO SUBSISTEMA EN LAS ORGANIZACIONES	9
1.2.1 El capital intelectual como factor clave de éxito organizacional	14
1.3 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA ORGANIZACION	16
1.3.1 El arte de administrar	18
1.3.2 El departamento de talento humano	20
2. EL SECTOR TRANSPORTE EN COLOMBIA	24
2.1 CONSTITUCIÓN NACIONAL DE COLOMBIA DE 1991	31
2.2 CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTRIZ CDA	31
2.3 EN LA RUTA DE LA CALIDAD NTC- ISO 9001	34
2.3.1 Norma Técnica Colombiana ISO- IEC 17022	36
3. CARACTERIZACIÓN DEL CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTRIZ CDA REVITEC S.A	38
3.1 RESEÑA HISTÓRICA	38
3.1.1 Objeto Social.	40
3.1.2 Organigrama	43
3.1.3 Lineamientos Estratégicos de CDA REVITEC S.A.	44

3.1.4	Valores Corporativos	44
3.1.5	Política de Calidad	46
3.1.6	Objetivos de Calidad.	46
3.1.7	Funciones del Departamento de Talento Humano	47
3.1.8	Programas Visionados por REVITEC.	49
3.2	PERFIL DEMOGRAFICO	51
4.	CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA	58
4.1	LA NECESIDAD DE INTERVENIR	60
4.1.1	Objetivo General	62
4.1.2	Objetivos Específicos.	62
4.2	DIAGNÓSTICO	64
4.3	PLANEACIÓN ESTRATEGICA	67
4.4	EJECUCION	73
4.4.1	Análisis de Ejecución	76
4.5	EVALUACION	82
4.5.1	Rol del Trabajador Social	87
5.	PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	92
5.1	JUSTIFICACION	92
5.2	COMPROMETIDOS ENTRE RUEDAS	94
5.2.1	Objetivo General	94
5.2.2	Objetivos Específicos.	95
5.2.3	Planeación	92
5.2.4	Cronograma de actividades	98

6. CONCLUSIONES	100
7. RECOMEDACIONES	102
BIBLIOGRAFIA	103
ANEXOS	105

LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
Grafica 1. Contribución al PIB Transporte – 2005	25
Grafica 2. Accidentalidad en el Transporte Terrestre Automotor	27
Grafica 3. Clasificación de muertes según la variable Género.	28
Grafica 4. Estadísticas de Genero en Revitec	51
Grafica 5. Edad en años de la población vinculada en Revitec.	52
Grafica 6. Grado de Escolaridad.	53
Grafica 7. Lugar de residencia del personal de CDA Revitec S.A	54

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Diagnóstico inicial	58
Cuadro 2. Cruce de Variables	64
Cuadro 3. Planeación	67
Cuadro 4. Análisis del proceso llevado a cabo.	73
Cuadro 5. Matriz de la Ejecución.	73

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Elementos del Sistema	7
Figura 2. Organigrama de Revitec S.A	43
Figura 3. Ejes de la Planeación Estratégica de Revitec	62

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Normatividad Legal de los Centro de Diagnóstico	
Anexo B. Perfiles de Cargo	143
Anexo C. Plan de Contingencia	151
Anexo D. Formato de Inducción	152
Anexo E. Programa de capacitación	153
Anexo F. Inspecciones locativas	157

RESUMEN

TITULO:

Consolidación del Departamento de Talento Humano del Centro de Diagnóstico Automotriz Revitec S.A.*

AUTOR:

EDY JULIANA CEPEDA HERNÁNDEZ**

PALABRAS CLAVES:

El hombre como subsistema de la organización, Gestión del talento Humano, Procesos de Formación y capacitación,

DESCRIPCIÓN:

La situación del Transporte en Colombia ha presentado un panorama desolador, los índices de mortalidad y morbilidad por accidentes de tránsito han motivado al Ministerio de transporte a liderar una propuesta integral de impacto nacional, a fin de lograr la calidad de vida de la sociedad por medio de la seguridad vial y la conservación del medio ambiente. Para el desarrollo de su objeto social, los Centros de Diagnóstico Automotriz CDA's, requieren de personal idóneo, comprometido y con formación altamente calificada que facilite el desempeño de sus funciones a través de prácticas honestas, confiables y con responsabilidad social.

El proyecto de grado describe la consolidación del Departamento de Talento Humano de CDA Revitec S.A, base para el trabajo en equipo y la estabilización de procesos que permiten el alcance de objetivos individuales como organizacionales.

En el documento presenta cinco capítulos estructurados de la siguiente manera: en el primero, la Teoría General de Sistemas alumbra la dinámica organizacional facilitando la comprensión de la realidad, además los postulados de Douglas McGregor y el análisis del Capital Intelectual complementan la teoría con la práctica. El segundo estudia el sector transporte y los factores políticos, legales y sociales que intervienen en el contexto de Revitec, el tercero presenta una caracterización de la estructura empresarial de acuerdo al perfil demográfico de la misma, el cuarto hace referencia a la descripción de la gestión adelantada bajo parámetros estratégicos mediados por el rol del trabajador Social, finalmente la creación de una propuesta holista que pretende encaminar procesos de formación integral estimulando aspectos integrales del ser.

* Trabajo de Grado

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Matilde Muñoz.

ABSTRACT

TITLE:

Consolidation of the Human Talent Department of the Center of Automobilst Diagnosis
REVITEC S.A.*

AUTHOR:

EDY JULIANA CEPEDA HERNANDEZ**

KEY WORDS

The Man as a subsystem of organization, The Human Talent Task, Formation and Training
Processes

DESCRIPTION:

Colombian transport situation has shown a bleak approach; the mortality rates and the morbidity of traffic accidents have motivated the Department of Transport to lead an integral proposal with a national impact, in order to achieve quality of life within society through road security and the preservation of the environment. To develop the social target of The Centers of Automobilst Diagnosis CDA's capable, compromised and high-qualified personnel are needed to make easy their task through honest and trustable labors with social responsibility.

The thesis describes the Consolidation of the Human Talent Department of the CDA REVITEC S.A as a base for hard work and the stabilization of processes that allow the achievement of individual and managerial objectives.

On this document, five structured chapters are presented in the following way: in the first one, the general theory of systems illustrates the organizational dynamics facilitating the understanding of reality, besides Douglas McGregor's statements plus the analysis of the intellectual capital which balance theory and practice. The second chapter studies the area of transport and the political, social and legal factors that intervene in REVITEC's context. The third part shows a characterization of the company structure according to its own demographic profile, the fourth chapter is about the description of the anticipated target under strategic parameters measured by the social worker's role; finally the creation of a holist proposal that tries to guide integral formation processes, stimulating integral aspects of the human being.

* Work of Grade

** Department of Human Sciences. School of Social Work. Teacher Matilde Muñoz.

INTRODUCCIÓN

El mundo empresarial nace como forma de organización de las comunidades, como medio de administrar los recursos económicos y con el tiempo se ha convertido en un elemento vital para el crecimiento que mueve la sociedad. Dado este papel, el propósito de las organizaciones debe estar enmarcado dentro de las perspectivas de la calidad en la prestación de los servicios y/o los productos, para lo cual requieren de un elemento indispensable y de cuyo esfuerzo depende en gran parte de su funcionamiento: el talento humano.

Teniendo en cuenta lo anterior, las organizaciones poseen un sistema persistente y adaptable a los innumerables y rápidos cambios. Para ello, debe estar bien estructurada de manera que la plataforma corporativa sea traducida en esfuerzos y logros para todos los que en ella intervienen. Esto con el fin de buscar un Desarrollo Humano que mejore el producto personal del trabajador y oriente en él una nueva proyección como individuo.

En la actualidad, la organización está preocupada específicamente por satisfacer tres grandes áreas: Aquella que agrupa a los dueños e inversionistas que confían su capital con la esperanza de verlo producir mayores ganancias; otra del mercado, cuyos clientes cada vez más exigentes e inconformes presionan por el mejoramiento de los productos y/o servicios y una tercera, constituida por los trabajadores, autores de la materialización plena de la empresa en el mercado.

La organización en el empeño por mantener el equilibrio de las tres esferas, debe direccionar los esfuerzos de cada una de ellas hacia mejores

resultados para sus inversionistas, brindar productos de excelente calidad a sus clientes y finalmente, ofrecer respaldo y un adecuado ambiente laboral a sus colaboradores.

Las empresas han confiado todos sus intereses en el Departamento de Talento Humano, cuya función debe entonces, estar orientada hacia la selección de talentos, reconocimiento de los valores atractivos para los candidatos; de la misma forma aquellos procesos de capital y desarrollo, modalidades de autodesarrollo y promoción de sistemas de gestión de conocimientos compartidos, buscando un mejor beneficio para el área organizacional.

En el año 2007 se desarrolla una experiencia práctica en el Centro Diagnostico Automotor CDA Revitec S.A, entidad encargada de ejecutar la revisión técnica mecánica y análisis de emisión de gases de los vehículos automotores que transitan en el territorio Nacional, y cuyo eje central estuvo alrededor de consolidar el Departamento de Talento Humano para contribuir con el desarrollo económico y social de la organización.

Bajo esta iniciativa se implementaron acciones encaminadas al diseño organizacional del Departamento de Talento Humano, tarea que se llevó a cabo en el tiempo de práctica profesional y como resultado del acercamiento a la realidad, nace la propuesta de Trabajo Social.

En este documento describe la consolidación del Departamento de Talento Humano en una organización con la necesidad de hacer parte del mercado competitivo y de crear estrategias de comunicación con los demás sectores de la sociedad.

El proceso adelantado se detalla en cinco capítulos, el primero relacionado con las teorías que orientan y proporcionan elementos esenciales para el análisis de la realidad abordada. Este capítulo refiere los postulados de la Teoría de Sistemas y aporta elementos para la ejecución de planeación estratégica facilitando la comprensión de la misma. A su vez trata la perspectiva del hombre en las organizaciones, el principio de la integración y el capital intelectual facilitaran la comprensión del objeto de este documento.

El segundo capítulo hace referencia al contexto general y específico de la experiencia práctica desarrollada en Revitec, por lo cual se realizarán análisis de los aspectos sociales, económicos y políticos que influyen o modifican la realidad de la organización.

El tercer capítulo aborda la caracterización de la organización a nivel local, evidenciándose la dinámica en la que participan sus trabajadores.

En el cuarto capítulo expone la descripción de la estudiante de Trabajo Social de la realidad encontrada, donde a partir del diagnóstico de entrada nace un trabajo holístico bajo la metodología de la planeación estratégica.

El quinto capítulo da cuenta del proceso ejecutado, que es analizado por medio de las fuerzas internas y externas que contribuyeron en los resultados de la intervención. Adicionalmente se resalta el rol del Trabajador Social, como conocedor de la dinámica, el crecimiento y el desarrollo de la persona en la organización, papel fundamental en la consolidación de la planta de personal de la empresa y en la contribución al rumbo corporativo de la organización.

1. TEORIA GENERAL DE SISTEMAS TGS

Los postulados de la Teoría General de Sistemas proporcionan elementos generales que permiten comprender situaciones particulares a través de la ciencia en su proceso de investigación. Para entender su aplicabilidad, sus premisas están sólidamente fundamentadas en la interdependencia de sus partes, cadena que da explicación científica a la realidad estudiada.

1.1 CONCEPTO DE SISTEMA

Chiavenato “considera a los sistemas como un conjunto dinámicamente relacionados, esto es en interacción, que desarrollan una actividad para alcanzar un objetivo o propósito, opera sobre datos/energía/materia, tomando del medio ambiente que circunda al sistema en un referente de tiempo dado para proporcionar información, energía, materia resultado de los procesos internos de operación del sistema”¹.

La Teoría General de Sistemas afirma que las propiedades de la mismos, no son descritos en términos de elementos separados; sino son tomados globalmente para comprender la interdependencia de sus partes. Cada sistema está inmerso en un sistema más grande donde las fuerzas internas y externas fundan su propia dinámica transformando los insumos de entrada en resultados. Los sistemas se caracterizan por ser abiertos y permitir el ingreso de factores favorables para el desarrollo de su estructura.

¹ CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. México: Mac Graw Hill, 1983. p.578.

En consecuencia, cada sistema recibe del medio insumos y materia necesarios para su desarrollo, a medida que va modificando su estructura, descarga resultados en otros subsistemas, logrando el cambio en el espacio donde se desenvuelve, sin embargo cuando el proceso concluye el sistema pierde fuerza y unidad provocando la desintegración, es decir la retroalimentación es vital para asegurar su supervivencia y el continuo intercambio de insumos y materia.

Esta teoría, proporciona elementos unificadores tanto para las ciencias naturales como para las ciencias sociales, emplea conceptos básicos como: “organización”, “totalidad”, “globalidad”, e “interacción dinámica” términos aplicables a la realidad empírica.

El interés de la TGS son las características y parámetros que establece para todos los sistemas. Aplicada a la administración, la empresa es vista como una estructura que reproduce y representa un sistema de toma de decisiones tanto individuales como colectivas. El hombre como la fuerza de arranque provee el material o la energía para el constante flujo de información, conocimientos y actividades para dar vida a la organización.

Por medio de la aplicabilidad de sus características y parámetros en sistemas pequeños o estructuras inmersas en una red mayor, facilita la comprensión de la dinámica de un sistema a otro; el sistema “parte de un enfoque funcionalista, donde cada hecho, indiscutiblemente tiene correlación directa con otro; enfoque que ha ido abarcando todas las esferas y dimensiones del mundo del conocimiento”².

² TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Grupos Teorías de Experiencias Académicas. Bucaramanga. Pág. 56.

Las teorías tradicionales en términos empresariales, ven la organización humana como un sistema cerrado, factor que llevó a desconocer el ambiente y el intercambio de información y formación, provocando bajos niveles de desarrollo y poca comprensión en los procesos de retroalimentación (feedback), básica para sobrevivir y mantener una estructura.

El enfoque fue débil; por una parte utilizó variables generales que no permiten la integración del sistema global, y por otra, se sustenta con variables inadecuadas, es decir no aplicaban a la realidad de las organizaciones porque desconocen la interdependencia de sus procesos y la importancia del desempeño del trabajador.

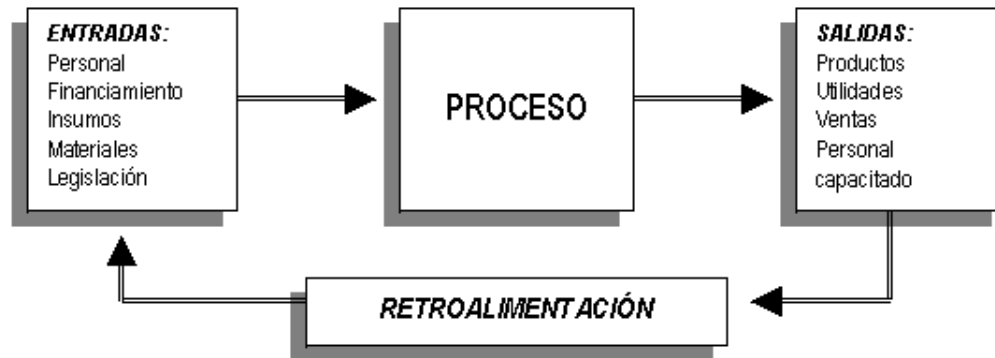
A través del tiempo, los sistemas vivos, sean individuos u organizaciones, son analizados como “sistemas abiertos”, porque mantienen un continuo intercambio de materia/energía/información con el ambiente, así, analizan la dinámica, los problemas, las oportunidades, las causas y las consecuencias de las situaciones identificadas para determinar las posibles soluciones y generar procesos de cambio de una manera holista.

La importancia de los sistemas está en comprender el proceso interno como una estructura dinamizadora de cambios donde intervienen cuatro elementos básicos y necesarios para cumplir su misión (Ver figura 1):

- Entradas: es el ingreso de insumos.
- Procesamiento: es la transformación de los insumos.
- Salidas o productos: es el resultado del proceso.

- Retroalimentación: como etapa final, es la respuesta de los sistemas que han recibido como insumo el producto de un sistema previo o la respuesta del medio ambiente³.

Figura 1. Elementos del Sistema



Fuente: CHIAVENATO, Idalberto. Administración del Recurso Humano.p.56.

La TGS ha tomado especial importancia en el ámbito empresarial, ve al hombre como sujeto activo capaz de analizar, aportar y transformar una realidad; como subsistema aporta al proceso organizacional e influye en el desarrollo de los procesos que allí se emprenden modificando el sistema mayor.

Sin embargo, el ambiente moldea y exige a las organizaciones cambios en sus estrategias, en identificar cuáles son las necesidades de la sociedad actual y que herramientas utilizar para hacer efectiva la prestación de los servicios y/o los productos. Es precisamente el hombre, quien trabaja, administra y hace posible éste fenómeno.

³ CHIAVENATO, Idalberto. Administración del Recurso Humano. México: Mac Graw Hill, 1983. Pág. 56.

El concepto de Torres Carlos Eduardo, permite mayor comprensión frente del tema en cuanto dice: “Un sistema es un conjunto de elementos dinámicamente relacionados formando una actividad para alcanzar un objetivo. Operando sobre datos/ energía/ materia (inputs) para proveer información/ energía/ materia (outputs)”⁴.

Para el mundo empresarial el hombre es importante en los procesos internos que proporcionan direccionamiento y realce a la organización. El hombre tiene la capacidad de crear proyectos de gestión que consoliden y fortalezcan la empresa. Sin embargo, el Talento Humano sin parámetros participativos y democráticos no tendría los resultados que los inversionistas, los clientes y los trabajadores esperan.

El individuo hace parte de otros subsistemas por iniciativas, necesidades y aspiraciones y aporta o modifica los procesos internos de un sistema mayor, es decir el individuo que nace bajo una estructura determinada e ingresa a una organización con objetivos diferentes puede generar entropía y reprocesos, a su vez su comportamiento puede aportar al cumplimiento de los ideales de la organización.

Para cualquier caso, el desempeño de unos y otros depende de la influencia de los factores internos y externos del ambiente. La organización es la facilitadora de medios para alcanzar tanto los objetivos empresariales como los objetivos de los trabajadores.

Desde esta perspectiva conceptual, se entiende a la TGS como el principio que alumbró la dinámica organizacional, facilitando la comprensión de la realidad y el papel determinante del hombre en la estructura organizacional.

⁴ TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Grupos Teorías de Experiencias Académicas. Bucaramanga. Pág. 57.

1.2 EL HOMBRE COMO SUBSISTEMA EN LAS ORGANIZACIONES

El autor Douglas McGregor en su obra “El Lado Humano de las Organizaciones” brinda elementos esenciales para comprender la dinámica interna de las empresas; McGregor presenta un modelo de gestión de recursos humanos denominado de Integración y Autocontrol, una vez establecidos los objetivos empresariales el empleado define sus responsabilidades, sus metas, sus propios procesos de crecimiento y la manera como se evaluará.

McGregor propone el modelo como un medio efectivo de generar compromisos en los empleados, tema de gran preocupación por la administración de las empresas. La organización puede contar con toda la infraestructura para brindar un satisfactorio servicio a la comunidad, poseer todos los equipos y la maquinaria para realizar productos tecnificados, pero si el factor Humano no está involucrado en procesos de mejoramiento que incidan positivamente en el rumbo corporativo, todos los esfuerzos serán en vano, los alcances serán mínimos y el impacto de las pérdidas será mayor.

Las ideas de McGregor se consolidan a partir del análisis de la dinámica empresarial, donde las personas son concebidas como sujetos pasivos, indolentes, e ingenuos. La perspectiva de la teoría X fundamenta sus ideas en el ejercicio de la autoridad formal, la dirección señala los lineamientos a seguir y cómo hacerlo, marca los tiempos de realización del trabajo, dicta las normas a seguir y somete a los empleados a una constante presión evidenciándose un estilo de dirección autoritario.

Las falencias del estilo de dirección autocrático, son modificadas por las iniciativas de Mc Gregor donde expone un estilo de dirección participativo,

condiciones donde las personas puedan alcanzar los objetivos al tiempo que se alcanzan los organizacionales. La estructura empresarial debe dar confianza, información y estimular la participación de los empleados en la toma de decisiones, así como en la negociación de los objetivos. El hombre asume responsabilidades y acepta desafíos, pueden autodirigirse y automotivarse, con gran potencial y competencias para direccionar su futuro.

La teoría Y promueve la integración de los objetivos individuales con los objetivos corporativos, finalidad de cualquier empresa hoy en día. “El principio de la Integración hace referencia a la creación de condiciones que permitan a los miembros de la organización realizar mejor sus objetivos encaminando sus esfuerzos hacia el éxito de la empresa”⁵.

Por tanto, la empresa crecerá económicamente si tiene presente las necesidades y aspiraciones de sus empleados y los objetivos de cada uno de ellos, a su vez los trabajadores alcanzaran lo deseado si encaminan sus acciones teniendo en cuenta los lineamientos estratégicos de la organización.

Las empresas constan de una estructura organizacional de acuerdo a sus necesidades, donde ordenan las actividades, los procesos y la forma de administrar sus recursos. Pero es el hombre quien en la búsqueda de la mejor forma de organización compite en un mercado para la producción de más y mayores bienes y servicios, conscientes de saber que un trabajo organizado y tecnificado es la base de la eficiencia de sus actividades.

Además la Teoría Y señala la posibilidad de ir prescindiendo poco a poco de las formas externas de control, como los registros de entrada al trabajo y las

⁵ MAC GREGOR, Douglas. El lado Humano de las Organizaciones. Mac Graw Hill. Mexico.1994, pág. 49.

llamadas pruebas de comprobación del estado físico y social de los trabajadores, como el test de alcoholemia y el empleo del polígrafo para detectar la veracidad de la información suministrada por personal de la empresa; según vaya obteniéndose un compromiso vigoroso de luchar por los objetivos de la organización.

Por otra parte las ideas de esta teoría no niegan la eficacia de la autoridad, pero sostienen que no es conveniente para todos los efectos y en todas las circunstancias. Esta autoridad, no es medio un adecuado para lograr la entrega entusiasta de los trabajadores a los objetivos de la empresa. Se necesitan otras formas de influencia para lograr este fin como, por ejemplo, el esfuerzo por obtener la integración.

Considerando lo anterior, la Teoría Y “da por sentado que los individuos ejercerán la autodirección y el autocontrol para lograr los objetivos de la organización en la medida en que estén comprometidos con dichos objetivos”⁶.

Su mayor exigencia es identificar no solo las necesidades de la organización, sino también la necesidad de los trabajadores, de lo contrario la empresa saldrá perjudicada e implicaría entonces, retroceder en la historia y en el avance de los postulados teóricos.

Como lo expresa claramente el autor, lo más importante de este principio de integración es la exigencia de abordar las necesidades de la organización, como también los requerimientos de los trabajadores, de lo contrario la empresa se afectará y el empleador al verse relegado o abrumado tomará represarías que no favorecen a la estructura.

⁶ Ibid., p. 55.

Según el autor cuanto más débil sea la motivación más bajo será el grado de autodirección y autocontrol, al irse acumulando el caos, con el tiempo los costos resultantes serán superiores a las ganancias obtenidas. La integración significa trabajar colectivamente por el triunfo de la organización, estableciendo espacios de diálogo, concertación y participación.

Como la teoría liderada por Douglas McGregor se centra en la Integración de los objetivos organizacionales con los intereses de los trabajadores, el paradigma del hombre en las organizaciones hace alusión al proyecto de vida y a la situación familiar del trabajador que gira alrededor de cuatro valores propicios para el desarrollo de la vida laboral; a medida que la empresa crece y se fortalece traerá también beneficios para el empleado.

La clave para lograr lo anterior se fundamenta en cuatro pilares que son:

- **Productividad.** En la empresa esta actividad está encaminada en rendir mediante la participación de todos los que se involucran en el proceso productivo o en la prestación de un servicio.
- **Equidad.** Hace referencia a la retribución según el grado de aporte a todos los niveles de la organización, por medio del reconocimiento social y económico.
- **Sostenibilidad.** El mantenimiento y provisión futura del ambiente socio laboral vive y mantiene una estructura empresarial mediante la recomposición y regeneración de todas las formas de capital adscrito a la organización.

- **Potenciación.** Se refiere al “Empowernet”, tomado como la capacidad de las personas en identificar cuáles son las oportunidades que presenta el entorno y así la libertad de escoger como utilizar este factor a su favor⁷.

Según Torres Carlos Eduardo, “El desarrollo Humano es un concepto holístico que abarca múltiples dimensiones, como resultado de un proceso complejo, incorpora factores sociales, económicos, demográficos, socioafectivos, políticos, ambientales y culturales, donde participan de manera activa y comprometida diferentes individuos de un entorno social”⁸.

El ser humano en la organización encaminará su actuar como sujeto dinámico y constructor de su propio desarrollo, logrando a cabalidad el liderazgo indispensable para el trabajo en equipo, fundamental para el cumplimiento de su proyecto de vida y la consecución de los objetivos organizacionales. Los factores que motivan al hombre a superarse en el mundo, lo llevan a ser libre y lograr el progreso personal; por ende autores del desarrollo empresarial.

Caso contrario si llegase a aplicarse formas autocráticas de mando y de dirección, formas excluyentes de toda participación y de crecimiento personal que dificulta los espacios de desarrollo y el crecimiento integral de los trabajadores.

De manera que el reto de las organizaciones radica en administrar adecuadamente los factores internos que tejen la dinámica de los procesos misionales para obtener el desarrollo completo del sistema.

⁷ TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Trabajo Social en organizaciones: Nueva alternativa y perspectiva profesional. En: Humanidades. Bucaramanga. Vol. 33, N.2 (2004); p. 113-115

⁸ Ibíd. 113-115.

1.2.1 El capital intelectual como factor clave de éxito organizacional.

Las ideas que se desglosan alrededor del capital intelectual no es algo reciente, las empresas y organizaciones del mundo han centrado sus intereses en la importancia de comprender la dinámica de los elementos que en ella intervienen. (Ver figura 2)

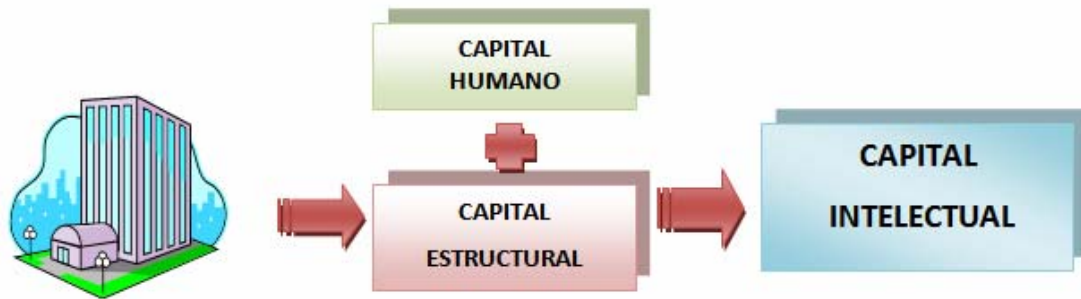
El Capital Intelectual está conformado por el capital humano y el capital estructural, siendo el primero “la combinación de conocimientos, destrezas, inventiva y capacidad de los empleados para llevar a cabo las tareas que nacen de su ingenio y creatividad. Incluye igualmente, los valores de la compañía, su cultura y filosofía. Sin embargo, creer que la compañía es propietaria del Capital Humano es olvidar la individualidad y la particularidad de cada subsistema, aún así de su interdependencia”⁹.

En el Capital Estructural “se encuentran los equipos, programas, bases de datos, estructura organizacional, patentes, marcas de fábrica y todo lo demás de la capacidad empresarial que sostiene la productividad de los empleados, en una palabra los elementos de oficina. El capital estructural incluye igualmente el capital clientela, las relaciones desarrolladas con los clientes claves. A diferencia del capital humano, el estructural si puede ser propietario de la compañía y por tanto se puede negociar”¹⁰.

⁹ EDVINSSON, Leif, MAOLE, Michael. El Capital Intelectual. Ed. Santiago de Chile. 1998. Pág. 13

¹⁰ Ibíd. Pág. 13.

Figura 2. Factores que favorecen el Capital Intelectual en la organización.



Fuente: Elaborado por la estudiante del presente proyecto (2008).

El Capital Intelectual administra y da vida a la razón social de las organizaciones, con sus actos metodológicos y supeditados bajo procesos de calidad da el toque básico y fundamental permitiendo la supervivencia de la organización en el mercado.

Adicionalmente, el Capital Humano desarrolla habilidades que le permitan aportar a la empresa, alcanzar sus objetivos personales y simultáneamente encontrar sentido y unificación de criterios con el compartir diario con otra cultura, es decir otras formas de pensar y actuar.

La competitividad entre las empresas, es la lucha fuerte por sobresalir en el mercado y cubrir mayor porcentaje de la población objetivo (clientes), sin embargo, los medios de comunicación, la informática y la tecnología han avanzado lo suficiente para generar condiciones similares a todos los empresarios; por ende, la diferencia de unas y otras empresas, radica en la forma de operar, en sus estructuras internas y en el sello personal que el hombre le pone a cada acto que realiza.

El factor humano trabaja coordinadamente con el capital estructural. Mezclar los dos tipos de capital es la finalidad de toda empresa, contar con el punto

dinamizador que oriente estos esfuerzos y facilite la realización plena del individuo en el medio organizacional.

Surge la pregunta ¿Como las empresas hacen para buscar la mezcla de los dos tipos de capitales que apuntan al crecimiento integral? Muchas de ellas consolidan una unidad administradora de las diferentes fuerzas del sistema a través de herramientas de motivación, capacitación, entrenamiento, crecimiento personal y aprendizaje, eslabón para materializar los diferentes capitales de la empresa.

1.3 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA ORGANIZACION

El hombre como organismo de un sistema global, teje en su interior pilares que inciden en el desarrollo del sistema donde se desenvuelve; motivo elemental para identificar al hombre como eje dinamizador de los procesos internos de la organización.

Carlos Torres en su artículo: Visión Sistémica del hombre en la organización, expone que “la empresa es siempre cambiante, que sus integrantes, los individuos, cambian, aunque las personas siempre estén mediadas en sus interrelaciones a través de una especie de estructura que garantiza la existencia de la organización. Su elemento básico es la existencia de dos o más personas que interactúan con miras a alcanzar objetivos, sólo podrían ser alcanzados eficazmente mediante la combinación de sus capacidades y recursos personales. La condición necesaria para la existencia de una organización, es la interacción entre las personas”.¹¹

¹¹ TORRES SACHEZ, Carlos Eduardo. Visión Sistémica del hombre en las organizaciones. En: Revista Humanidades. Bucaramanga. Vol. 27 No 2. 1998. Pág. 95.

Las empresas deben liderar espacios de participación e inclusión en los trabajadores que le permitan ejecutar eficazmente sus funciones, no sólo las que figuran en los documentos sino aquellas que con su ingenio y conocimiento aportan al mejoramiento de otros procesos.

Se reitera la importancia de la gestión del talento humano, siendo “cada vez más aceptada la afirmación que atribuye al factor humano la mayor influencia en la productividad de las organizaciones, pues en definitiva los recursos materiales y tecnológicos sólo serán utilizados óptimamente por la intervención de las personas”¹². Sus acciones ya no están basadas en elementos como la tecnología y la información; sino la clave de una gestión acertada está en la gente que participa en ella.

Implementar políticas de participación incluyendo a los trabajadores en asuntos de la empresa proveyendo compromiso, lealtad e identificación con los lineamientos estratégicos de la organización, es la finalidad de las compañías hoy en día; que permiten ampliar el radio de acción de la organización, por un lado a los trabajadores le facilitan el alcance de sus deseos y por el otro, la organización obtiene los resultados esperados por sus inversionistas, permitiendo así la mejora del sistema.

Las organizaciones dependen para su funcionamiento y evolución del elemento humano con que cuenta; en el esfuerzo incesante de la gerencia por dinamizar los procesos, crea un estilo propio donde la organización es el retrato del talento humano, a fin de hacer creíble, sostenible y funcional a la estructura empresarial en el tiempo.

¹²TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Trabajo Social en organizaciones: Nueva alternativa y perspectiva profesional. En: Humanidades. Bucaramanga. Vol. 33, N.2 (2004); Pág. 117

Su misión es proporcionar las capacidades humanas requeridas por las organizaciones y desarrollar las habilidades y aptitudes del individuo para lograr en su desempeño la excelencia y el continuo mejoramiento.

Además, implementar programas de capacitación y formación que resalte las habilidades de los trabajadores, permite soportar en la práctica su desempeño, luego la misión de las empresas es impulsar el desarrollo del hombre como garante de la supervivencia de la estructura empresarial en el sector económico y propender por su desarrollo.

Se encaminan procesos de proyección social y mejoramiento integral dirigidos al talento Humano como medio de fortalecer el sistema organizacional, facilitar el ingreso de fuerzas positivas que incidan en el ambiente sociolaboral y alcanzar la calidad de vida como fines últimos de todo organismo vivo.

1.3.1 El arte de administrar. Para Peter Drucker el término administrar es tomado como “una disciplina social, la administración estudia el comportamiento de las personas y los procesos de las instituciones para interpretar en su dinámica los efectos que genera en el medio”¹³.

El autor manifiesta que todas las acciones en el interior de una organización están mediadas por el arte de administrar recursos, información, Talento Humano, estrategias, políticas y de acuerdo a ello se verán los resultados de la gestión.

Los principios de la organización facilitan la comprensión de la dinámica que gestiona en su interior:

¹³ DRUCKER F. Peter, LOS DESAFIOS DE LA GERENCIA PARA EL SIGLO XXI. Grupo editorial Norma. Colombia. 1999. Pág. 4

- La organización ha de ser transparente: Las personas deben conocer y comprender la estructura organizacional dentro de la cual laboran. Esto parece ser obvio pero se incumple con muchísima frecuencia en la mayoría de las empresas.
- En la organización ha de existir la autoridad: éste principio es indispensable dado que alguien debe tomar las decisiones y el rumbo de los procesos internos, además no todas las personas están en la capacidad para tomar decisiones correctas en el momento indicado¹⁴.

Manejar equitativamente los anteriores principios, permite que la Gerencia proyecte transparencia en su accionar y asuma un manejo adecuado de la autoridad, de manera que el trabajador va desarrollando compromiso y responsabilidad, factores cruciales para su desempeño en la organización. Sin embargo debe existir una figura de liderazgo y autoridad en el interior de las mismas que facilite su manejo en situaciones de dificultad.

El comportamiento humano en la organización requiere del desarrollo organizacional, como mecanismo de la institución y la estrategia ésta en abrir escenarios cotidianos que estimulen la participación y el trabajo en equipo para el logro de ideales individuales y colectivos.

La administración debe tener presente las características sistémicas de la persona en la organización para permear una gestión favorable para la estructura, “el individuo es complejo, consta de una multitud de subsistemas; es abierto, pues actúa de acuerdo a unas entradas recibidas del medio exterior; trata de encontrar un equilibrio entre su deseo de persistencia y estabilidad y su necesidad de crecimiento y cambio; y tiene una multiplicidad de objetivos algunos de los cuales se contradicen entre sí, entre los suyos y

¹⁴ Ibíd. Pag.18 y 19.

los de la organización”¹⁵. De manera que es prioritaria la existencia de instancias organizacionales que dediquen su accionar al desarrollo integral de las personas que intervienen en ella.

1.3.2 El departamento de talento humano. La historia de los espacios de administración de personal en las empresas inicia dadas las difíciles condiciones laborales brindadas a los trabajadores debido a los pequeños conocimientos frente al tema.

Las actividades realizadas con “la gestión del personal inician en Colombia a finales del siglo IXX junto con el movimiento industrial, donde las actividades establecían la remuneración de labores sin incluir el desarrollo de actividades que estimularan la participación y la inclusión de los trabajadores en decisiones de impacto colectivo¹⁶. El hombre era sujeto opuesto a las políticas de la empresa y la expansión del capital la ideología propia de la época.

Inician “las primeras regulaciones estatales relacionadas con salud ocupacional, reparaciones por accidentes de trabajo y procesos afines con el ambiente laboral. Sin ser suficiente, las empresas en la preocupación por lograr mayor coordinación en los procesos internos empezó a tecnificar la gestión del personal por medio de acciones integradoras, intercambiando la imagen manipuladora por una conciliación armoniosa entre las partes.”¹⁷

Con la llegada de las nuevas formas de concebir al hombre en la organización, con las fuerzas del mercado y los avances de la tecnología se

¹⁵ TORRES SACHEZ, Carlos Eduardo. Visión Sistémica del hombre en las organizaciones. En: Revista Humanidades. Bucaramanga. Vol. 27 No 2. 1998. Pág. 95.

¹⁶ TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Trabajo Social en organizaciones: Nueva alternativa y perspectiva profesional. En: Humanidades. Bucaramanga. Vol. 33, N.2 (2004); Pág. 104

¹⁷ Ibíd. Pág. 106

da vida a la nueva perspectiva holista que resalta al hombre como el Talento máspreciado por las organizaciones.

En la actualidad el Bienestar sociolaboral está coordinado por espacios destinados a la promoción del Talento Humano en aspectos integrales que incluyen la familia y el entorno en donde se desenvuelve. Las organizaciones en el afán de aumentar la productividad o en el esfuerzo de prestar servicios de calidad empiezan a involucrar al personal en los procesos internos como factor decisivo en los resultados de las empresas.

La tecnología es indispensable para lograr la productividad que exige el mercado, sin embargo el éxito de cualquier emprendimiento depende principalmente de la flexibilidad y de la capacidad de innovación que tenga la gente que participa en la organización.

La información y los métodos de operar están en todas las empresas, luego la única ventaja competitiva que logre la diferencia, es la capacidad que tienen las personas de adaptarse al cambio. Esto se logra mediante el fortalecimiento de procesos de formación y aprendizaje continuo a fin de conseguir que la educación y las experiencias sean mediables y valorizadas conforme a un sistema de competencias.

De lo contrario los procesos de la organización estarían desarticulados y los esfuerzos de sus colaboradores no tendrían el efecto esperado, razón de ser de la gestión del talento humano que involucra todos los niveles de estructura empresarial en la consecución de un ambiente sociolaboral propicio para el desarrollo de actividades que contribuyan al alcance del objeto social de la organización.

Una herramienta fundamental para enfrentar el desafío que impone el futuro y los rápidos cambios de la sociedad actual es la implementación de macroprocesos que encierran actividades de formación y capacitación, tal herramienta profundiza el desarrollo e involucramiento del trabajador, pues ayuda a elevar a un grado de excelencia las competencias de cada uno de los individuos que participan en el quehacer de la empresa.

Las organizaciones podrán cumplir con los objetivos establecidos en la medida en que el personal se desempeñe efectivamente, luego su conocimiento, destrezas, actitudes y comportamiento conducirán al estado deseado por todos los participantes de la dinámica empresarial.

Se incluye el proceso de selección en la estabilización de la planta de personal y se emprenden actividades de inducción que facilitan el desempeño del trabajador en las tareas encomendadas por la administración. A medida que los avances de la tecnología llegan a la sociedad, se exigen cambios en la realización de las tareas de los trabajadores, de manera que se van implementando estrategias de mejora continua que se adapten a la operación y funcionamiento de la organización.

Esta área es de gran apoyo para la organización, permite contar con el personal apropiado para desarrollar a cabalidad todos los objetivos del proceso operativo y administrativo. Así mismo, facilita la creación de estrategias de desarrollo para incorporar personas responsables a la empresa que generen altos niveles de calidad. Entre sus estrategias están:

- Análisis Ocupacional
- Reclutamiento
- Selección
- Inducción

- Entrenamiento

Lo anterior, es el procedimiento a seguir para captar el Talento Humano más idóneo que contribuya en la consecución de los objetivos comunes, pues la organización tiene claro los horizontes a los que quiere llegar y los empleados con su intervención contribuyen con la misión de la empresa. Unos y otros trabajando por ideales diferentes pero el medio de conseguirlos es el mismo.

Ahora bien, el Departamento de Talento Humano a la luz de esta directriz, tiene la misión específica de planificar y documentar sus propias actividades. Esto significa participar en la elaboración de los procedimientos, registros, caracterización, mapa de procesos y en general los diferentes documentos con el fin de lograr su eficaz implementación y contribución al sistema de gestión de la calidad.

2. EL SECTOR TRANSPORTE EN COLOMBIA

De acuerdo a los accidentes de tránsito presentados, Colombia requiere de condiciones concretas en materia de desarrollo social, político y económico que satisfagan las urgentes necesidades de su población. Exige superar las fuerzas de expansión de los mercados y consolidar una nación íntegra, creciente y próspera que garantice acciones eficientes y eficaces en los diferentes contextos sociales.

El transporte automotor en Colombia ha sido encaminado por el Estado a la construcción de un proceso evolutivo de normatividad orientado a cubrir las necesidades de los ciudadanos en términos de seguridad, traslado y comodidad apuntando a la conservación del medio ambiente.

En aras de alcanzar los resultados, el Ministerio de Transporte ha dirigido sus esfuerzos garantizando a la sociedad Colombiana la integración, el crecimiento económico y el desarrollo social, donde las principales funciones a desempeñar son las siguientes:

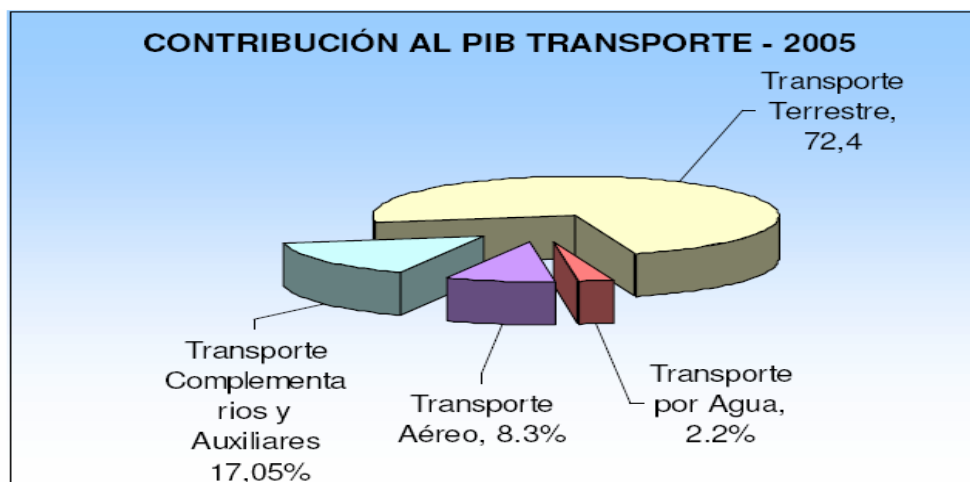
- Participar en la formulación de políticas, planes y programas de desarrollo económico y social del país.
- Formular las políticas del Gobierno Nacional en materia de Tránsito, transporte e infraestructura de los modos de su competencia.
- Establecer la política del Gobierno Nacional para la directa, controlada y libre fijación de tarifas de transporte nacional e internacional en relación con los modos de su competencia, sin perjuicio de lo previsto en acuerdos y tratados de carácter internacional.
- Formular la regulación técnica en materia de tránsito y transporte de los modos carretero, marítimo, fluvial y férreo.

- Fijar y adoptar la política, planes y programas en materia de seguridad en los diferentes modos de transporte de construcción y conservación de su infraestructura¹⁸.

La historia del transporte muestra que la economía presenta una tendencia favorable de crecimiento para el año 2005. De acuerdo a los datos estadísticos del DANE, el PIB del sector transporte creció un 5.69%, lo que significa que superó la tasa de crecimiento de la economía colombiana.

Igualmente, la contribución de este sector al crecimiento de la economía en general, presenta cada año una tendencia positiva. El crecimiento del PBI Transporte para el año 2005, se atribuye a los aumentos registrados en los servicios de transporte por carretera (5,4%) y servicios de transporte complementarios y auxiliares (7.04%) (Véase la Grafica 1).

Grafica 1. Contribución al PIB Transporte – 2005



Fuente: Ministerio de Transporte, oficina de Planeación

¹⁸MINISTERIO DE TRANSPORTE. "Oficina Asesora de Planeación. Diagnóstico Sector Transporte. Bogotá", 2006 [en línea]. Disponible en: <http://www.mintransporte.gov.co/Ministerio/funciones.htm>. Recuperado el 20 de mayo de 2008.

Desde el punto de vista de la contribución de los diferentes modos del transporte al PIB, se evidencia que “la mayor participación es del transporte terrestre con el 72,4% del valor total, mientras que los servicios del transporte por agua participa con el 2,2%, los servicios del transporte aéreo con el 8,3% y el restante 17.05% se le atribuyen a los servicios auxiliares y complementarios de transporte”¹⁹.

Este buen comportamiento del sector transporte durante el 2005 se explica fundamentalmente por algunos “factores favorables como la reactivación del turismo nacional por carretera, el turismo internacional de pasajeros vía aérea y el transporte fluvial de carga a través del río Magdalena. Estos factores sumados al buen desempeño de la economía mundial y en particular, al comportamiento positivo de las economías con las cuales Colombia mantiene relaciones comerciales, incidieron favorablemente en el sector Transporte”²⁰.

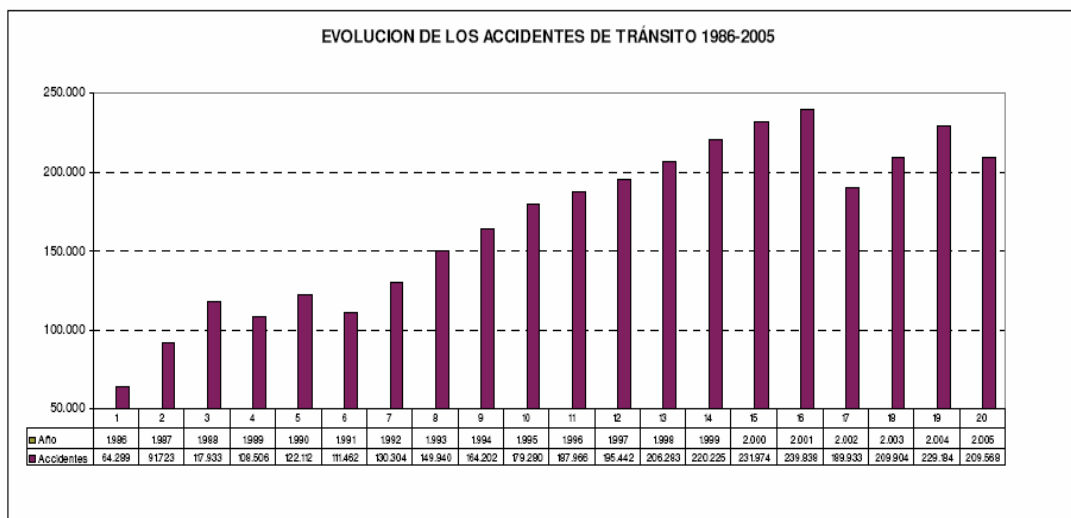
Sin embargo, no solo los programas y proyectos del Ministerio del Transporte están encaminados a explotar aspectos positivos del país, sino también a dar respuesta a la información que arrojan las estadísticas en cuanto a los accidentes e incidentes de tránsito.

Según los datos del DANE el total de víctimas mortales como consecuencia de accidentes de tránsito para el 2005 encontró una sostenida disminución de las muertes ocasionadas por accidentes de tránsito a partir del año 1998, como lo evidencia la Grafica 2 llegando en el año 2005 a 5.418 muertos en el país, como resultado de la política de prevención de la accidentalidad implementada por las entidades del sector.

¹⁹ MINISTERIO DE TRANSPORTE. Oficina Asesora de Planeación. Diagnostico del Sector Transporte. Bogota.2006.p. 10

²⁰ Ibíd. Pág. 8-9

Grafica 2. Accidentalidad en el Transporte Terrestre Automotor



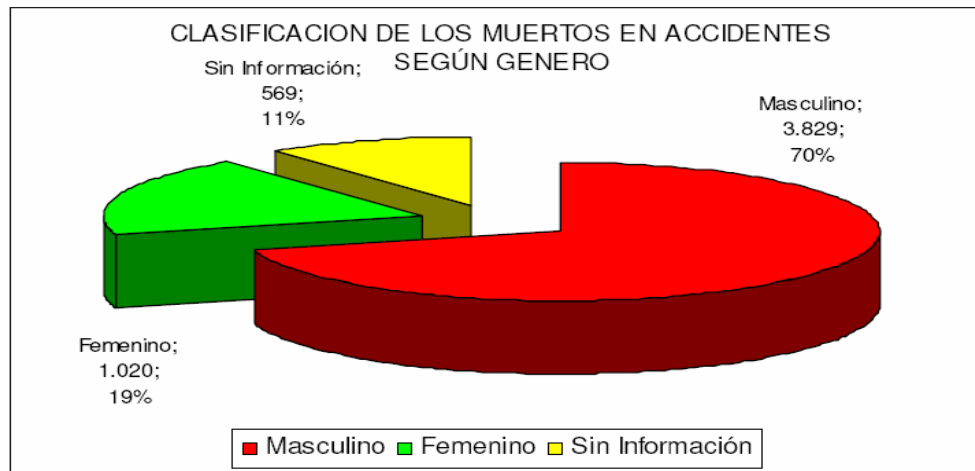
Fuente: Fondo Prevención Vial

La entrada en vigencia de políticas en materia de prevención permitieron la implementación de programas y proyectos liderados por el Ministerio de Transporte encaminados a minimizar los accidentes e incidentes de tránsito como los reportados en los últimos 10 años, acciones evidenciadas a través de la participación ciudadana y de formas respetuosas de contribuir al medio ambiente y al desarrollo social.

Tomando la variable Género según la Grafica 3 se observa que los hombres son los que presentan mayor reporte de muertes por accidentes de tránsito, aportan el 70% del total de accidentes desde el año 1997 hasta el 2005. Un gran porcentaje de hombres en el país se desempeñan como conductores de vehículos pesados de carga y livianos del sector público desplazándose por las vías del territorio nacional, oficio que requiere del mantenimiento preventivo de los vehículos automotores y promover una cultura en defensa del medio ambiente.

La labor del conductor es de suma importancia porque moviliza seres humanos por la malla vial, factor que sustenta la preocupación de las entidades comprometidas con el sector transporte, buscando minimizar los efectos negativos presentados en las carreteras del país.

Grafica 3. Clasificación de muertes según la variable Género.



Fuente: Fondo de Prevención vial.

Para mitigar los efectos negativos, el Ministerio de Transporte busca una estrategia integral para reducir los índices de accidentalidad presentados en Colombia. Nace de esta manera, la preocupación por implementar una propuesta integral de impacto nacional.

En un primer momento el Ministerio de Transporte implementó campañas sociales y capacitación al conductor, actividades que permitieron crear en la sociedad el conocimiento de las múltiples consecuencias que trae movilizarse en vehículos que no cumplen los requisitos mínimos de inspección técnico mecánica, mecanismo de control que consiste en revisar el estado mecánico de los vehículos del servicio público y particular, incluidas

las motos que circulan por la vía nacional. Acciones que incidieron en la aplicabilidad total de las normas que promueve el Estado Colombiano.

2.1 CONSTITUCIÓN NACIONAL DE COLOMBIA DE 1991

La Constitución Nacional de Colombia en su artículo 2 establece que ésta es una norma de normas y que marca las pautas en materia de derechos y deberes por parte del Estado y de los ciudadanos, busca una democracia comprometida con la sociedad, a fin de construir un país basado en la equidad, la justicia y la paz.

La Constitución Nacional promulga la creación de instancias que regulan las disposiciones relacionadas con el desarrollo político, social y económico de las regiones y en consecuencia se crean los diferentes Ministerios para dar respuesta integral a las necesidades de la sociedad Colombiana, uno de ellos es el Ministerio de Transporte, que desarrolla importantes proyectos de trascendencia nacional, mediante la construcción de nuevas vías, túneles y puentes, en el sector carretero; mejorando las condiciones de servicio y seguridad en las ciudades.

El Reto de los Centros de Diagnóstico Automotor avalados por esta entidad buscan dar solución al panorama desalentador en el sector del Transporte, incorporando otras estrategias que no sólo incluyen los amoblamientos urbanos sino procesos educativos que inciden en los comportamientos del conductor para una cultura de prevención y responsabilidad en los espacios viales.

Pese a la entrada en vigencia de la revisión técnico mecánica, la ejecución de la norma ya había sido aplazada a mediados del año 2006, justamente

porque los Centros de Diagnóstico Automotor aún no estaban listos para prestar el servicio.

El Ministerio de Transporte vio la necesidad de introducir nuevos ajustes en el calendario de revisión previsto, ampliando algunos plazos y posponiendo otros para manejar la situación de apremio, ya que el país no contaba con un número suficiente de Centros Inspección vehicular para prestar adecuadamente el servicio público en todo el territorio nacional.

El Ministerio de Transporte al modificar las fechas de apertura, terminó afectando a los Centros de Diagnóstico Automotor, tanto a los centros habilitados como a los próximos a obtener la habilitación, luego estaban obligados a cumplir con sus compromisos financieros, en relación con los recursos que debieron invertir para la construcción y puesta en marcha de sus proyectos.

Lo anterior es la travesía por la que pasan los Centros de Diagnóstico que invirtieron en un negocio aparentemente rentable por estar respaldado por la Ley 779/2002 emitida por el gobierno nacional, sin embargo, los CDA's ya se encuentran en el mercado y reevaluando sus procesos internos para permanecer en el medio.

En este orden de ideas, está bajo el Ministerio de Transporte hacer control permanente a los Centros de Diagnóstico Automotor y la responsabilidad junto con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC, el Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA, Corporación para la Defensa de la Meseta, Dirección de Tránsito y Transporte -DTT y las empresas del sector privado, con la función de coordinar la supervisión y el cumplimiento integral de las normas establecidas para los CDA's. Es decir, el

trabajo holístico y dinámico de estos organismos hacen posible el cumplimiento de ésta propuesta de mejoramiento socio ambiental.

Se aprecia una idea de regulación y control planteado bajo propuestas coordinadas por un número significativo de entidades y de gran aporte para la sociedad, donde la convocatoria está abierta para contribuir a la aplicabilidad de la norma y al mantenimiento de la misma.

2.2 CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTRIZ CDA

Los Centros de Diagnóstico encargados de velar por la normatividad emitida por el Ministerio de Transporte tienen por objeto social ejecutar la Revisión Técnico Mecánica y el Análisis de Emisión de Gases contaminantes. Como procedimiento de control legal todos los vehículos de servicio público o particular deben practicar el estudio mecánico, incluidas las motocicletas que circulan por las vías del territorio nacional. Establecido mediante la Ley 769 de 2002, Código Nacional de transito, y reglamentada por la resolución 003500 de 2005, que a su vez ha sido modificada por las resoluciones 002200 de 2006, 0015 de 2007 y 004062 de 2007. (Ver Anexo A).

Las resoluciones en materia de revisión técnico mecánica persiguen el establecimiento de un marco regulatorio abierto, vigilado y controlado para efectuar correctamente las actividades de revisión técnico mecánica y de emisión de gases contaminantes.

La resolución 003500²¹ establece las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor (CDA) para realizar la revisión técnico-mecánica y de gases a los vehículos automotores que transitan por las carreteras del país. Se establecen también: los aspectos a evaluar en la revisión mecánica y su periodicidad de acuerdo al tipo de servicio que prestan.

El anexo I de esta resolución establece los requisitos administrativos y del sistema de gestión de la calidad para los centros de diagnóstico automotor. En cuanto a los requisitos administrativos la empresa debe estar legalmente constituida y sus actividades deben ser exclusivamente relacionadas con la prestación del servicio de revisión técnico mecánica y de gases.

En cuanto a los requisitos administrativos la empresa debe estar legalmente constituida y sus actividades deben ser exclusivamente relacionadas con la prestación del servicio de revisión técnico mecánica y de gases. El sistema de gestión de calidad debe ser implementado y mantenido según la norma NTC ISO 9001:2000. En esta resolución se clasifican los centros de diagnóstico automotor según la cobertura de prestación del servicio:

- CDA Clase A: con línea de revisión técnico mecánica y de gases solo para motocicletas
- CDA Clase B: con línea de revisión técnico mecánica y de gases solo para vehículos livianos.

²¹ Ministerio de Transporte y Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Resolución 003500. Noviembre 21 de 2005.

- CDA Clase C: con línea de revisión técnico mecánica y de gases solo para vehículos pesados
- CDA Clase D: con línea de revisión técnico mecánica y de gases para vehículos livianos y pesados y/o líneas mixtas (para vehículos pesados y livianos)

Su misión es minimizar el número de accidentes presentados a diario por medio de una alternativa de inspección y regulación del estado mecánico del vehículo automotor, mejorar las condiciones ambientales y promover la seguridad vial.

El Departamento de Santander cuenta con seis Centros de Diagnóstico automotriz, de los cuales cuatro se encuentran en el Área Metropolitana de Bucaramanga, y dos en el municipio de Barbosa. Los CDA's del Área Metropolitana son: Certificación Nacional Técnico-Mecánico CNT y CDA Diagnóstimotos, ubicados en Bucaramanga, CDA REVITEC S.A., ubicado en Girón y CDA San Pedro, ubicado en Piedecuesta.

En Bucaramanga y su Área Metropolitana se inicia el proceso de revisión técnico mecánica para determinar las condiciones de los vehículos que circulan por la malla vial, buscando la seguridad del conductor, pasajeros y peatones, promoviendo la conservación de un medio ambiente sano y favorable para la sociedad.

A la nueva metodología de inspección le correspondió asumir el reto de cambiar la cultura del conductor, de modificar las superficiales formas de hacer mantenimiento vehicular, a invertir dinero en el antes y no en el después, cuando ya las consecuencias son irremediables que no se pueden evaluar en dinero.

2.3 EN LA RUTA DE LA CALIDAD NORMATECNICA COLOMBIANA

NTC- ISO 9001

Los centros de Diagnóstico Automotor deben estar habilitados por un ente certificador, y para ello debe adoptar un sistema de gestión de la calidad donde el trabajo liderado por los diferentes jefes de procesos requiere de la administración de recursos, de Talento Humano y de metodologías integrales para mantener el sistema de calidad.

Es importante mencionar esta Norma porque los Centros de Diagnóstico Automotor deben estar avalados por un ente certificador como ICONTEC, que rige a la empresa bajo los parámetros del Sistema de Gestión de la Calidad para poder operar ante la sociedad. De lo contrario, el establecimiento no tendría el visto bueno por el ente certificador y tendría que cerrar sus puertas con toda la inversión puesta en marcha y sin verla crecer.

Retomando el diseño del sistema de gestión de calidad, el mismo “está influenciado por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización”.²² Esto significa que de acuerdo a las características de cada empresa la implementación del sistema de gestión de la calidad es voluntaria, sin embargo para organizaciones supeditadas por entes estatales, es un requisito implementarlo para lograr la habilitación y aprobación de su funcionamiento.

Sin duda esta Norma Internacional acoge el enfoque basado en procesos, pues “para que una organización funcione de manera eficaz, debe identificar

²² COMPENDIO NORMA ISO 9000:2000. Normas Fundamentales sobre Gestión de la Calidad y Documentos de orientación para su aplicación. Bogotá D.C., Colombia. 2006. Pág. 1

y tramitar numerosas actividades relacionadas entre sí, transformando productos de entrada en resultados, considerándose como un proceso”²³.

Así mismo, este compendio de normas requiere que la organización:

- Determine la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto.
- Proporcione formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
- Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia²⁴.

La Norma Técnica Colombiana 5385 define los requisitos mínimos a cumplir por el personal operativo y su respectivo jefe de proceso. El personal que hace efectivo la revisión técnica mecánica tiene la responsabilidad de evaluar un vehículo con el compromiso de incidir en la calidad de vida del conductor y de sus ocupantes, ardua tarea por desempeñar.

Ahora bien, el Departamento de Talento Humano a la luz de esta directriz, tiene la misión específica de planificar y documentar sus propias actividades. Esto significa participar en la elaboración de los procedimientos, registros, caracterización, mapa de procesos y en general los diferentes documentos con el fin de lograr su eficaz implementación y contribución al sistema de gestión de la calidad.

²³ Ibíd. Pág. 1

²⁴ Ibíd. Pág. 8

De esta manera, la profesión de Trabajo Social tiene las herramientas metodológicas necesarias para crear, consolidar y mantener el Departamento de Talento Humano de acuerdo al pilar central de la organización: La Calidad, factor implícito en todos los procesos, programas y proyectos de la empresa hacia sus trabajadores, entes con los que se relaciona permanentemente para el adecuado funcionamiento de su objeto social y todos las personas beneficiadas por la puesta en marcha de la Revisión técnico Mecánica en el país.

2.3.1 Norma Técnica Colombiana ISO- IEC 17022. Según esta norma, los Centros de Diagnóstico Automotor deben cumplir ciertos lineamientos para su debido funcionamiento, el personal que colabora en la consecución de los objetivos de la organización tiene definido un perfil y unas características propiamente del cargo.

Los Centros de Diagnóstico promueven estrategias para cumplir con los requisitos mencionados en el numeral 8 de la norma el cual hace referencia a las condiciones y requisitos que debe cumplir el personal encargado de realizar la inspección de los vehículos. Los CDA's se encuentran en un proceso de implementación de esta norma para lograr su acreditación ante la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC.

De acuerdo a la norma, el personal operativo debe tener calificaciones apropiadas, formación, experiencia y un conocimiento satisfactorio de los requisitos de las inspecciones que serán llevadas a cabo en el organismo de inspección. En cuanto a la formación deben cumplir con:

- Cursar y aprobar el Certificado de Aptitud Laboral, por medio del curso Revisión Técnico Mecánica y Emisión de Gases Contaminantes liderado por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

- Obtener la licencia de conducción por medio de un ente avalado por el Ministerio de Transporte.

Los requisitos para desempeñar labores en un Centro de Diagnóstico se está complementando por medio de la norma de Competencias Laborales liderada por los diversos CDA's y el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, es decir está en construcción, con la intención de ser la directriz de la formación profesional que responda no solo a los protocolos científicos sobre educación, tecnología, empleo y productividad sino a los requisitos específicos de la revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes.

Estas exigencias están relacionadas con un mayor conocimiento en los aspectos teóricos relacionados con las mediciones que están efectuando para verificar el correcto funcionamiento de los diferentes sistemas componentes de los vehículos automotores. Además de la participación activa dentro del sistema de gestión de la calidad de la empresa, realizando adecuadamente el registro de la información solicitada en los formatos establecidos por la empresa. Esto exige a la empresa el desarrollo de un programa de formación que apoye el cumplimiento de los requisitos del personal establecidos en la normatividad legal.

3. CARACTERIZACIÓN DEL CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTRIZ CDA REVITEC S.A



3.1 RESEÑA HISTÓRICA

El Centro de Diagnostico Automotriz **REVITEC S.A** nace de la iniciativa de tres inversionistas quienes decidieron dar respuesta a la norma que emite el Ministerio de Transporte, en la Ley 769/2002, Código Nacional de Transito Terrestre que regula las Revisiones Técnico-mecánicas y Emisión de Gases contaminantes en el país.

Las antiguas servitecas ubicadas en Bucaramanga y su Área Metropolitana, ejercieron sus prácticas hasta el 1 de enero de 2002, el revisado consistía en inspeccionar únicamente la emisión de gases de los vehículos automotores, establecimientos que ya no están avalados por el Ministerio de Transporte para ejercer dicha actividad, dado que ésta revisión no cubre todos los aspectos mecánicos del vehículo, se omitía en la revisión el equilibrio en las fuerzas de frenado, el sistema de suspensión, el sistema eléctrico y aspectos visuales que en el momento de un accidente influyen directamente en las consecuencias del mismo.

En relación al cambio de los entes encargados de evaluar los vehículos, es importante destacar que el cambio estuvo influenciado por el riesgo que éstos implicaban para las personas que transitan por la vía pública, sus acompañantes y los conductores de otros vehículos que se encontraban en la misma zona. Por ende, la demanda de los Centros de Diagnostico por la comunidad nacional se hizo necesaria e indispensable, como un elemento que modifica la siniestralidad generada en el sector del transporte.

Siendo prioritaria la creación de Centros de Diagnóstico Automotor, los señores RENSON RODRIGUEZ VILLAMIZAR, ANADELFA RUEDA PARDO y GABRIEL EDUARDO GOMEZ BOTERO unen sus esfuerzos para implementar un CDA en el municipio de Girón. Igualmente como sociedad familiar facilitan la coordinación de recursos, conocimientos y contactos para implementar un cambio en la cultura del transportador y del conductor en sus diferentes niveles. Tarea ardua, la cultura tradicional en el ámbito del transporte implica manejar los procedimientos mecánicos de manera fácil y sin seguir la legalidad de la norma.

En el municipio de Girón, Santander se crea la empresa **CDA REVITEC S.A**, el 16 de abril del año 2007 ubicada en el Kilómetro 1 Vía Palenque Chimita No 59-91 garantizando el proceso de revisión técnico mecánica y emisión de gases contaminantes, ordenado por la Ley 769 de 2002.

Se conforma una sociedad anónima que da vida hoy en día a uno de los Centros de Diagnóstico Automotor más reconocidos en el territorio nacional por ejercer prácticas honestas y eficientes, valores importantes en el medio de transporte dado la responsabilidad de diagnosticar un vehículo para que éste pueda circular sin inconvenientes por las vías nacionales.

REVITEC S.A. es una empresa privada registrada en la Cámara de comercio de Bucaramanga como Sociedad Anónima Comercial Colombiana, identificada con el NIT 900.088.581-0 dedicada a practicar la Revisión Técnico Mecánica y Emisión de Gases Contaminantes, procedimiento de control legal que deben cumplir todos los vehículos de servicio público y particular, incluidas las motocicletas que circulan por las vías del territorio nacional, con el fin de garantizar que los vehículos que circulan por el territorio nacional estén en condiciones mecánicas óptimas, buscando de esta manera reducir el número de accidentes de tránsito presentados en el país

3.1.1 Objeto Social. Los Centros de Diagnóstico Automotor están autorizados por los Ministerios de Transporte y Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial para prestar exclusivamente el servicio de Revisión Técnico-Mecánica y de gases²⁵. REVITEC S.A. fue habilitado por el Ministerio de Transporte, como Centro de Diagnóstico Automotor Clase D, con una línea de inspección para vehículos livianos, para motocicletas y una de inspección mixta²⁶.

En el desarrollo de su Objeto Social contribuye a la creación, fomento y mantenimiento de una cultura de seguridad vial y de protección ambiental con base en los lineamientos de los Ministerios de Transporte y Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

El Centro de Diagnóstico CDA REVITEC S.A. inicia junto con un grupo interdisciplinario a trabajar para construir una empresa sólida, conformando tres niveles de funcionamiento en la organización, desde el nivel instrumental pasando por el nivel programático y finalmente llegando hasta el nivel

²⁵ Ministerio de Transporte y Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Resolución No 000015. Enero 5 de 2007. Artículo primero

²⁶ Ministerio de transporte. Resolución 001074. Abril 10 de 2007.

estratégico, personal que hoy en día conforman la planta de personal de la empresa.

En el área instrumental, por requisito del Ministerio de Transporte deben existir 6 Operarios por cada línea de revisión técnico mecánica, en REVITEC existen 2 líneas de revisión: una para vehículos mixtos (livianos y pesados) y otra para vehículos livianos. Por tanto, la empresa cuenta con 12 operarios aprobados por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA por medio de la acreditación del curso: “REVISION TECNICO MECANICA Y EMISION DE GASES CONTAMINANTES”, requisito primordial para cumplir el perfil del cargo en mención.

Ya en el nivel estratégico, se encuentra el Comité de Calidad, quienes lideran las actividades propias de su área y presentan indicadores que miden su gestión ante el Gerente General. Estos procesos son los siguientes:

- Proceso Gerencial.
- Proceso Comercial.
- Proceso de Revisión Técnico Mecánico y Emisión de Gases.
- Proceso de Talento Humano.
- Proceso Calidad.
- Proceso Contable.

La Gerencia General en la estructura organizacional es la encargada del direccionamiento estratégico que postula las directrices de la administración a nivel interno y la política de calidad que le permitirá permanecer en el mercado. Además, estimula a la organización articulando todos los procesos para comprometer e identificar a cada empleado con los objetivos de la organización.

El Señor Renson Rodríguez Villamizar, socio y gerente del centro de diagnóstico, es quien supervisa y controla los procesos de la empresa, pues su gestión se mide mediante la suma de los resultados de cada departamento, donde interviene un equipo interdisciplinario y comprometido con los objetivos de REVITEC.

Los procesos de Talento Humano, consisten en direccionar al personal hacia el logro de objetivos comunes a la organización y a ellos mismos, mediante la mejor utilización de los recursos materiales disponibles.

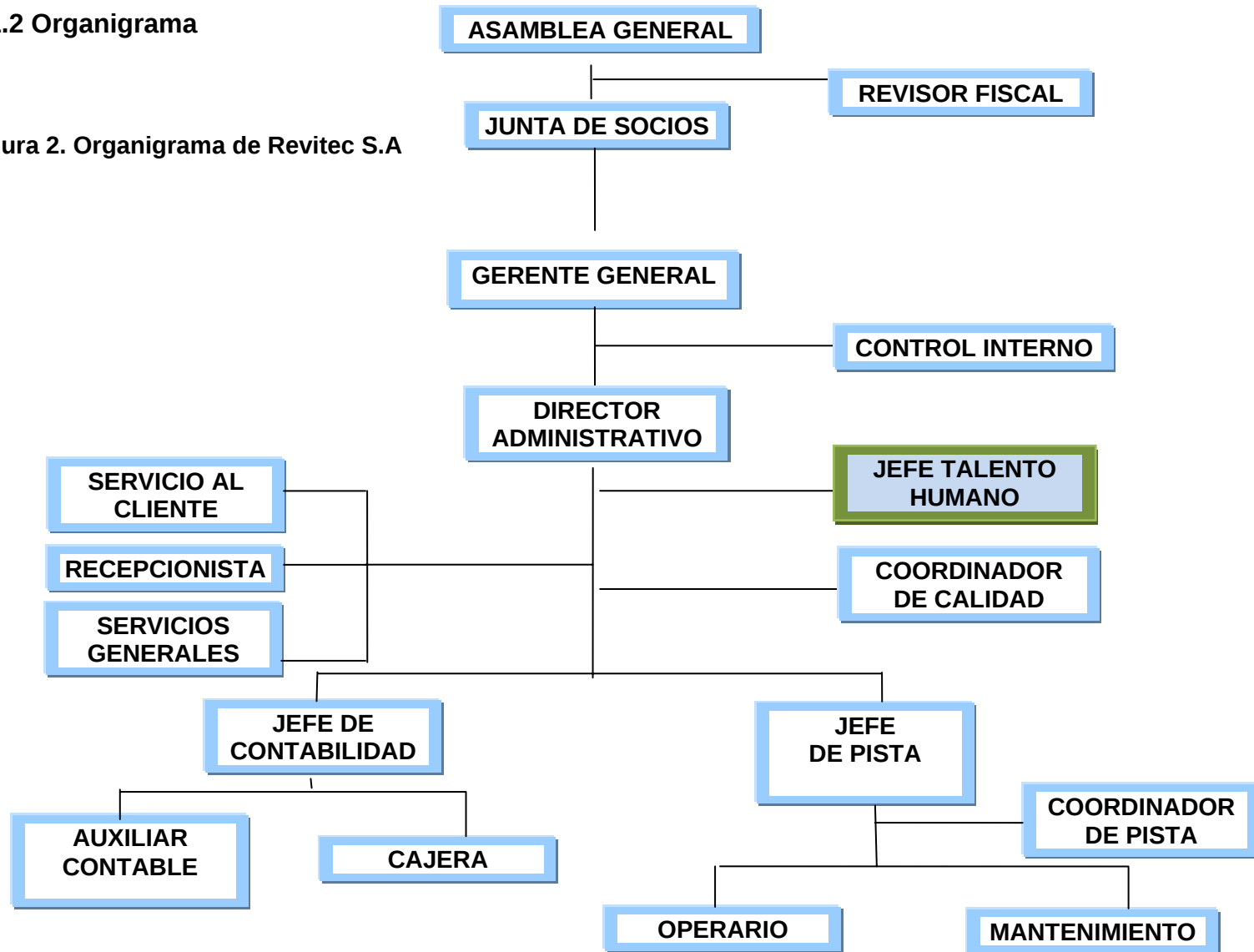
Administrar entonces, es una acción directa sobre las personas más que sobre los recursos materiales con que cuenta una organización. Pero es preciso organizar el esfuerzo humano de las personas para lograr estos objetivos comunes.

La Trabajadora Social en formación hace un esfuerzo planeado a través de toda la organización y dirigido desde la alta gerencia, para aumentar la efectividad de la organización y su bienestar. Utiliza intervenciones planeadas en el proceso organizativo y hace uso del conocimiento sobre las ciencias del comportamiento humano.

El Departamento de Talento Humano junto con el Coordinador de Calidad analizan las condiciones en materia de calidad y de cumplimiento a los procedimientos internos, de manera que gracias a la formación de Norma Técnica Colombiana Consultores, Calidad y Talento Humano son los entes capacitados para auditar procedimientos internos y presentar informes a la Dirección Administrativa para crear estrategias de mejora en cuanto al cumplimiento de los programas y proyectos de cada área.

3.1.2 Organigrama

Figura 2. Organigrama de Revitec S.A



La estructura organizacional como lo ilustra la Figura 3 fue creada con esmero para dar respuesta técnica y profesional a los lineamientos estratégicos del Centro de Diagnóstico Automotor.

Los Departamentos sujetos de la dirección administrativa como el Comité de Calidad y el Departamento de Talento Humano por la objetividad de su intervención fueron creados para involucrar la calidad y las personas en la incidencia económica que genera crecimiento y desarrollo organizacional

3.1.3 Lineamientos Estratégicos de CDA REVITEC S.A. La Misión de Revitec está enfocada a “generar una cultura de seguridad vial y reducción de emisiones contaminantes para protección del medio ambiente, ofreciendo a nuestros clientes el servicio de Revisión Técnico Mecánica y de análisis de gases confiable con responsabilidad social”.²⁷

En su Visión proyecta para el 2010 ser el Centro de Inspección Vehicular líder en el Departamento de Santander por la confiabilidad y calidad de su servicio, satisfaciendo las necesidades de los clientes y accionistas.

3.1.4 Valores Corporativos. El Centro de Diagnóstico por medio del Comité de Calidad identificó las pautas a seguir por la planta de personal para unificar el comportamiento de los trabajadores en la realización de las pruebas técnico mecánicas resaltando los siguientes aspectos:

- **Transparencia.** CDA REVITEC cumple todas las regulaciones legales establecidas por los Ministerios de Transporte, Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial e Industria, Turismo y Comercio, para el desarrollo

²⁷ Manual de Calidad del Centro de Diagnóstico Automotriz CDA REVITEC S.A. Girón, Santander. 2007

de su objeto social y se compromete con el total acatamiento de dichas normas durante su accionar.

- **Honestidad.** CDA REVITEC mantiene relaciones honestas, provechosas e integrales con sus clientes, trabajadores y accionistas; garantizan el respeto de las personas, las ideas y la propiedad del cliente, elemento sobre el cual se desarrolla nuestro objeto social. La organización rechaza toda práctica deshonestas e impropia en todos los aspectos de su accionar.
- **Eficiencia.** CDA REVITEC es consciente de la importancia de todos sus recursos: económicos, financieros, tecnológicos y humanos, preocupándose por la eficiencia en su utilización, orientándola siempre hacia la satisfacción de sus clientes y el logro de resultados provechosos para la organización.
- **Excelencia en el trato a los clientes.** Para CDA REVITEC los clientes son la razón de ser de sus actividades, por este motivo se trabaja constantemente por la satisfacción de sus necesidades y la superación de sus expectativas, con el fin de construir relaciones sólidas y permanentes, basadas en la credibilidad, el respeto y la confianza.
- **Amigable con el medio ambiente.** CDA REVITEC contribuye con la generación de una cultura de protección ambiental mediante el desarrollo de su objeto social. Por esta razón la organización se compromete con la minimización del impacto ambiental, además de la concientización de los clientes y trabajadores en el tema ambiental.
- **Calidad.** En CDA REVITEC trabaja por la mejora continua de los procesos basados en el enfoque de la norma NTC ISO 9000:2000, con el

fin de satisfacer las necesidades y expectativas de todos nuestros clientes, tanto internos como externos.

El rumbo corporativo nace del trabajo interdisciplinario de los empleados, la estructura organizacional y con la participación de la profesional en formación de Trabajo Social en el desarrollo de su intervención.

3.1.5 Política de Calidad. La calidad en la organización alumbra los procesos internos porque “contribuye con el fomento de una cultura de seguridad vial y protección del medio ambiente, mediante la realización de pruebas técnico-mecánicas y de gases a vehículos livianos, pesados y motocicletas. Mejorando continuamente la eficacia y la eficiencia de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, Satisfaciendo totalmente las necesidades, expectativas y requisitos oportunamente de nuestros clientes y Entes Estatales, de tal forma que aseguramos rentabilidad, permanencia y crecimiento en el mercado, contando para esto con personal competente y altamente comprometido dentro de un marco de ética, responsabilidad y honestidad que logra la confianza de los clientes de nuestro servicio”.²⁸

3.1.6 Objetivos de Calidad. El sistema de gestión de la calidad requiere fijar objetivos para direccionar los esfuerzos de los trabajadores hacia la prestación de un servicio de calidad que favorezca a la organización en el sector transporte. La administración determino lo siguiente:

- Trabajar buscando la eficacia y eficiencia de las actividades y procesos, a través del desarrollo de una cultura de mejora continua.

²⁸ Manual de Calidad del Centro de Diagnóstico Automotriz CDA REVITEC S.A. Girón, Santander. 2007

- Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes a través del cumplimiento total de los requisitos con servicios de calidad y del apoyo profesional en todas sus necesidades.
- Lograr la conservación de los clientes actuales y aumentar los clientes mediante la gestión de actividades de mercadeo.
- Desarrollar una estructura administrativa y financiera que permita obtener una adecuada rentabilidad y que garanticen la continuidad del desarrollo del objeto social de la empresa.
- Establecer una relación gana-gana con los proveedores, para garantizar Servicios que cumplan con los requisitos de nuestros clientes
- Apoyar el desarrollo de las competencias del Recurso Humano como base para el logro de un adecuado funcionamiento de la organización y el desarrollo del sentido de pertenencia.

3.1.7 Funciones del Departamento de Talento Humano. Es la dependencia que interviene en los procesos, articulando los procedimientos de cada área con lineamientos que permiten la integración del hombre en la organización y la consecución de objetivos, es decir el puente entre los intereses de los empleados con los propios de Revitec.

Las funciones del Departamento de Talento Humano surgen del trabajo realizado en el proceso de la práctica, la profesional en formación de Trabajo Social con el apoyo del asesor del Sistema de Gestión de la Calidad determinaron los parámetros que regirán las acciones del profesional encargado de propender por el mejoramiento sociolaboral de los empleados y los intereses financieros del Centro de Diagnóstico. De allí se derivan funciones como:

- Planificar y documentar las actividades del proceso de Talento Humano. Esto significa elaborar el procedimiento, las actividades y los indicadores que permiten evaluar cuantitativa y cualitativamente el impacto de las acciones realizadas.
- Establecer parámetros relacionados con el Talento Humano: Definir los perfiles de cargo y sus responsabilidades. Establecer los pasos a seguir para realizar la selección del personal. Participar en la definición de metas de entrenamiento y logro de la competencia del personal.
- Crear los parámetros relacionados con el mantenimiento y conservación del Talento Humano: Definir el Programa de Salud Ocupacional, el Programa de Capacitación y el programa de Mejoramiento Social.
- Crear el plan de capacitación y entrenamiento: Establecer, coordinar y verificar el plan de capacitación o entrenamiento teniendo en cuenta la identificación de las necesidades del personal.
- Realizar trimestralmente junto con el Jefe inmediato de cada empleado la evaluación del desempeño de personal.
- Preparar y presentar los indicadores de Gestión del proceso, de acuerdo al seguimiento de los objetivos del proceso mediante los indicadores de gestión definidos.
- Responder auditorías internas: Responder a las auditorías internas realizadas según el cronograma de auditorías, relacionadas con este proceso.

- **Mejora Continua:** Establecer métodos adecuados para asegurar la eficacia y la mejora de la eficacia del proceso de Administración y formación del recurso Humano. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y asegurar la mejora continua del proceso.

3.1.8 Programas de Bienestar sociolaboral.

- **Programa de Salud Ocupacional.** La Salud Ocupacional en REVITEC es fundamental dado que incide directamente en el desempeño de los empleados.

El programa busca mejorar las condiciones de salud y medio ambiente laboral a través del establecimiento de un canal de información y formación entre el programa y los empleados de REVITEC. Así mismo, obtener información válida, confiable, actualizada y suficiente sobre las condiciones laborales. Por consiguiente, toman prioridad las actividades de promoción, educación y control de acuerdo a las necesidades encontradas.

- **Programa de Entrenamiento y Motivación.** El Programa de Entrenamiento está encaminado a reforzar los conocimientos en materia de funcionalidad de cada cargo. Semestralmente en REVITEC se realiza un análisis con los diferentes Jefes de Procesos para identificar temas que son necesarios volverlos a trabajar.

Se presentan casos donde el personal propone formas más fáciles de realizar sus funciones cuestionadas por la forma como operan los procedimientos, por ejemplo: la tecnología hace cada día más fácil realizar las funciones de la Caja, por medio de las actualizaciones del software se puede agilizar el servicio y restar pasos en la ejecución de la misma tarea.

En cuanto a los programas de Motivación se coordina junto con diferentes entidades prestadoras de servicios, actividades que permitan en el trabajador no sólo ampliar sus conocimientos, sino también temas que le permiten mantener su mente positiva, compartir espacios lúdicos recreativos con la familia y mantener una salud sana.

Algunas de las actividades requeridas por el centro de diagnóstico son: charlas de motivación, talleres de belleza, jornadas de Spa, fluorización para los hijos de los empleados, subsidio de vivienda, riesgo ergonómico, exámenes de audiometrías y optometrías entre otros.

- **Construyendo Valores.** El objetivo de este programa es promover la importancia de los valores en el personal de REVITEC, de tal forma que la organización crezca internamente e incida positivamente en el ambiente de trabajo. Igualmente busca sensibilizar la planta de personal de la organización en el proceso de mejoramiento continuo, involucrar al cliente interno y externo de la empresa en procesos de cultura ciudadana y abarcar la perspectiva de los colaboradores de REVITEC como forma de estímulo y aporte a la cultura organizacional de la empresa.
- **El Desafío de la Limpieza.** La finalidad de este programa es aumentar en el empleado el compromiso en su área de trabajo por medio de actividades estratégicas que le permitan aportar al cumplimiento de los objetivos organizacionales de REVITEC.

El desafío de la limpieza implica el compromiso permanente de cada integrante en los siguientes aspectos: cumplimiento con el horario de trabajo, con el manejo adecuado de la dotación, y con el frecuente mantenimiento de las zonas verdes e instalaciones físicas de la empresa, aspectos que inciden en la imagen corporativa de la empresa.

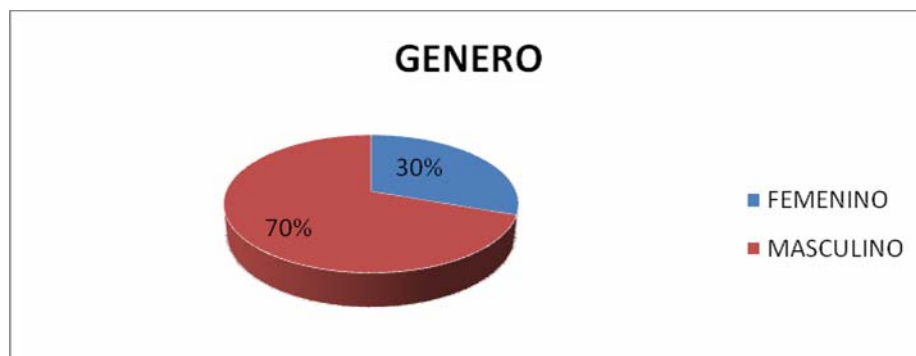
Con el programa se busca involucrar al personal operativo en la consecución de estándares de calidad, desarrollar el sentido de pertenencia de los trabajadores en su área de trabajo y por último contribuir al crecimiento personal y laboral del trabajador.

3.2 PERFIL DEMOGRAFICO

La distribución del personal en Revitec según variable género, hay 7 mujeres y 17 hombres. Como se muestra en la grafica No 4. El personal administrativo está conformado por 2 mujeres, la Directora Administrativa y la Jefe de Talento Humano, quienes desempeñan labores de planeación y dirección.

En el área instrumental existen 3 Auxiliares Operativas, 1 Cajera, 1 Auxiliar Contable y la persona encargada de realizar los Servicios Generales. El personal operativo es el responsable de seguir los procedimientos y ejecutarlos de acuerdo a lo establecido por la administración. Sin embargo, tienen la oportunidad de sugerir métodos y estrategias para hacer más efectivo el desarrollo de sus labores.

Grafica 4. Estadísticas de Genero en Revitec



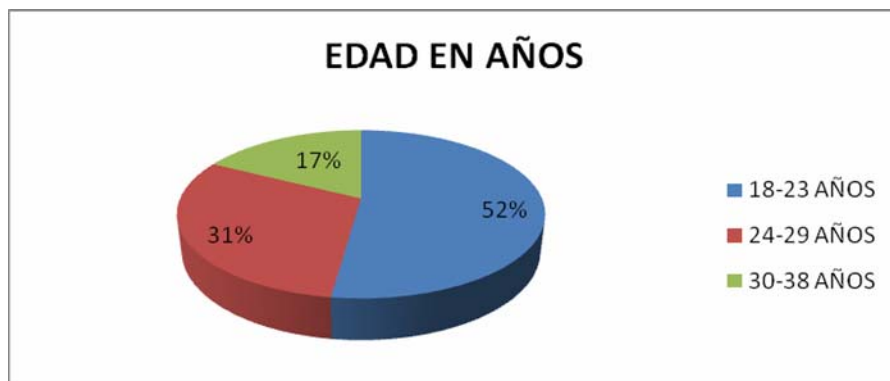
Fuente: la autora del proyecto

El personal femenino está distribuido en todas las áreas de la estructura organizacional, intervienen desde cargos de dirección y planeación hasta cargos específicos y de ejecución, donde la participación de la mujer es activa y polivalente.

De otro lado el personal masculino comprende el 70% de la población que trabaja en REVITEC, principalmente ubicado en el área operativa y en trabajos de esfuerzo físico y mecánico. Por tanto el proceso de revisión técnico mecánica es ejecutado por 12 operarios, encargados de inspeccionar el vehículo para que éste pueda obtener el certificado y el aval para transitar por las carreteras nacionales minimizando la probabilidad de sufrir accidentes de tránsito.

El liderazgo del proceso central la organización lo dirige el Jefe de Pista y el Coordinador de Calidad, quienes controlan y supervisan el funcionamiento del mismo. En cuanto a la edad de la población contratada, la mayoría de las personas se encuentran en el rango de 18 a 23 años, es decir el 52% como lo señala la gráfica 5, dicho grupo opera en cargos operativos e instrumentales.

Grafica 5. Edad en años de la población vinculada en Revitec.

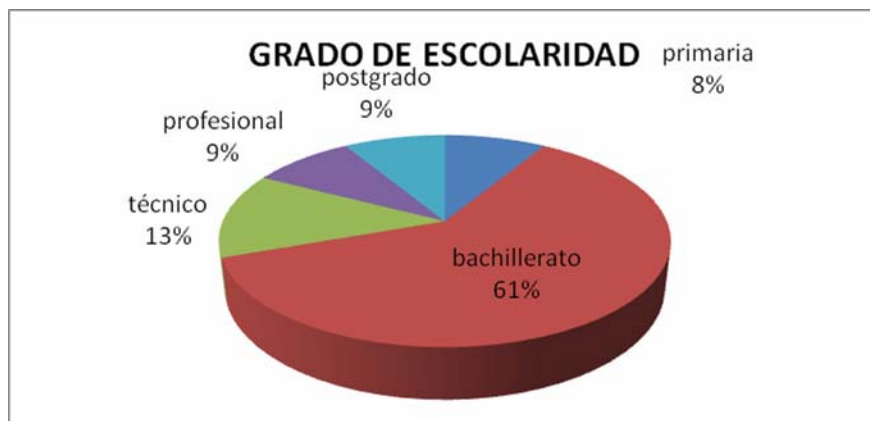


Fuente: Autora del proyecto

El porcentaje que continúa en la escala de valores es del 31%, los empleados que oscilan entre 24 a 29 años, revelando que la población joven está incursionando en el ámbito laboral y tomando como prioridad los ingresos económicos. Además, sus condiciones socioeconómicas se caracterizan por ser los jóvenes los mayores aportantes de ingresos en sus hogares.

La información que proyecta la Grafica 6, define que el 61% de la población tiene el bachillerato como formación académica. El 13% de los trabajadores cursa estudios técnicos; ya que el Ministerio de Transporte tiene como requisito que los operarios de revisión técnico mecánica estén acreditados por el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, para obtener mayor especialización en la inspección automotriz, corroborando que la principal actividad de los operarios es trabajar para obtener ingresos y poder solventar los gastos diarios en sus hogares.

Grafica 6. Grado de Escolaridad.



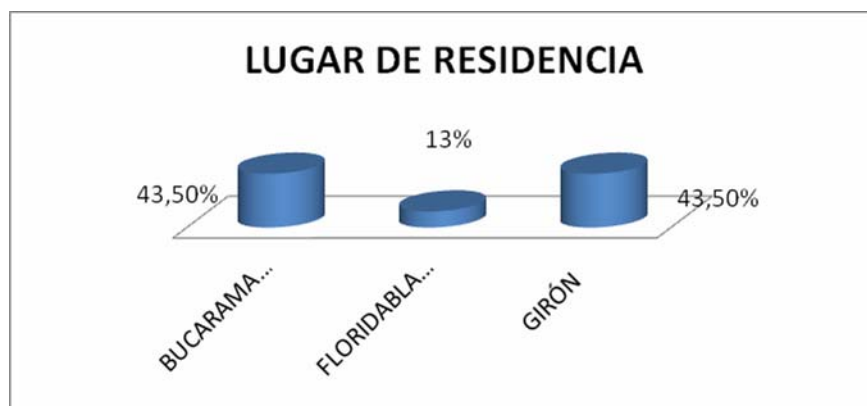
Fuente: Autora del proyecto

El personal profesional es líder de los procesos administrativos y tienen condiciones sociales y económicas que les permiten invertir en educación y adquirir bienes y servicios diferentes, por ejemplo la mayoría de la población profesional está cursando programas de posgrado y se actualizan en otros temas por medio de cursos y programas de capacitación.

En términos geográficos, el gráfico N° 7 muestra la igualdad en los porcentajes del lugar de residencia de los empleados, es decir tanto en Bucaramanga como en el municipio de Girón viven el 43.50% del total de la población y una minoría en el municipio de Floridablanca.

El personal ubicado en el área operativa de la organización vive en el municipio de Girón, dada la cercanía a la empresa y al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, entes con los que interrelacionan con frecuencia.

Grafica 7. Lugar de residencia del personal de CDA Revitec S.A



Fuente: Autora del proyecto

En el municipio de Girón viven 10 personas de las 23 que hacen parte del Centro de Diagnóstico, este grupo de personas optan por desplazarse en bicicleta y en otros casos caminar para ahorrar el dinero del transporte público. Así mismo, se caracteriza por ser abierto, pues permiten que los

demás compañeros de trabajo hagan parte de su círculo de amigos y se identifiquen con la región en donde viven.

Los roles que asumen los funcionarios del Centro de Diagnóstico están mediados por las edades que poseen, es decir, el 52% de la población oscila entre los 18 a los 23 años, factor que incide en el comportamiento alegre y entusiasta de los trabajadores, sin embargo, por la misma característica presentan rechazo a los procesos de formación y capacitación, es decir prefieren aprender de la práctica y obviar el paso que complementa el conocimiento, la teoría.

Esto requiere de permanente supervisión e implementación de actividades para desarrollar en los empleados el autocontrol y la responsabilidad de las decisiones que toman.

Los empleados del área instrumental asumen la autoridad para no desviar sus acciones de las directrices emanadas de la administración de la empresa. Reconocen la importancia no sólo de tener una figura de mando que despliegue seguridad, conocimientos y destrezas en el mismo campo en el que ellos operan. Si no de la responsabilidad del líder del proceso en direccionar un proceso y aportar a la misión de la empresa en términos cualitativos como cuantitativos.

Los líderes del Centro de Diagnóstico están divididos en dos grupos, en el primero se encuentran los líderes determinados por la empresa y reconocidos por la planta de personal; los jefes de proceso, los cuales son los encargados de planear, ejecutar y evaluar la intervención y el impacto de sus actividades. Sin embargo, existen líderes implícitos que resaltan sus habilidades al ejecutar las tareas diarias, son personas que disfrutan lo que

hacen y asumen la responsabilidad de sus labores desplegando sabiduría y solidaridad con sus compañeros de trabajo.

Los líderes que nacen en los espacios de integración en Revitec demuestran sus aptitudes en espacios de integración y esparcimiento, son guías para mantener un clima laboral armonioso y facilitar la combinación de trabajo y el entretenimiento.

En aspectos negativos, los líderes que presentan comportamientos inadecuados en la ejecución de sus tareas, son los trabajadores que tienen vínculo familiar con los inversionistas de la organización, asumen un padrinazgo saltando las normas y los procedimientos internos, creando situaciones molestas e incómodas para los demás empleados, perjudicando el ambiente socio laboral. En Revitec S.A los canales de comunicación están claramente definidos por medio del orden jerárquico existente en la empresa:

- Asamblea General
- Junta de Socios
- Gerente
- Jefes de Departamentos

El orden mencionado da formalidad al suministro de información solicitada por personas externas a la organización. En cuanto al manejo de la información interna, los trabajadores pueden formular reclamos y sugerencias respetuosas ante su superiores inmediatos de conformidad con la jerarquía establecida en el reglamento interno.

La norma principal de la comunicación en Revitec está mediada por la formalidad de la misma, requiere del medio físico para dar soporte de entrega y recibido en todos los casos. Sin embargo, los espacios de participación

están abiertos para tener en cuenta la opinión informal de los trabajadores, sin perder el valor que tiene. Implementar la norma en mención significa un cambio en la cultura de los empleados de Revitec para adoptar formas de comunicación avaladas por los procedimientos internos de la organización.

La sinergia del grupo es limitada, dado que el personal operativo tiene restringido el contacto con los clientes, medida adoptada por el Minsiterio de Transporte para minimizar los acuerdos informales establecidos entre los clientes (conductores) y el inspector vehicular (operarios de revisión técnico mecánica); Las prácticas en el medio del transporte tienden a realizarse por medio de dádivas o incentivos para maniobrar los resultados de las pruebas mecánicas dada la poca estimulación en el sector transporte de optar por medidas preventivas sino en medidas correctivas.

Además, la revisión requiere de que cada operario se ubique en su área de trabajo para facilitar la prestación de un servicio calificado por la ética y el compromiso con la calidad del mismo.

A nivel interno, el mismo grupo mantiene relaciones armoniosas y con gran sentido del humor; facilitan la integración y el trabajo en equipo en la realización de tareas adicionales a las estipuladas en el manual de funciones.

La sinergia del grupo administrativo es alta y precisa para cumplir con la dinámica organizacional, los jefes de Departamentos abren espacios semanales para debatir temas relacionados con el personal y actividades de mejoramiento interno.

4. CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

En un primer contacto con la organización surgen aspectos a diagnosticar para lograr la eficaz implementación del trabajo liderado por la profesional en formación de Trabajo Social. La metodología a desarrollar sigue las directrices de la Planeación Estratégica por medio de la DOFA y el cruce de variables que permitieron estructurar la intervención globalmente. (Ver el Cuadro 1).

En el Centro de Diagnóstico Automotor Revitec S.A se identificaron fuerzas que inciden en la dinámica organizacional y Revitec como empresa nueva en el sector de transporte tiene aspectos internos y externos que evaluar para ordenar un plan de trabajo acorde con la realidad encontrada y que dé respuesta a la situación actual mediante la creación de estrategias.

Cuadro 1. Diagnóstico inicial

DEBILIDADES	FORTALEZAS
1. La empresa no ha determinado su plataforma corporativa, lo cual incide en el escaso sentido de pertenencia de sus empleados. 2. Carencia de una estructura organizacional establecida, situación hecha que genera confusión en las funciones y dependencias de la organización. 3. La empresa no tiene el certificado de conformidad ante el ente regulador lo que indica que aun no se han implementado procesos de control y evaluación.	1. La organización en estos momentos está realizando su apertura y lanzamiento al mercado, permite iniciar procesos bajo el enfoque de sistemas para la gestión. 2. La empresa cuenta con las instalaciones, el equipo y la tecnología para brindar la seguridad industrial necesaria a sus empleados. 3. Se está dando inicio al proceso de certificación de calidad que exige el cumplimiento de estándares donde el talento humano tiene un papel esencial.

Continuación Cuadro 1. Diagnóstico inicial

DEBILIDADES	FORTALEZAS
4. Diferencias personales entre algunos miembros de la empresa hecho que genera tensión en el ambiente laboral. 5. No se han creado indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos de la organización, situación que afecta los procesos de mejoramiento continuo de la organización. 6. Los procesos que realizan y las responsabilidades de cada área no están definidos, lo que dificulta el cumplimiento diario de las labores propias de cada empleado. 7. Realizar en el proceso de inducción pruebas técnico-mecánicas con vehículos ajenos a la empresa, porque cualquier daño causado puede generar mala imagen ante el usuario.	4. Enfoque de procesos en la gestión organizacional que crea las condiciones para el desarrollo del trabajo en equipo. 5. Se dio inicio al proceso de selección de personal, lo que permite agregar valor (calidad) a los procesos laborales. 6. Se promueve la participación de niveles instrumentales en la toma de decisiones y de elaboración de estrategias.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. Existe en la ciudad una empresa de referencia para REVITEC, lo que permite fortalecer la empresa. 2. Las estrategias de publicidad dirigidas a la penetración del mercado para la consecución de clientes exige personal con una clara orientación al servicio. 3. El Centro de Diagnóstico Automotriz está ubicado en una importante vía nacional, lo que permite ser visible y captar la atención del cliente. 4. El número de automóviles que transitan por el territorio nacional genera gran demanda del servicio que prestará la organización. 5. Los programas académicos que ofrecen las diferentes instituciones de la ciudad y su zona metropolitana permiten que el personal cuente con alternativas de capacitación.	1. Posible modificación de la ley 3500 en cuanto a ampliar la frecuencia de la revisión de los vehículos por no haber suficientes CDA en el país. 2. Que se reduzcan los tiempos estándares para la implementación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad ante el ente regulador. 3. Nuevas disposiciones de la ley y la gran demanda del servicio pueden generar el surgimiento de nuevas empresas con el mismo objeto social. 4. Deficiencias de los software existentes para el manejo de programas de contabilidad, lo que interfiere el avance financiero de la empresa. 5. Reacción de asociaciones o gremios en contra de la ley que regula los Centros de Diagnóstico Automotriz.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
6. La Universidad Industrial de Santander facilita la asesoría de una estudiante en prácticas de Trabajo Social para asesorar y dirigir procesos de administración de personal. 7. El apoyo de un estudiante de Ingeniería Industrial que aportará al proceso de Certificación de Calidad. 8. La cultura de protección del medio ambiente hace necesario los servicios que prestará la organización con el fin de reducir las emisiones de gases que producen los vehículos	

Fuente: Autora del proyecto

4.1 LA NECESIDAD DE INTERVENIR

El análisis identificado en la DOFA tuvo en cuenta aspectos generales y específicos como debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas permitiendo la intervención de la profesional en formación de Trabajo Social en la planeación de actividades de mejora que incidan positivamente en el desarrollo de la organización.

El trabajo requirió del análisis y del aval de la administración para dar inicio al trabajo coordinado con las diferentes dependencias de la estructura empresarial obteniendo resultados coherentes de acuerdo a las expectativas de la Universidad Industrial de Santander como de los socios del Centro de Diagnóstico Automotor Revitec S.A.

La misión de la profesional en formación está en comprender la empresa como un todo relacionado y establecer los intereses de los empleados y los empleadores para conducir el plan de trabajo.

De un lado hacia el apoyo del Talento Humano, sustentado en conceptos de respeto por la vida de las personas, valoración plena de sus potencialidades, reconociendo su cultura, pero interpretando el sentimiento económico de los propietarios, cuyo patrimonio depende de la calidad en la realización de los procedimientos internos, del compromiso, la lealtad y la responsabilidad de los empleados en el desarrollo de las funciones laborales.

Dar vida a la propuesta de mejora trazada en la Planeación Estratégica aporta a la organización en la medida en que las actividades no dependan de las personas sino de los procesos claramente definidos y documentados. Sin embargo, la gestión del Talento Humano resulta fundamental porque la calidad del trabajo incide en la oportunidad de adquirir un salario, alcanzar estabilidad financiera, superación personal y un proyecto futuro de vida familiar.

La existencia del Departamento de Talento Humano en la organización permitió abrir espacios de formación y educación. La estudiante en formación como ente conocedor de la dinámica organizacional y el desarrollo de la persona en términos socio laborales apuntó al mejoramiento continuo de los procesos internos y agregó valor al servicio prestado.

Además, con el análisis realizado se esboza un plan de trabajo coordinado con los demás niveles de la organización para alcanzar los objetivos misionales de Revitec S.A y un impacto integral en los que en ella intervienen. En conclusión, implementar la propuesta bajo el enfoque de Trabajo Social implicó crear nuevas condiciones organizacionales que propició el desarrollo de la empresa, el trabajador y la mejora de la calidad de sus integrantes. En la figura N° 3 se presenta los ejes a desarrollar.

Figura 3. Ejes de la Planeación Estratégica de Revitec



Fuente: Autora del proyecto

4.1.1 Objetivos Estratégicos.

- Consolidar el Departamento de Talento Humano como ente dinamizador de los procesos internos creando espacios de bienestar socio laboral para los empleados de CDA Revitec S.A y apuntar al cumplimiento de los objetivos misionales de la organización.
- Seleccionar e identificar el Talento Humano más apto por medio de procesos metodológicos que apunten a identificar el perfil ocupacional, sus expectativas personales, y su contribución al crecimiento organizacional.
- Diseñar y dirigir programas de Mantenimiento del personal que permita resaltar el Talento Humano de la organización y propender por el mejoramiento de su calidad humana y laboral.

- Promover espacios de desarrollo humano por medio de jornadas de capacitación que permitan el crecimiento corporativo y fortalecer el ambiente laboral y familiar del empleado.

4.2 DIAGNÓSTICO

Cuadro 2. Cruce de Variables

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANALISIS SITUACIONAL	1. La organización está realizando su apertura y lanzamiento al mercado. 2. La empresa cuenta con las instalaciones, el equipo y tecnología necesaria. 3. Se esta dando inicio al proceso de certificación de calidad. 4. Enfoque de procesos en la gestión organizacional que crea las condiciones para el desarrollo del trabajo en equipo. 5. La empresa está conformando su planta de personal bajo el enfoque de selección de personal por competencias, lo que permite agregar valor (calidad) a los procesos laborales. 6. Se promueve la participación de niveles instrumentales en la toma	1. La empresa no ha determinado su plataforma corporativa. 2. Carencia de una estructura organizacional establecida. 3. La empresa no tiene el certificado de conformidad ante el ente regulador. 4. Diferencias personales entre algunos miembros de la empresa. 5. No se han creado indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos de la organización 6. Los procesos y procedimientos que realizan y las responsabilidades de cada área no están definidos. 7. Realizar en el proceso de inducción pruebas técnico-mecánicas con vehículos ajenos a la empresa.

Continuación Cuadro 2. Cruce de Variables

OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
1. Existe en la ciudad una empresa de referencia para REVITEC. 2. Las estrategias de publicidad manejadas permiten llamar la atención del cliente. 3. El Centro de Diagnóstico Automotriz esta ubicado en una importante vía nacional. 4. El número de automóviles que transitan por el territorio nacional genera gran demanda del servicio que prestará la organización. 5. Los programas académicos que ofrecen las diferentes instituciones de la ciudad 6. La Universidad Industrial de Santander facilita la asesoría de una estudiante en prácticas de Trabajo Social. 7. El apoyo de un estudiante de Ingeniería Industrial. 8. La cultura de protección del medio ambiente.	F2 Y O6 – Diseño, estructuración y puesta en marcha de un plan de desarrollo que permita establecer los procedimientos básicos para la consolidación del Departamento de Gestión Humana. F4 Y O4,6 Iniciación de procesos metodológicos que permitan la Provisión de Talento Humano de acuerdo con las especificaciones y exigencias de la empresa. F1,2 Y O 2,4 – Incursión al mercado de bienes y servicios para el sector automotriz por medio de un enfoque basado en procesos para la gestión de sistemas.	D5,6 y O6 – Diseño e implementación de los manuales de procesos y procedimientos del servicio con miras a fortalecer la capacidad de respuesta ante la demanda del servicio. D1,2 y O6 – Diseño y difusión del rumbo corporativo de la empresa que permita crear en los trabajadores sentido de pertenencia

Continuación Cuadro 2. Cruce de Variables

AMENAZAS	ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)
1. Posible modificación de la ley 3500. 2. Que se reduzcan los tiempos estándares para la implementación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad ante el ente regulador 3. Nuevas disposiciones de la ley y la gran demanda del servicio. 4. Deficiencias del software existente para el manejo de programas de contabilidad. 5. Reacción de asociaciones o gremios en contra de la ley que regula los Centros de Diagnóstico Automotriz	F4 Y A 2,3 Promoción de espacios de bienestar social que permitan consolidar la organización a nivel interno y desarrollar la capacidad de respuesta ante la premura del tiempo y nuevos competidores. Diseño de un programa de Salud Ocupacional que permita brindar a los empleados la seguridad industrial necesaria para el optimo desempeño de sus funciones. – Direccionamiento de un programa de Capacitación que permita al empleado el desarrollo humano pertinente para aportar valor a los procesos diarios.	D 3,5,6 Y A1,2,3 - Creación y documentación del mapa de procesos que permita identificar la secuencia de las actividades internas y claridad en el aporte de cada empleado en dicho proceso. - Formulación y aprobación de indicadores que permitan identificar el alcance de la organización y el cumplimiento de los objetivos programados. - Revisión y aplicación de una herramienta empresarial que permita evaluar cualitativa y cuantitativamente el cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa.

Fuente: Autora del proyecto

A partir del diagnóstico se cruzan las fuerzas encontradas para sobrellevar las debilidades, potencializar las fortalezas, aprovechar las oportunidades y minimizar las amenazas generando un cambio integral.

4.3 PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Cuadro 3. Planeación

OBJETIVO 1: Seleccionar e identificar el Talento Humano más apto por medio de procesos metodológicos que apunten a identificar el perfil ocupacional, sus expectativas personales, y su contribución al crecimiento organizacional.				
ESTRATEGIA 1: Iniciación de procesos que permitan la Provisión de Talento Humano de acuerdo con las especificaciones y exigencias de la empresa.				
ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES LOGRO	INDICADORES DE GESTION	AVANCES DEL PROCESO
Diseño de los diferentes perfiles ocupacionales mediante el análisis y descripción de cargos.	En la primera semana de Abril se diseñaran los perfiles ocupacionales de acuerdo a los cargos identificados.	Se realizaran los perfiles ocupacionales en un 80%.	Perfiles realizados 10/cargos identificados 12 Resultado 83%	Se diseñaron 10 perfiles ocupacionales de 12 que identifico la organización dado que no todos los cargos se han concretado.
Creación del manual de funciones de cada cargo	Para la segunda semana Abril se presentaran el manual de funciones para cada cargo	Creación del manual de funciones para cada cargo en un 80%	Manual de funciones 10/cargos establecidos 12 Resultado 83%	Se construyo el documento donde se especifica las actividades que cada funcionario debe realizar según el cargo y se unifico el documento por determinación del asesor administrativo.
Convocatoria de los cargos vacantes a través de medios internos y/o externos.	En la semana del 12 al 23 de Marzo publicar por medio de la bolsa de empleo del SENA, Vanguardia y referidos los cargos vacantes.	Documentación de la base de datos de las hojas de vida obtenidas en la convocatoria. 100%	Se obtuvo un número significativo de hojas de vida para iniciar el proceso de selección.	Por medio de los servicio del SENA, Vanguardia Liberal y referidos se convoco a las personas interesados en los cargos vacantes.

ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES LOGRO	INDICADORES DE GESTION	AVANCES DEL PROCESO
Creación de un plan de contingencia para el proceso de selección de personal	Para el 15 al 20 de Marzo archivar las hojas de vida que van cumpliendo con perfil estipulado para cada cargo.	Documentación y presentación del plan de contingencia ante la Gerencia. 100%	Plan contingencia para contrarrestar los imprevistos socios laborales con el empleado. Resultado: 100%	A partir de la publicación de los cargos necesarios se reclutaron las hojas de vida que cumplen con el perfil y se archivaron en el Banco de datos de la empresa presentando ante la administración el plan creado.
Aplicar las pruebas psicotécnicas avaladas por la Gerente encargada.	En el transcurso del 12 al 30 de marzo se aplicaran las pruebas suministradas por la Gerente.	Documento diligenciado por las aspirantes a cada cargo. 100%	15 documentos diligenciados por las aspirantes a los cargos vacantes Resultado: 100%	Se realizaron pruebas psicotécnicas a los aspirantes a los cargos vacantes, según la metodología estipulada por la Gerente encargada.
Crear del formato para realizar la inducción de personal nuevo o promovido	Los días 27 y 28 de marzo se creara el formato para registrar la inducción del personal	Formato revisado y avalado por el asesor de calidad 100%	Formato avalado para ser implementado Resultado: 100%	El formato es utilizado para llevar registro del proceso de inducción realizado en la empresa.
Inducción al puesto de trabajo.	Durante la semana del 16 de Abril se implementará el formato en la inducción de personal.	Inducción de personal realizado por medio del formato creado. 100%	12 operarios capacitados/12 operarios contratados Resultado:100%	Se capacitaron 12 operarios de revisión técnico mecánica que iniciaron labores el 16 de abril del 2007. En aspectos generales de la organización.

OBJETIVO 2: Consolidar y fortalecer el Departamento de Talento Humano como esencial en el desarrollo socio laboral de la empresa por medio de procesos metodológicos que integren la estructura organizacional y permitan el crecimiento corporativo.

ESTRATEGIA 1: Diseño, estructuración y puesta en marcha del rumbo que guiara las acciones del Departamento de Talento Humano en la organización.

ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES LOGRO	INDICADORES DE GESTION	AVANCES DEL PROCESO
Identificar los lineamientos estratégicos del Departamento de Talento Humano.	Para la semana del 16 al 20 de abril identificar los objetivos a cumplir por el Departamento de Talento Humano	Documentar los objetivos a realizar por el Departamento. 100%	Se inicio el documento 50%	Se obtuvo 26 de abril los objetivos a realizar por el departamento de Talento humano
Presentar ante la Gerencia General los objetivos trazados para el área de Talento Humano.	Para el día 23 de Abril presentar ante la Gerencia el documento	Documento revisado, y avalado por la Gerencia General. 100%	Direccionamiento estratégico del Departamento de talento Humano 50%	El 28 de abril se entrego el documento a la administración para su respectiva aprobación, dado que no se encontraban en la ciudad.

OBJETIVO 3: Diseñar y dirigir programas de Mantenimiento y Desarrollo de personal que permita resaltar el Talento Humano de la organización y propender por el mejoramiento de su calidad humana y laboral.

ESTRATEGIA 1: Prevenir los factores de riesgo y promover espacios socio laborales que asistan la salud mental y física de los empleados de la organización con el fin de garantizar su óptimo desempeño por medio de un programa de Salud Ocupacional

ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES LOGRO	INDICADORES DE GESTION	AVANCES DEL PROCESO
Coordinación con el asesor encargado de la ARP para programar acciones de promoción y prevención de la salud.	Para el 27 de Abril tener el cronograma de actividades de Salud Ocupacional	Presentar el programa ante la administración para iniciar su implementación 100%	Programa de Salud ocupacional Resultado 100%	El documento fue corregido por la ARP y avalado por la administración.
Gestionar exámenes de salud por ingreso de personal.	En el mes de Mayo realizar los exámenes de ingreso de los empleados de la organización.	Jornada de salud. 100%	# de empleados en valoraciones medicas/ # de empleados totales	Esta actividad quedo pendiente, se informo a la administración la importancia de practicar exámenes médicos y se gestionó con entidades de salud ocupacional el costo del servicio por solicitud del proceso de compras. Retrasando la fecha

OBJETIVO 4: Promover espacios de desarrollo humano por medio de jornadas de capacitación que permitan el crecimiento corporativo y fortalecer el ambiente laboral y familiar del empleado

ESTRATEGIA 1: Direccionamiento de un programa de Capacitación que permita al empleado el desarrollo humano pertinente para aportar valor a los procesos diarios.

ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES LOGRO	INDICADORES DE GESTION	AVANCES DEL PROCESO
Planear un programa que permita legalizar las afiliaciones y el conocimiento de los servicios ofrecidos por las diferentes entidades.	En la ultima semana de abril gestionar el plan de trabajo con las empresas	Cuadrar el plan de capacitación con las empresas que se afilió. 80%	Cronograma de actividades a realizar por las diferentes entidades.	Se ejecutaron las actividades de acuerdo al cronograma y se realizaron en el transcurso de la práctica.
Realizar inspecciones de riesgo en las áreas de trabajo de la empresa	En la primera semana de Mayo realizar inspecciones locativas que permitan identificar el estado de las instalaciones de Revitec	Crear el formato de Riesgos físicos identificados	Formato de inspecciones locativas revisado y avalado por el Comité de Calidad	Se creó el formato con algunas modificaciones del Comité de Calidad.

ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES LOGRO	INDICADORES DE GESTION	AVANCES DEL PROCESO
Planeación de un programa de capacitación encaminado a reforzar los conocimientos técnicos.	Para el 5 de junio identificar la entidad que respaldara el programa.	Gestión con la entidad educativa que respaldara el proceso. 80%	Gestión realizada con la entidad educativa. 100%	Se identifico que el SENA para el mes de septiembre iniciara un curso virtual relacionado con la revisión técnico mecánica, se adelantara el proceso con las inscripciones.
Diseño de un programa de entrenamiento que permita reforzar en los operarios la importancia de la revisión técnico mecánica en aspectos integrales.	Para el 15 de junio entregar el programa de entrenamiento	Programación de actividades. Lista de asistencia e informe final ante la gerencia los resultados obtenidos. 100%	Actividades realizadas / Actividades programadas 71%	De acuerdo a la fecha se realizaron 4 de las 7 actividades programadas
Diseño de un registro del Talento Humano capacitado y nuevas propuestas por planear.	En la última semana de junio presentar ante la gerencia nuevas necesidades por trabajar.	Presentar una propuesta de trabajo encaminado a mejorar las prácticas en el desarrollo de la revisión técnico mecánica. 100%	Pendiente	Es necesario analizar la dinámica del personal operativo para replantear el manejo de los equipos y la objetividad en la realización de las pruebas técnico mecánicas, la propuesta no se alcanzó a realizar dado que el tiempo de la practica se encuentra en su finalización

Fuente: Autora del proyecto

4.4 EJECUCION

El actuar de la profesional en formación de Trabajo Social esta mediado bajo 4 áreas que permiten estructurar su intervención en procesos de provisión de personal, conservación y desarrollo, evaluación y responsabilidad social que inciden en la dinámica de la organización y en el desarrollo integral del plan estratégico. En la experiencia práctica, la profesional en formación centro su accionar en las áreas de provisión de personal y conservación y desarrollo. Las áreas de evaluación y responsabilidad social no se trabajaron dado el tiempo limitado del ejercicio académico. (Ver cuadro 4)

Cuadro 4. Proceso general de intervención

AREAS	PROVISION DEL PERSONAL	CONSERVACION Y DESARROLLO	EVALUACION	RESPONSAB. SOCIAL
INICIANDO				
EN PROCESO		X		
CULMINANDO	X	X		

Fuente: Autora del proyecto

Cuadro 5. Matriz de la Ejecución.

MATRIZ DE EJECUCION	
AREAS	GESTION ADELANTADA
PROVISION DEL TALENTO HUMANO	Publicación de los cargos vacantes a través del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. Se coordinó con la entidad educativa la convocatoria del personal operativo a través de la identificación de estudiantes con el Certificado de Aptitud Profesional en Revisión Técnico Mecánica.
	Vinculación del personal Operativo según la resolución 3500 de 2002 que aplica para los Operarios de Pista.

Continuación Cuadro 5. Matriz de la Ejecución.

MATRIZ DE EJECUCION	
AREAS	GESTION ADELANTADA
PROVISION DEL TALENTO HUMANO	Diseño del Perfil de Cargos: Director Administrativo, Gerente, Jefe de Pista, Operario de Oficios Varios, Jefe de Talento Humano, Auxiliar Contable, Servicios Generales, Coordinador de pista, cajera, Recepcionista (ver anexo B). En la primera semana de abril se diseñó el perfil de los cargos, sin embargo se presentaron 10 de los 12 perfiles establecidos porque la estructura organizacional aún no estaba definida.
	Descripción del Manual de Funciones: incluyendo en un mismo documento el perfil de cargos y el Manual de Funciones. En dos reuniones con el Asesor de Calidad se definió la metodología para crear el manual de funciones para cumplir con las exigencias de la administración.
	Publicación por Vanguardia Liberal y referidos las vacantes a cargos de oficina. - El Coordinador de Calidad, Control Interno, Auxiliares Operativos fueron identificados en la estructura organizacional. - Las vacantes a los cargos se publicaron por medio de Vanguardia Liberal, referidos y por la bolsa de empleo SENA. - Se apoyo en las entrevistas y en la comprobación de datos relacionados en las hojas de vida.
	Creación del Plan de Contingencia para contrarrestar los imprevistos socio laborales (ver anexo C). - La empresa solicitó un plan de contingencia para responder imprevistos sociolaborales con el empleado. - La propuesta fue sustentada ante la Gerencia General y avalada por el asesor administrativo.

Continuación Cuadro 5. Matriz de la Ejecución.

MATRIZ DE EJECUCION	
AREAS	GESTION ADELANTADA
PROVISION DEL TALENTO HUMANO	Apoyo en la creación del Formato de Inducción de Personal (ver anexo D). Con la intervención del Coordinador de Calidad se creó el formato para dar orden y constancia del entrenamiento impartido al empleado. El 16 de abril culminó el proceso de inducción de personal donde se dió a conocer las generalidades de la empresa como el Reglamento Interno de Trabajo, Instalaciones físicas, el rumbo corporativo.
	Legalización del Contrato de Trabajo. Legalización del contrato de trabajo a través de la afiliación a la ARP el ISS, Comfenalco, BBVA Horizonte, Protección, Coomeva, Solsalud, Saludcoop, Funeraria San Pedro.
	Iniciación del Proceso de Inducción. El proceso de inducción demoró una semana a través de jornadas de capacitación técnica con el manejo de los equipos.
	Definición del Rumbo Corporativo del Departamento de Talento Humano. - Definición y presentación de las funciones a realizar por el líder del proceso de Talento Humano. Información a la Administración sobre la importancia de practicar exámenes pre ocupacional a los empleados. - Comunicación a la administración de la importancia de practicar exámenes es preocupacionales a los empleados. - Se cotizo el servicio en 2 entidades promotoras de salud para presentar soporte económico.

Continuación Cuadro 5. Matriz de la Ejecución.

MATRIZ DE EJECUCION	
AREAS	GESTION ADELANTADA
CONSERVACION Y DESARROLLO	Avance en el proceso de conformación del Comité Paritario de Salud Ocupacional. La conformación del COPASO quedó pendiente porque tomó tiempo la coordinación con la ARP, la entidad estaba actualizando su base de datos dificultando el cumplimiento de la actividad.
	Convenios empresariales para dar soporte al Programa de Capacitación (Ver anexo E) Con las empresas que Revitec mantiene vínculo comercial se convino actividades para mejorar la calidad de los empleados y su desarrollo laboral.
	Creación del Formato de Inspecciones Locativas (ver anexo F).

Fuente: Autora del proyecto

4.4.1 Análisis de Ejecución. El espacio abierto para la profesional en formación de Trabajo social fue enriquecedor y de gran aporte a su formación dado el contraste de dos elementos que permiten el crecimiento personal y el desarrollo profesional: “el conocimiento teórico y la experiencia práctica”.

La cátedra de Trabajo Social específicamente en el área organizacional gestiona procesos internos que modifican la dinámica empresarial en términos de mejora continua y bienestar social para los individuos que en ella intervienen. El proceso facilitó el aprendizaje en un escenario real y en un momento decisivo para Revitec S.A, la empresa incursionaría en el sector servicios con el compromiso de mejorar la situación del transporte en Colombia.

El Centro de Diagnóstico Automotor abre sus puertas a la comunidad nacional en el mismo periodo que interviene la profesional en formación de Trabajo Social (27 de Febrero 2007), factor que incidió positivamente en el desarrollo de la práctica. Los elementos identificados con el acercamiento a la entidad permitieron dar respaldo a las expectativas de los inversionistas, a su filosofía y a las normas del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los perfiles ocupacionales de los cargos identificados hasta el mes de abril fueron creados, la administración no tenía claro el personal que conformaría la planta de personal de la organización, por tanto el cumplimiento del objetivo fue alcanzado en un 83%, dado que el cargo del Coordinador de calidad, control interno, auxiliares operativos no se habían identificado.

La empresa necesitaba personas idóneas para desempeñar los procesos internos de acuerdo a las exigencias de la Norma Técnica Colombiana 5385 donde se establecieron las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnostico Automotor en cuanto a equipos, infraestructura y personal.

Siguiendo la normatividad vigente, el proceso de selección de personal inició con la documentación del procedimiento para dar criterio y metodología al mismo. De lo contrario, escoger personas que no cumplen con el perfil del cargo ni se identifican con el objeto social de la empresa crearía reprocesos y dificultad en la consecución de los objetivos organizacionales.

El primer objetivo identificado exigía la contratación de personal lo antes posible para cumplir con la programación de los inversionistas en abrir la empresa el 16 de abril del año 2007. Se procedió a diligenciar las afiliaciones a salud, ARP, pensión, caja de compensación familiar y la apertura de la cuenta de ahorros para el pago de nómina.

Los perfiles se crean con el formato referenciado por el asesor de práctica el Profesor Carlos Eduardo Torres Sánchez, sin embargo, el documento fue modificado por el asesor administrativo de la empresa y teniendo en cuenta sus recomendaciones el documento fue presentado en la fecha estipulada.

La entrega de las funciones de cada cargo estaba programada para la segunda semana de abril, sin embargo el asesor de calidad recomendó la unificación de los perfiles y el manual de funciones para mayor practicidad y adquisición de los documentos.

Los cargos de oficina no habían sido convocados, por eso se apoyó la convocatoria con la bolsa de empleos SENA, Vanguardia Liberal y referidos para obtener hojas de vida que cumplieran con los requisitos mínimos del perfil de cargo.

Como se describió anteriormente, en el proceso de estabilizar la plataforma corporativa de la organización se cumplió con los parámetros establecidos por la empresa como por los conocimientos brindados por la Universidad Industrial de Santander y estudiada en el transcurso de la carrera de Trabajo Social.

El Plan de Contingencia en el proceso de selección de personal fue presentado para contrarrestar los imprevistos presentados por motivos socio laborales del trabajador, evitar reprocesos en el servicio y permitir la rotación de personal estimulando en el empleado el aprendizaje en varias áreas de la organización.

En cuanto al apoyo en el proceso de personal en la aplicación de pruebas psicológicas y pruebas técnicas al cargo de Cajera, los formatos fueron suministrados por la Gerente encargada, la prueba técnica consistía en

entregar informes del desempeño en funciones como: manejo del computador, agilidad para digitar, servicio al cliente y manejo de situaciones difíciles. Según el orden de las actividades, continuó el proceso de inducción de acuerdo a las políticas, normas, procesos contractuales de la empresa en general, la finalidad era documentar las actividades realizadas, se procedió a crear el formato de inducción de personal nuevo o promovido.

En esta área de intervención profesional el trabajo fue arduo dado que la empresa requería de actividades inmediatas para responder con la planeación de ingresos fijados para el primer semestre del año 2007. Lo anterior permitió desarrollar en la profesional en formación la habilidad de integrar los elementos aprendidos en el aula de clase y ponerlos en práctica de acuerdo a la necesidad de la empresa.

La Gerente encargada laboraba medio tiempo en la organización, generando mayor responsabilidad en la profesional en formación de Trabajo Social, quien asumió el liderazgo del proceso y aprendiendo a manejar situaciones de mediación entre el personal y los clientes, como evitar que los operarios no aceptaran dádivas o incentivos económicos por parte de los clientes para agilizar el trámite del certificado de revisión técnico mecánica evitando la legalidad del procedimiento.

Así mismo para dar cumplimiento a las exigencias del Ministerio de Transporte inició el Sistema de Gestión de la Calidad para adquirir la certificación de ICONTEC con la conformación del Comité de calidad y la identificación del personal que liderará los procesos de cada Departamento. La profesional en formación de Trabajo Social le fue asignada el proceso de Talento Humano, con la responsabilidad de cumplir los indicadores y las expectativas de la Gerencia.

La profesional en formación de Trabajo Social promovió la Consolidación del Departamento de Talento Humano de la empresa a través de procesos metodológicos que integran la estructura organizacional y el crecimiento corporativo a través de estrategias que involucraron a todas las áreas de la empresa.

La administración revisó la línea de acción que guiara el accionar del Departamento de Talento Humano, trabajo realizado por medio de la identificación de las funciones a ejecutar. El trabajo fue apoyado por el asesor de Calidad, sin embargo no se logró entregar a tiempo dado que las directivas no se encontraban en la ciudad por reuniones periódicas del Ministerio de Transporte, haciendo entrega formal del documento finalizando el periodo de la práctica.

Las reuniones periódicas con el Comité de Calidad fueron de gran apoyo en la consolidación del Departamento de Talento Humano por el análisis, el tiempo y el acompañamiento en las actividades programadas. Se dejó posicionado el Departamento como fundamental en el desarrollo de la organización y se adquirió confianza con el manejo de personal. El soporte del equipo dio importancia y credibilidad a la intervención de la profesional en formación. La fortaleza en el tema de la calidad se debió al aprendizaje adquirido en espacios universitarios, factor a resaltar de los seminarios del área organizacional.

El Gerente General apoyó las actividades de Talento Humano, en actividades de alta gerencia, involucró los aportes de Trabajo Social por medio de la implementación del sistema de gestión de la calidad como auditora interna. Sin embargo, fuera de la intervención profesional se participó en el área contable con el manejo del dinero de caja menor y en el procedimiento del efectivo.

Los inversionistas de Revitec presentaban diferencias con el manejo del negocio lo que generó un ambiente de desconfianza desfavorable para la consolidación de los procesos y el clima laboral de la empresa.

El programa de Mantenimiento y Desarrollo de personal inició con el tema de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial, se coordinaron asesorías con la Entidad Administradora de Riesgos Profesionales ISS, Plan Anual de Actividades, asesoría conformación COPASO, elaboración del programa de Salud Ocupacional, reglamento y panorama de factores de riesgo. Programas de interés para la intervención en el escenario de práctica y el aprendizaje en el tema de salud ocupacional. Cabe mencionar que la ARP el Seguro Social no presentó asesoría oportuna de acuerdo al cronograma de actividades lo que incidió en el no cumplimiento de las fechas establecidas en la planeación estratégica.

La población beneficiada mostró rechazo en actividades de capacitación como estilos de vida saludable, conservación auditiva y manejo del estrés dificultando el desarrollo de la actividad y el cumplimiento del objetivo trazado. Estos comportamientos generaban entropía con los integrantes del grupo que estaban interesados en el desarrollo eficaz de las actividades. Revitec como sistema se vio afectado porque sus partes tendían a desintegrarse modificando el clima laboral y la disposición al trabajo.

En la primera semana de mayo el formato de inspecciones locativas fue documentado y entregado por la estudiante de Trabajo Social a la administración, la implementación del mismo permitió conocer el estado de la edificación. La construcción finalizó en diciembre del 2006 pero por las frecuentes vibraciones de las empresas vecinas estaban deteriorando la

estructura física de Revitec. El formato se diligenció arrojando resultados negativos y de inmediata solución.

Esta actividad abrió puertas a la intervención de un arquitecto y de maestros de construcción para contrarrestar los efectos del aserrío Sonia Aldana y la Harinera Icoharinas.

Como se puede observar, el trabajo en Revitec requería de la intervención inmediata, no sólo aportando con la identificación de los problemas sino presentando a su vez una posible solución a los mismos.

En materia de capacitación propiamente en el área de revisión técnico mecánica se observó la necesidad de gestionar programas que permitieran mayor conocimiento en el tema, pues la revisión como actividad nueva en el medio del transporte no contaba con la experiencia ni la metodología para estandarizar el proceso. El SENA apoyó la causa por medio del curso virtual sobre mantenimiento preventivo, en el periodo de la práctica no se logró ejecutar dado que las fechas estipuladas para iniciar el curso por la entidad educativa se salían del cronograma realizado por la profesional en formación de Trabajo Social.

4.5 EVALUACION

La Universidad Industrial de Santander como espacio para el conocimiento brinda herramientas metodológicas para confrontar la realidad y especializar el saber en un campo específico. Propiamente en la Escuela de Trabajo social, los postulados teóricos se desprenden de las Ciencias Naturales y se aplican en contextos sociales corroborando que las características de los

sistemas aplican a cualquier agrupación o estructura permitiendo su acercamiento y análisis.

Traducir los fundamentos teóricos en acciones de mejora para contribuir a una situación en particular, es reconocer que el conocimiento es inacabado como la creación de nuevos escenarios de mediación. Sin embargo, Trabajo Social en el área organizacional ubica tres áreas de intervención para estructurar el ejercicio profesional.

A través de los niveles de funcionamiento del Sistema de Administración de los recursos humanos, el profesional en formación interviene en la realidad de acuerdo al contexto, a la población objetivo, a la institución, al tema donde se enmarque la práctica y a los factores externos como las políticas y reglamentaciones que sujetan una línea a seguir.

El ideal de la intervención en el área organizacional es ubicar el desempeño del profesional en el nivel estratégico, en Revitec permitió abarcar mayores aspectos de la empresa y proyectar el desarrollo de acciones a largo plazo, modificando su estructura.

El Centro de Diagnóstico Automotor solicitó la intervención de Trabajo Social para administrar el proceso de Talento Humano y el aporte en otros procedimientos, aunque se salen de la línea de acción de la profesión permiten ampliar el bagaje que encierra la dinámica organizacional.

En fin, entre mayor autonomía y liderazgo en la intervención mayor compromiso por asumir una actitud proactiva en la práctica. En Revitec el grupo de trabajo caracterizado por su juventud unificó sus ideales con la organización y dirigió sus esfuerzos hacia la puesta en marcha de la normatividad emitida por el Ministerio de Transporte, factor que incidió en la

multifuncionalidad de la intervención y en la participación en todos los niveles de la empresa, operativo, programático y estratégico enriqueciendo la práctica y el desarrollo de habilidades.

La Gerencia General creyó en los aportes de Trabajo Social para estabilizar la planta de personal y aportar a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para certificar la empresa ante ICONTEC. El proceso de calidad fue de gran aporte porque permitió establecer la diferencia entre las empresas que resaltan la tecnología y los recursos dejando de lado la calidad del servicio ejecutado por el talento humano del elemento que agrega valor a los procedimientos internos.

El apoyo de la administración promovió que Trabajo Social en el nivel estratégico participara en la creación de políticas, estrategias organizacionales y aportara al cumplimiento de los objetivos misionales enriqueciendo el campo de práctica y la experiencia vivida.

El Centro de Diagnóstico exigió la actualización permanente de conocimientos frente al manejo de personal y en estrategias de administración que incidieran en el mejoramiento continuo de la organización. Los encuentros semanales en el área organizacional reforzaban la exigencia de la empresa facilitando la confrontación de la teoría con la práctica.

En el nivel programático se ejecutaron actividades de capacitación que estimularon el trabajo en equipo y medidas de seguridad industrial para adoptar comportamientos seguros. El desarrollo del objetivo tuvo percances con la Aseguradora de Riesgos Profesionales dado que la entidad estaba actualizando la base de datos retardando el cumplimiento de las actividades planeadas.

El trabajo realizado por la administradora de riesgos profesionales el Instituto de Seguro Social y la entidad promotora de Salud Total dificultó la ejecución de afiliaciones como del programa de salud ocupacional porque desviaron la prestación del servicio hacia la captación de mayores clientes desconociendo la importancia de su labor.

En relación al talento humano, la población objetivo es joven, con un nivel de conocimiento técnico que le permite adaptarse rápidamente a los innumerables cambios de la sociedad. Sin embargo tienden a rechazar la figura de autoridad y el acatamiento de órdenes e instrucciones dificultando la realización plena de las actividades.

La inestabilidad de la dinámica interna se generaba por el desconocimiento de los límites y la falta de liderazgo en el área de pista, donde los operarios no reconocían una figura de autoridad que ejerciera control sobre sus actividades, situación intervenida por Trabajo Social por medio de procesos de capacitación y dialogo con el líder del área donde se socializó aspectos como la cordialidad y el respeto para evitar contratiempos con el exceso de confianza y la pérdida de la autoridad.

El personal administrativo por su juventud y poca experiencia en el manejo de personal tiende a evadir la autoridad por temor a ser rechazado por el grupo organizacional. Este hecho permitió la retroalimentación del equipo de trabajo.

En el desarrollo de la práctica la Planeación Estratégica como metodología de intervención facilitó la coordinación de actividades y la implementación del plan de trabajo para responder oportunamente a la situación problema. En el Centro de Diagnóstico la planeación está encaminada a estandarizar los

procesos, documentar los procedimientos y encaminar la revisión técnico mecánica hacia una cultura de prevención vial.

En su implementación se identificaron fuerzas que encaminaron la intervención profesional en el área de Provisión de Talento Humano, conformando la planta de personal de acuerdo a las directrices de la administración. Captar el Talento Humano más apto para desempeñar el cargo implica un trabajo coordinado con diferentes entidades y asumir la responsabilidad de traducir las expectativas de la empresa en la realización plena de sus colaboradores y en la consecución de los objetivos de Revitec.

Se consolido la empresa por medio de la identificación y contratación de las personas más idóneas para desempeñar los cargos identificados por el Centro de Diagnóstico, permitiendo dirigir los esfuerzos de la intervención hacia la normalización del mismo. Esto implica no solo captar el talento humano con las características apropiadas para desempeñar el cargo sino ejecutar actividades legales que pactan las partes como el contrato de trabajo y las afiliaciones a las diferentes entidades de seguridad social. Se da soporte al proceso documentando el perfil de cargos y el manual de funciones.

La intervención en esta área se ubica en el nivel instrumental, sin embargo a medida que la empresa se consolida la intervención apunta a ampliar el contexto posibilitando el impacto en los demás niveles de intervención profesional.

La planeación incluye la creación de los lineamientos estratégicos del Departamento de Talento Humano consolidando el espacio y el reconocimiento de la organización como proceso fundamental en el desarrollo de las actividades de Revitec.

El proceso de capacitación se elaboró de acuerdo a las necesidades de la planta de personal y según los beneficios con las entidades comerciales que tienen vínculo con la empresa. No obstante el proceso en materia de revisión técnico mecánica y de gases no se logró porque la práctica estaba en su etapa final.

Trabajo Social como profesión que orienta su quehacer en la promoción del desarrollo humano, articulo procesos sociales que ayudaron a las personas a potencializar sus relaciones familiares, grupales y organizacionales buscando su calidad de vida y el autodesarrollo en la empresa.

La realidad social se expresó de acuerdo a factores económicos, políticos y socioculturales que guiaron el proceso de la práctica.

4.5.1 Rol del Trabajador Social TS. Hoy en día las organizaciones necesitan profesionales en Trabajo Social altamente comprometidos tanto con la empresa como con sus empleados. El trabajo se enfoca hacia el alcance de nuevas potencialidades para la empresa que finalmente se expresan en la estabilización de los procesos internos.

“El trabajador Social Organizacional es el profesional que conoce la dinámica del crecimiento y desarrollo de la persona en la organización. Formula políticas de bienestar social y asesora los diferentes niveles de la organización, en la búsqueda del mejoramiento continuo y el valor agregado para la integración de los objetivos individuales y organizacionales”²⁹.

En muchas ocasiones las acciones del Trabajador Social se quedan solamente en el nivel instrumental, olvidando las nuevas propuestas de dirección. Evaluar la función del profesional está en analizar el impacto y la trascendencia de sus acciones en la dinámica organizacional.

²⁹ TORRES, Carlos Eduardo, Op.cit, p.118.

Además el área organizacional presenta tres niveles de funcionamiento en el sistema de Administración de Recursos Humanos, donde el profesional de acuerdo a sus aportes y al entorno interviene:

- Nivel instrumental: la administración de personal esta orientada a mantener condiciones normales a corto plazo y enmarcadas dentro del Código Laboral. Trata asuntos de mantenimiento como la vinculación, afiliaciones, nomina, registros etc. Enfoque normativo
- Nivel programático: orientado hacia la solución a mediano plazo y mediante el diseño de programas de personal, de los problemas originados por el desempeño de la gente. La administración de personal es desarrollada por profesionales cuya misión es asesorar a los directivos. Enfoque de asesor.
- Nivel estratégico: su principal objetivo es crear nuevas condiciones organizacionales que propicien el desarrollo de la empresa del trabajador y la mejora de la calidad de vida de sus integrantes. Enfoque sistemático³⁰.

Los Trabajadores Sociales deben aspirar a convertirse en ejemplos de humanidad, hombres y mujeres plenos en entrega y sabiduría, con el fin de crear condiciones de oportunidad para todos y el alcance de nobles propósitos y crecientes objetivos de justicia y equidad social.

Como educador el profesional inicia procesos analíticos para promover integralmente programas de capacitación y proyectos de formación que buscan la mejora continúa de los procedimientos internos y el desarrollo del ser en sus diferentes contextos. La mirada crítica de sus acciones está encaminada a superar el nivel de las apariencias, reflexionando sobre ellas, para comprenderlas y prospectivamente mejorarlas.

³⁰ TOPPRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Trabajo Social en organizaciones: Nueva alternativa y perspectiva Profesional. En: Humanidades. Bucaramanga. Vol.33 N.2 (2004; p. 113-115

Optar por instaurar “un proceso de reflexión, reconstrucción, recuperación, confrontación, socialización colectiva de conocimientos desde la práctica, para captar su significado; la construcción de diferentes niveles de conocimientos sobre una experiencia. El producto escrito de procesos de reflexión, reconstrucción y análisis de las experiencias; puede ser una síntesis, un relato, un informe que explicita un conocimiento ordenado global y estructurado sobre la práctica, sus alcances y significados”³¹.

Se asume el papel de investigadora social, en la búsqueda de información, a fin de responder interrogantes, negar o probar hipótesis para construir estrategias operativas de beneficio colectivo, donde la administración y los trabajadores se ven beneficiados de la intervención profesional de Trabajo Social.

Por lo anterior el rol desempeñado en Revitec fomentó el reconocimiento del ser humano en la organización validando el esfuerzo, creatividad y el conocimiento, permitiendo la apertura de procesos donde se resalta el Talento Humano y el método profesional.

En este orden de ideas, las actividades que surgen a partir de la intervención práctica de la estudiante de TS, permite la consolidación del Departamento de Talento Humano haciéndose oficial ante la organización. La administración deseando la habilitación y posteriormente la certificación de ICONTEC, da vía libre al trabajo que a partir de un primer contacto con la realidad se identifican cuatro fuerzas que sustentan la planeación estratégica, metodología de que se traduce en el material de trabajo sustentado en el proyecto.

³¹ CIFUENTES GIL, Rosa María. La Sistematización de la práctica del Trabajo Social. Editorial: Lumen/hv Manitas. Buenos Aires. 1999. Pág. 28

Ante la necesidad de crear el Departamento de Talento Humano bajo la planificación de objetivos basados en calidad, en el numeral 6.2 de la norma NTC –ISO 9004, requiere de un líder que administre “el personal que realice trabajos que afecten la calidad del producto, y éste debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas”³²

De esta manera, la profesión de Trabajo Social tiene las herramientas metodológicas necesarias para crear, consolidar y mantener el Departamento de Talento Humano de acuerdo al pilar central de la organización: La Calidad, factor implícito en todos los procesos, programas y proyectos de la empresa hacia sus colaboradores, entes con los que se relaciona permanentemente para el adecuado funcionamiento de su objeto social y todas las personas beneficiadas por la puesta en marcha de la Revisión técnico Mecánica en el país.

En Revitec, esta directriz se encuentra bajo el Departamento de Talento Humano, su finalidad es identificar en el aspirante las habilidades, destrezas, educación y experiencia que le facilite su desempeño en el cargo, así mismo mantener estas destrezas y desarrollarlas en las personas que necesitan el refuerzo de las mismas.

La participación de Trabajo Social en la organización incide en la planeación de programas encaminados a mejorar el conocimiento, potencializar las habilidades del trabajador e involucrar a la familia en la dinámica organizacional para construir un espacio de integración y desarrollo común.

En definitiva las acciones realizadas promovieron la estrategia integral para consolidar las bases del área de talento humano, que aportaron a la

³² NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario. Bogotá. D.C. Pág. 7.

estabilización de los procesos gerenciales, apropiadas para el clima organizacional del centro de inspección vehicular CDA REVITEC S.A.

5. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

5.1 JUSTIFICACION

La intervención práctica es una estrategia de aprendizaje apropiada para el proceso de formación profesional, es un espacio para interpretar la teoría con la práctica e identificar el verdadero aporte del Trabajador Social en el área organizacional. Además, permite el contacto con la realidad y da bases para crear estrategias de desarrollo y de crecimiento en un contexto específico, modificando un entorno e incidiendo positivamente en su calidad de vida.

De acuerdo a las condiciones legales y sociales del sector transporte, el desarrollo de la inspección vehicular requiere de personal altamente calificado con habilidades personales y destrezas técnicas, dado que el desarrollo del objeto social de CDA Revitec S.A busca la seguridad de los usuarios y transeúntes de la vía y conservar el medio ambiente.

El procedimiento mecánico como nuevo método de control, requiere de mayor atención y tecnicidad en la inspección y expedición del diagnóstico, dada la importancia de evaluar un vehículo para que transite por las vías del territorio nacional con la tranquilidad de portar el certificado expedido por un ente habilitado por el Ministerio de Transporte.

La Norma Técnica Colombiana NTC-ISO IEC 17020:2002, promulga los criterios generales para la operación de varios tipos de organismos de inspección, en el numeral 8.3 establece que “el Centro de Diagnóstico debe tener un sistema de formación documentado para asegurar que la formación de sus personal en los aspectos técnicos y administrativos del trabajo en el

cual están involucrados se mantenga actualizado de acuerdo a las políticas de la organización”³³

Para ello los procesos internos de la organización deben estar articulados para que cada funcionario desde su función aporte a la consecución de los objetivos misionales de CDA REVITEC S.A, de lo contrario el proceso central estaría desarticulado de la estructura y los efectos negativos del mismo incidirían en la calidad del servicio y en el posicionamiento de la empresa en el mercado.

Para hacer efectiva la misión de establecimientos de control, como CDA Revitec S.A, es fundamental hacer gran énfasis en las personas que intervienen en los procesos internos de la organización, pues el desarrollo del rumbo corporativo de las empresas es ejecutada por las personas que intervienen en ella, de manera que los trabajadores deben ser altamente calificados en la realización de sus funciones, para que desde su desempeño se aporte no sólo al mejoramiento de su calidad de vida sino al cumplimiento de las expectativas organizacionales y la incidencia positiva en el sector donde se desenvuelve.

Surge la iniciativa de implementar un **Proceso de Formación Integral** para el personal operativo del Centro de Diagnóstico Automotriz, estimulando aspectos técnicos y sociales del ser en la organización, que cumplan con la reglamentación exigida por los Centros de Inspección vehicular y de respuesta oportuna a la realidad encontrada en el sector del transporte. El trabajo propuesto abarca los siguientes aspectos:

³³ NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO –IEC 17022. Criterios Generales par la Operación de Varios Tipos de Organismos de Inspección. ICONTEC. Bogotá D.C. 2002. Pág. 6.

- Mayor habilidad en el desarrollo de la inspección técnico mecánica. El Operario de Pista con mayor criterio evaluará un vehículo de acuerdo a los conocimientos adquiridos en el proceso que se pretende implementar.
- Las acciones estarán mediadas por la ética y la responsabilidad para expedir un concepto evaluativo coherente con los requerimientos establecidos por el Ministerio de Transporte.
- Ampliar los conocimientos y habilidades de los Operarios de Pista, facilitando su crecimiento personal, familiar y sociolaboral. Asumiendo no sólo el compromiso empresarial sino la satisfacción de las necesidades del ser humano.

La finalidad de la propuesta es contribuir al mejoramiento del proceso central del Centro de Diagnóstico Automotriz, abriendo la perspectiva del trabajador en el desempeño de sus funciones y estimulando el progreso individual. La implementación del programa cambiará el rol que desempeña el empleado en la organización convirtiéndolos en agentes activos de su propio desarrollo y comprometiéndolos con la cultura de la prevención vial.

5.2 COMPROMETIDOS ENTRE RUEDAS

5.2.1 Objetivo General. Diseñar el Proceso de Formación Integral que abarque aspectos técnicos y de desarrollo humano para el personal operativo de CDA Revitec S.A, por medio de actividades que estimulen el ser en sus diferentes dimensiones y faciliten herramientas teórico prácticas para mejorar su nivel de conocimiento, formación y calidad de vida.

5.2.2 Objetivos Específicos.

- Propiciar un autodiagnóstico por cada Operario de Pista para determinar las falencias teórico prácticas e identificar los aspectos sociales que requieren mayor estimulación, base para el proceso de formación.
- Implementar el programa de capacitación que le permita al personal operativo cumplir con los requerimientos que exige la normatividad vigente y estimular habilidades y destrezas que mejoren su comportamiento en la organización.
- Evaluar los conocimientos teórico-prácticos y el desarrollo de las habilidades impartidas durante el proceso de capacitación.

5.2.3 Planeación

OBJETIVO 1: Propiciar un autodiagnóstico por cada Operario de Pista para determinar las falencias teórico prácticas e identificar y los aspectos sociales que requieren mayor estimulación, base para el proceso de formación.

ESTRATEGIA 1: Generar un plan de acción encaminado a abrir espacios de análisis y reflexión sobre la formación en Revisión Técnico Mecánica y en aspectos que resalten el ser en el desarrollo de los procesos internos.

ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES LOGRO	INDICADORES DE GESTION	El primer objetivo permitirá identificar las condiciones teóricas para iniciar un plan de acción
Sensibilizar al personal operativo en la importancia del proceso de formación.	Durante el mes de Agosto socializar al personal operativo sobre el proceso de formación integral	Lista de asistencia a las jornadas de sensibilización sobre el proceso de Formación	<u>Personas asistentes</u> Personas convocadas	
Abrir un espacio para que los operarios realicen su auto diagnóstico en aspectos teóricos y humanos.	En la tercera semana de agosto identificar los conocimientos teóricos de los operarios de pista.	Documentación de los resultados obtenidos en la actividad	<u># de diagnósticos obtenidos</u> # de participantes	
Identificar las áreas o temas que requiera refuerzo en el programa de capacitación	Para la última semana de agosto identificar las áreas a desarrollar con base en el autodiagnóstico de cada operario	Análisis estadístico sobre los conocimientos teóricos de los operarios frente a la revisión técnico mecánica y los temas que mejoren la dinámica interna de la empresa.	Informe ejecutivo con las áreas a trabajar en el proceso de formación Integral	
Crear el programa de capacitación.	Par la segunda semana de Septiembre crear el Programa de Capacitación de acuerdo a los temas identificados	Propuesta revisada y aprobada por la administración del centro de Diagnóstico Automotriz	<u>Actividades ejecutadas</u> Actividades planeadas	

OBJETIVO 2: Implementar el programa de capacitación que le permita al personal operativo cumplir con los requerimientos que exige la normatividad vigente y estimular habilidades y destrezas que mejoren su comportamiento en la organización

ESTRATEGIA 1: Gestionar a nivel interno y externo los recursos necesarios para la eficaz implantación del programa.

ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES LOGRO	INDICADORES DE GESTION	Implementación del Programa de Capacitación
Solicitar ante el SENA el apoyo para la realización de las actividades de capacitación.	En la tercera semana de septiembre gestionar ante el SENA, el apoyo en las actividades planeadas en el programa.	Participación activa y soporte teórico del SENA en las actividades a realizar.	Acompañamiento profesional y apoyo logístico del SENA en la implementación del programa de capacitación.	
Solicitar los recursos necesarios para implementar adecuadamente el programa.	En la semana del 19 al 30 de agosto presentar el presupuesto que requiere la implementación del programa	Presentación ante la gerencia el documento que estipule el presupuesto necesario para dar inicio al programa	Presupuesto avalado por la Gerencial General del centro de Diagnóstico	
Coordinar las actividades de capacitación programadas	En el mes de noviembre coordinar las actividades de capacitación	Personal capacitado	<u>Actividades realizadas</u> Actividades programadas	

OBJETIVO 3: Evaluar los conocimientos teórico-prácticos y el desarrollo de las habilidades impartidas durante el proceso de capacitación.

ESTRATEGIA 1: Determinar la forma de medir el impacto del Proceso de Formación Impartido al personal operativo

ACCIONES ESTRATEGICAS	METAS	INDICADORES LOGRO	INDICADORES DE GESTION	Evaluación del programa.
Diseñar el formato que permitirá medir el impacto del entrenamiento impartido.	En la segunda semana de diciembre elaborar el formato y presentarlo ante la administración	Formato corregido y avalado según correcciones hechas por la administración.	Formato de evaluación del entrenamiento impartido	
Presentar ante la Administración los resultados arrojados por la evaluación del personal operativo de la organización.	En la cuarta semana de diciembre elaborar un informe ejecutivo donde se presenta los resultados del programa ejecutado.	Presentar el informe	Informe recibido por la Gerencia General	
Medir el impacto del programa y presentar un informe a la organización.	En la ultima semana de diciembre programar una reunión con los jefes de procesos para presentar el resultado del programa realizado	Entrega del informe con los resultados del Proceso de Formación implementado	Concepto de la Gerencia frente a la gestión realizada con el talento humano de la organización.	

5.2.4 Cronograma de actividades

CRONOGRAMA 2008																
OBJETIVO	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
Propiciar un autodiagnóstico por cada Operario de Pista para determinar las falencias teóricas prácticas encontradas, base para el proceso de formación																
Implementar el programa de capacitación que le permita al personal operativo desarrollar la habilidad y las destrezas que exige la normatividad vigente.																
Evaluar los conocimientos y las habilidades teórico-prácticos impartidas durante el proceso de capacitación																

Fuente: Autora del proyecto

6. CONCLUSIONES

El proceso implementado en la práctica en **CDA REVITEC S.A** fue coherente con lo planteado en el inicio con el asesor de practica Carlos Eduardo Torres y la Dra. Liliana Gómez Álvarez, Gerente encargada de la empresa. Las expectativas creadas en la práctica se cumplieron y se alcanzó el objetivo de consolidación del Departamento de Talento Humano logrando encaminar los procesos de administración de personal.

El trabajo realizado estuvo mediado por el ciclo del PHVA que significa planear, hacer, verificar y actuar liderado por el asesor administrativo de la organización. La metodología fue complementada en el transcurso de los tres meses por los aportes del profesor Carlos Eduardo Torres, Matilde Muñoz y Adriana Vega Martínez enriqueciendo el ejercicio profesional.

Tanto los socios como los asesores depositaron confianza y credibilidad a las propuestas lanzadas en pro de la empresa, el trabajo fue aprovechado tanto a nivel profesional como personal y se abrieron espacios para liderar los procesos de administración de personal. La profesional en Formación aportó al sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 como jefe del proceso de Talento Humano.

Es indispensable continuar con el proceso porque las metas estipuladas en el área de Conservación y Desarrollo quedaron pendientes, la inquietud despertó en los socios la importancia de crear el programa de capacitación en la revisión técnico mecánica en aspectos integrales.

La estandarización de los procesos se inició a través del sistema de Gestión de calidad, donde los instructivos, formatos y normas permitieron cumplir los

requisitos exigidos por ICONTEC, para certificar el Centro de Diagnostico Automotriz.

La gestión del conocimiento y la documentación de procesos aportaron a la consolidación de la plataforma corporativa y a la cultura organizacional propia de una entidad regulada por entes gubernamentales.

En este orden de ideas, el grupo empresarial unido por alcanzar el desarrollo integral de las personas que hacen parte de los procesos internos de la empresa, pasó de ser un grupo con intereses particulares a hacer parte de una cadena de valor que permite el crecimiento y el fortalecimiento de Centro Diagnóstico Automotriz Revitec S.A.

Para la autora del proyecto los logros son significativos teniendo en cuenta que además de aplicar los conocimientos aprehendidos en la academia ha aprendido de la mejor escuela, la vida real.

El mundo organizacional exige la integralidad de sus componentes, y es allí donde Trabajo Social no sólo apunta a la administración de personal sino al manejo integral de la organización. Por ende, las teorías abordadas en el trabajo de grado aplican a la realidad de la organización y es coherente con lo visto en el transcurso de la carrera. Un elemento que aportó al desarrollo del proceso de la práctica fueron los seminarios del área organizacional, verificándose que los contenidos estudiados están al día con los temas que exige el ambiente.

7. RECOMEDACIONES

Para la Escuela de Trabajo Social, es necesario seguir estimulando al estudiante respecto al liderazgo que debe desempeñar como profesional en la organización donde ejecuta su práctica, esto posibilita el impacto que el estudiante pueda generar en los procesos que emprenda o intervenga.

Mantener las reuniones o seminarios periódicos como soporte teórico frente a los aspectos que surgen en el transcurso de la práctica.

Continuar con la presentación del docente en el campo de práctica, puesto que permite mayor credibilidad y aceptación de las directivas frente a las propuestas planeadas por el profesional en formación.

Seguir gestionando campos de práctica que le brinde al estudiante los recursos físicos y humanos necesarios para el desempeño de su trabajo.

El Campo de la práctica es de gran importancia para que el Centro de Diagnóstico Automotriz continúe impulsando los procesos emprendidos por el Departamento de Talento Humano al igual que promueva nuevas estrategias con miras a resaltar el bienestar de sus empleados.

BIBLIOGRAFIA

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. México. Mac Graw Hill.1983. Pág 578.

CIFUENTES GIL, Rosa María. La Sistematización de la práctica del Trabajo Social. Editorial: Lumen/hv Manitas. Buenos Aires. 1999. Pág. 28.

COMPENDIO NORMA ISO 9000:2000. Normas Fundamentales sobre Gestión de la Calidad y Documentos de orientación para su aplicación. Bogotá D.C., Colombia. 2006. Pág. 1

DRUCKER, Peter. Los desafíos de la Gerencia para el Siglo XXI. Grupo Editorial Norma. Colombia. 1999. Pág. 4.

EDVINSON, Leif. MALONE, Michael. El Capital Intelectual. Grupo Editorial Norma. Bogotá, Colombia 1998.

ICONTEC, Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario. Bogotá, 2006. Págs. 7, 8,26.

Mc GREGOR, Douglas, El Lado Humano de las Organizaciones. Clásicos de Mc Graw-Hill. Santa Fe de Bogotá, Colombia.1994.p.242.

MINISTERIO DE TRANSPORTE. “Oficina Asesora de Planeación. Diagnóstico Sector Transporte. Bogotá”, 2006 [en línea]. Disponible en:<http://www.mintransporte.gov.co/Ministerio/funciones.htm>. Recuperado: el 20 de mayo de 2008.

MONTAÑEZ M, Diego E. Caracterización Ocupacional del Transporte en Colombia. SENA. Febrero de 2002.

PALMA, Juan Alberto. Comunicación Asertiva como Aseguramiento de calidad. Taller Auditivo. Bogotá, Colombia. 1971.

TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Grupos Teorías de Experiencias Académicas. Pg. 56.

TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Trabajo Social en Organizaciones. En: Humanidades: Nueva Alternativa y Perspectiva Profesional. Bucaramanga. Vol. 33, N.2, (2004); págs. 216.

ANEXOS

Anexo A. Normatividad legal de los centros de Diagnóstico Automotor

Resolución 003500 de 2005

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 3500 DE 2005

21 DE NOVIEMBRE 2005

“Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores que transiten por el territorio nacional.”

Los Ministros de Transporte y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial en uso de sus facultades conferidas por la Ley 769 de 2002 y los Decretos 2053 y 216 de 2003, y

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 28 de la Ley 769 de 2002 establece que para que un vehículo pueda transitar por el territorio nacional debe garantizar como mínimo el perfecto funcionamiento de frenos, del sistema de dirección, del sistema de suspensión, del sistema de señales visuales y audibles permitidas y del sistema de escape de gases; y demostrar un estado adecuado de llantas, del conjunto de vidrios de seguridad y de los espejos y cumplir con las normas de emisión de gases que establezcan las autoridades ambientales.

Que el Artículo 50 de la misma Ley señala que por razones de seguridad vial y de protección al ambiente, el propietario o tenedor del vehículo de placas nacionales o extranjeras, que transite por el territorio nacional, tendrá la obligación de mantenerlo en óptimas condiciones mecánicas y de seguridad.

Que de acuerdo con lo previsto en el Artículo 53 la Ley 769 de 2002, la revisión técnico-mecánica y de gases, se realizará en Centros de Diagnóstico Automotor, legalmente constituidos, que posean las condiciones mínimas que determinen los reglamentos emitidos por los Ministerios de Transporte y del Medio Ambiente hoy Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial en lo de sus competencias. Así mismo establece que los resultados de la revisión técnico-mecánica y de gases de los vehículos, serán consignados en un formato uniforme cuyas características determinarán los Ministerios anotados.

Que el Artículo 54 de la precitada Ley dispone que los talleres de mecánica o Centros de Diagnóstico Automotor llevarán un registro computarizado de los resultados de las revisiones técnico-mecánicas y de gases de cada vehículo, incluso de los que no la aprueben.

Que siendo la emisión de fuentes móviles, uno de los factores que más inciden en la contaminación ambiental y teniendo en cuenta que este aspecto se relaciona con el mantenimiento del parque automotor, se hace necesario que los Ministerios de Transporte y Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, regulen lo atinente a la revisión técnico-mecánica y de gases, en todo el territorio Nacional.

“Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores que transiten por el territorio nacional.”

RESUELVE:

CAPÍTULO I

OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 1.- OBJETO.- La presente Resolución tiene por objeto establecer las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor y fijar los criterios y el procedimiento para realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores que transiten por el territorio nacional, con el fin de garantizar la seguridad vial y la protección del medio ambiente, en condiciones de confiabilidad, calidad y la tecnología adecuada con los sistemas de información.

ARTÍCULO 2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.- Las disposiciones establecidas en la presente resolución serán aplicables en todo el Territorio Nacional para todas las actividades relacionadas con los Centros de Diagnóstico Automotor y las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores.

CAPÍTULO II

CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR

ARTÍCULO 3.- CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR.- Establecimiento de comercio o empresa de naturaleza pública, privada o mixta destinado al examen técnico-mecánico de vehículos automotores y a la revisión del control ecológico conforme a las normas ambientales.

ARTÍCULO 4.- PROHIBICIÓN Y DESTINACION ESPECIFICA.- No podrán constituir ni operar Centros de Diagnóstico Automotor:

1. Las Empresas que realicen actividades de transporte público terrestre automotor.
2. Los concesionarios o distribuidores de vehículos.

Los Centros de Diagnóstico Automotor estarán destinados exclusivamente a las revisiones técnico-mecánica y de gases y no podrán realizar actividades afines o similares con dicha revisión como labores de reparación, mantenimiento y ventas de repuestos.

Los talleres de mecánica interesados en prestar el servicio de las revisiones técnico-mecánica y gases deberán habilitarse cumpliendo todas las exigencias previstas en esta resolución para los Centros de Diagnóstico Automotor, pero no podrán continuar realizando actividades afines tal como lo prevé el inciso anterior.

"Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores que transiten por el territorio nacional."

ARTÍCULO 5.- DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD.- Los Establecimientos de comercio, los entes públicos o privados que aspiren a habilitarse y registrarse como Centro de Diagnóstico Automotor, para efectuar las revisiones técnico-mecánica y de gases, deberán obtener Certificado de Conformidad expedido por un Organismo acreditado en el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, bajo los parámetros establecidos en la presente resolución de acuerdo con el tipo y número de líneas instaladas, el cual incluirá la capacidad de revisión por línea.

PARÁGRAFO 1.- Los requisitos mínimos en cuanto a las instalaciones, pruebas, personal y equipos que debe acreditar el Centro de Diagnóstico Automotor para obtener el Certificado de Conformidad de un Organismo de Certificación, son los estipulados en las Especificaciones Normativas Disponibles END 36- -Centros de Diagnóstico Automotor --, END 37-- Revisión técnico-mecánica para vehículos automotores-- y en la Norma Técnica Colombiana NTC 5365 --Calidad del aire. Evaluación de gases de escape de motocicletas, motociclos y mototriciclos accionados tanto a gasolina(cuatro tiempos) como con mezcla gasolina aceite (dos tiempos). Método de ensayo en marcha mínima (Ralenti) y especificaciones para los equipos empleados en esta evaluación--, o las que las modifiquen o sustituyan.

PARÁGRAFO 2.- Los Centros de Diagnóstico Automotor que se habiliten por primera vez, tendrán plazo de doce (12) meses contados a partir de la fecha en que se le habilitó por parte del Ministerio de Transporte, para acreditar el cumplimiento del Anexo 1 de esta resolución -Requisitos Administrativos y del Sistema de Gestión de Calidad de los Centros de Diagnóstico Automotor, que forma parte integral de esta resolución.

PARÁGRAFO 3.- Para aquellos Centros de Diagnóstico Automotor que se habiliten para la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución, en lo que se refiere a la acreditación de competencia laboral para los operarios técnicos o sus equivalencia de que trata la END 36 -Centros de Diagnóstico Automotor- se les aceptará constancia de haber cursado un 50% mínimo de la capacitación requerida.

En todo caso a los doce (12) meses posteriores de encontrarse en funcionamiento los Centros de Diagnóstico Automotor deberán demostrar la acreditación de competencia laboral para los operarios técnicos.

PARÁGRAFO 4.- El Centro de Diagnóstico Automotor que haya obtenido el Certificado de Conformidad, deberá someterse al menos a una (1) auditoria semestral completa de seguimiento por parte del Organismo de Certificación.

ARTÍCULO 6.- REQUISITOS Y TRÁMITE PARA LA HABILITACIÓN DE LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR ANTE EL MINISTERIO DE TRANSPORTE: Los Centros de Diagnóstico Automotor interesados en habilitarse para la prestación del servicio de las revisiones técnico-mecánica y de gases deberán acreditar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a. Solicitud escrita ante el Ministerio de Transporte – Dirección de Transporte y Tránsito para la habilitación como Centro de Diagnóstico Automotor,

“Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores que transiten por el territorio nacional.”

- indicando: razón social, domicilio, dirección y teléfono del Centro.
- b. Representación legal del Centro de Diagnóstico Automotor.
 - c. Copia de los respectivos permisos o autorizaciones expedidas por las Alcaldías, Curadurías Urbanas y las Autoridades Ambientales respecto de la apertura del establecimiento de acuerdo con el Artículo 47 del Decreto 2150 de 1995.
 - d. Póliza de responsabilidad Civil Extracontractual -RCE- expedida anualmente, por un valor equivalente a quinientos salarios mínimos legales mensuales vigentes (500 SMMLV) para asegurar los perjuicios patrimoniales que cause a terceras personas en desarrollo de sus actividades normales por daños a bienes y lesiones o muerte de personas, de acuerdo con las condiciones generales de la póliza y la ley colombiana.
 - e. Certificación expedida por la autoridad ambiental competente, en la que se indique que el Centro de Diagnóstico Automotor cumple con las exigencias en materia de revisión de gases, con fundamento en las Especificaciones Normativas Disponibles y en las normas técnicas colombianas de que trata la presente resolución. Dicha certificación deberá expedirse en un término máximo de un mes calendario por parte de la autoridad ambiental, de conformidad con el procedimiento que para el efecto adopte el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
 - f. Presentar Certificado de Conformidad respecto del cumplimiento de lo previsto en esta resolución conforme al Parágrafo 1° del Artículo 5° de la presente resolución. Este Certificado deberá ser expedido por un Organismo de Certificación, acreditado en el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología.
 - g. Presentar el manual de procedimientos para la realización de las pruebas de que tratan las END 37- Revisión técnico-mecánica para vehículos automotores- y en la Norma Técnica Colombiana NTC 5365 --Calidad del aire. Evaluación de gases de escape de motocicletas, motociclos y mototriciclos accionados tanto a gasolina (cuatro tiempos) como con mezcla gasolina aceite (dos tiempos). Método de ensayo en marcha mínima (Ralenti) y especificaciones para los equipos empleados en esta evaluación-, o las que las modifiquen o sustituyan.
 - h. Contar con la infraestructura de software, hardware y Conectividad establecida por el Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT, que garantice el registro y transferencia de la información de los resultados de las revisiones técnico-mecánicas y de gases de cada vehículo.

ARTÍCULO 7.- INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO NACIONAL DE TRÁNSITO- RUNT.- Una vez cumplidos los requisitos y procedimiento señalados en el Artículo 6º. de la presente resolución, la Dirección de Transporte y Tránsito, previa revisión de la Oficina Asesora de Jurídica del Ministerio de Transporte, mediante acto administrativo autorizará la habilitación e inscripción del Centro de

“Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores que transiten por el territorio nacional.”

Diagnóstico Automotor en el Registro Único Nacional de Tránsito - RUNT, su representante legal recibirá el protocolo y clave de acceso al RUNT, para que pueda registrar la información y certificar las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores en el ámbito nacional, cumpliendo con las características operativas, tecnológicas y de conectividad establecidas por los reglamentos emitidos por el Ministerio de Transporte para el funcionamiento del RUNT.

Copia del respectivo acto administrativo será enviado al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial para lo de su competencia.

ARTÍCULO 8.- CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR ACTUALMENTE EN OPERACIÓN. Los Centros de Diagnóstico Automotor y otros establecimientos que a la entrada en vigencia de la presente Resolución, estuvieren autorizados con anterioridad por la autoridad territorial competente, para realizar las revisiones técnico-mecánica y/o de gases, deberán cumplir y acreditar los requisitos establecidos en esta resolución y obtener la respectiva habilitación para continuar prestando el servicio. Quienes no la obtengan no podrán prestar el servicio como Centro de Diagnóstico Automotor.

ARTÍCULO 9.- OBLIGACIONES DEL CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR.- Una vez habilitado el Centro de Diagnóstico Automotor para efectuar las revisiones técnico-mecánicas y de gases de los vehículos automotores del país, deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Expedir Certificados de las revisiones técnico y mecánico y de gases sólo cuando se haya agotado el procedimiento y las pruebas exigidas en las Especificaciones Normativas Disponibles y el Registro Único Nacional de Tránsito- RUNT haya asignado el número de identificación del mismo.
2. Comunicar al Ministerio de Transporte y a las autoridades competentes las modificaciones que efectúe el Centro de Diagnóstico Automotor con respecto a la información acreditada para obtener su habilitación.
3. Mantener vigentes los registros, certificaciones y autorizaciones propias de su actividad expedidas por las autoridades competentes.
4. Calificar los resultados según los parámetros de las revisiones técnico-mecánica y de gases establecidos en esta resolución.
5. Almacenar y custodiar en discos ópticos marcados en forma individual que contenga: fecha de inclusión de la información, número de la Placa de los vehículos, fecha en que se realizó las revisiones. Los discos ópticos deben ser gravables con características de no borrables ni modificables para guardar la información de todos los certificados de las revisiones técnico-mecánica y de gases que expida y de todos los informes de resultados de las revisiones efectuadas en el Centro, de acuerdo con los parámetros que para el efecto establezca el Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT.

"Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores que transiten por el territorio nacional."

6. Reportar por medios electrónicos en línea y tiempo real al Registro Único Nacional de Tránsito RUNT, las revisiones efectuadas a todos los vehículos con las características y en la oportunidad exigida por éste, además de la conectividad que garantice la transferencia de la información.
7. Hacer adecuado uso del código de acceso a la base de datos del Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT.
8. Mantener vigente la Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual de que trata el literal d) del Artículo 6° de esta resolución.
9. Reportar por escrito ante las autoridades competentes las inconsistencias que se presenten entre la información documental del vehículo frente a la confrontación física del mismo.

ARTÍCULO 10.- VIGENCIA DE LA HABILITACIÓN.- La habilitación de un Centro de Diagnóstico Automotor será indefinida, pero estará supeditada al cumplimiento de las condiciones señaladas en esta resolución y a las auditorias de seguimiento y control efectuadas por el Organismo de Certificación que le otorgó el certificado de conformidad y a su registro ante el RUNT.

ARTÍCULO 11.- SUSPENSIÓN DE LA HABILITACIÓN.- Serán causales de suspensión de la habilitación por un término de tres (3) meses del Centro de Diagnóstico Automotor por parte del Ministerio de Transporte, cuando este incumpla con una de las obligaciones previstas en los numerales 2°, 5°, 6°, 8° y 9° del Artículo 9° de esta resolución.

ARTÍCULO 12.- CANCELACIÓN DE LA HABILITACIÓN.- Serán causales de cancelación de la habilitación del Centro de Diagnóstico Automotor por parte del Ministerio de Transporte las siguientes:

- a) A solicitud del Centro de Diagnóstico Automotor.
- b) Cancelación del Certificado de Conformidad expedido por un Organismo de Certificación conforme lo establece esta reglamentación.
- c) Por incumplimiento de las obligaciones previstas en los numerales 1°, 3°, 4° y 7° del Artículo 9° de esta resolución.
- d) Por no acreditar los requisitos establecidos en los párrafos 2° y 3° del Artículo 5° de la presente resolución.

ARTÍCULO 13.- CLASIFICACIÓN DE LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR.- Los Centros de Diagnóstico Automotor habilitados, se clasificarán según la cobertura del servicio así:

CLASIFICACION	SERVICIO
Centro de Diagnóstico Automotor Clase A	Con línea para Revisión Técnico- mecánica y revisión de gases solo para motocicletas.

“Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores que transitan por el territorio nacional.”

Centro de Diagnóstico Automotor Clase B	Con línea para Revisión Técnico- mecánica y revisión de gases para vehículos livianos.
Centro de Diagnóstico Automotor Clase C	Con línea para Revisión Técnico- mecánica y revisión de gases sólo para vehículos pesados.
Centro de Diagnóstico Automotor Clase D	Con línea para Revisión Técnico- mecánica y revisión de gases para vehículos livianos, y pesados y/o líneas mixtas.

PARÁGRAFO.- Los Centros de Diagnóstico Automotor Clases B, C, y D también podrán tener línea para revisión de motocicletas.

ARTÍCULO 14.- SEDES. Los Centros de Diagnóstico Automotor podrán establecer diferentes sedes y cada una de éstas para su operación y funcionamiento deberá cumplir con todas las exigencias previstas en esta resolución y acreditar la habilitación respectiva.

PARÁGRAFO.- Cada Centro de Diagnóstico Automotor contará con su propio Código de identificación y clave de acceso otorgada por el Registro Único Nacional de Tránsito-RUNT-.

CAPÍTULO III

HABILITACIÓN PARA LÍNEAS DE REVISIÓN MÓVILES

ARTÍCULO 15.- REQUISITOS.- Las líneas de revisión móviles para efectuar las revisiones técnico-mecánica y de gases, deberán obtener la habilitación cumpliendo con los mismos requisitos de pruebas, procedimientos, equipos y parámetros señalados por las especificaciones normativas disponibles END 36 - Centros de Diagnóstico Automotor-, END 37- Revisión técnico-mecánica para vehículos automotores, y en la Norma Técnica Colombiana NTC 5365-- Calidad del aire. Evaluación de gases de escape de motocicletas, motociclos y mototriciclos accionados tanto a gasolina (cuatro tiempos) como con mezcla gasolina aceite (dos tiempos). Método de ensayo en marcha mínima (Ralenti) y especificaciones para los equipos empleados en esta evaluación-cumpliendo con la conexión al RUNT, excepto el ítem correspondiente a las instalaciones físicas de que trata la END 36 o la que la modifique o sustituya.

PARÁGRAFO 1.- Sólo se autorizará las revisiones técnico-mecánica y de gases con líneas de revisión móviles a los Centros de Diagnóstico Automotor Clase D.

PARÁGRAFO 2.- Las líneas móviles solo podrán realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases en las ciudades o municipios que registre el Centro de Diagnóstico Automotor Clase D, previa autorización del Ministerio de Transporte.

CAPÍTULO IV

DE LA REVISIÓN TÉCNICO-MECÁNICA

“Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores que transiten por el territorio nacional.”

ARTÍCULO 16.- DOCUMENTOS DE LA REVISIÓN.- Para efectuar las revisiones técnico-mecánica y de gases, el propietario, poseedor o tenedor del vehículos automotor deberá presentarlo en un Centro de Diagnóstico Automotor Habilitado y debidamente registrado en el Registro Único Nacional de Tránsito RUNT, previa presentación de la licencia de Tránsito y el respectivo Seguro Obligatorio.

ARTÍCULO 17.- VEHÍCULOS SUJETOS A REVISIÓN TÉCNICO MECÁNICA Y PERIODICIDAD.- Los vehículos automotores de servicio público, como los que prestan servicios de atención a incendios, recolección de basura, ambulancias, servicio Especial (escolar y de turismo), deben someterse anualmente a la revisión técnico-mecánica y de gases. Los de servicio diferente al público cada dos (2) años.

PARÁGRAFO.- Los vehículos automotores registrados como clásicos o antiguos, agrícolas, montacargas, sidecar, la maquinaria rodante de construcción y minería, no están sometidos a las revisiones técnico-mecánica y de gases de que trata la presente resolución.

ARTÍCULO 18.- ASPECTOS A EVALUAR.- El Centro de Diagnóstico Automotor Habilitado deberá realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases de acuerdo con las pruebas establecidas en la END 37 y en la Norma Técnica Colombiana NTC 5365, o las que las modifiquen o sustituyan, verificando como mínimo los siguientes aspectos del vehículo:

1. El adecuado estado de la carrocería.
2. Niveles de emisión de gases y elementos contaminantes acordes con la legislación vigente sobre la materia.
3. El buen funcionamiento del sistema mecánico.
4. Funcionamiento adecuado del sistema eléctrico y del conjunto óptico.
5. Eficiencia del sistema de combustión interno.
6. Elementos de seguridad.
7. Buen estado del sistema de frenos constatando, especialmente, en el caso en que éste opere con aire, que no emita señales acústicas por encima de los niveles permitidos.
8. Las llantas del vehículo.
9. Del funcionamiento de la salida de emergencia.
10. Del buen funcionamiento de los dispositivos utilizados para el cobro en la prestación del servicio público.
11. Sistema de dirección y suspensión.
12. Adecuado estado del conjunto de vidrios de seguridad y de los espejos.
13. Buen funcionamiento del sistema de señales visuales y audibles permitidas.
14. Los dispositivos y exigencias especiales establecidas por norma para determinados automotores.

“Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores que transiten por el territorio nacional.”

PARÁGRAFO.- Los vehículos clase motocicleta se les verificarán y evaluarán los aspectos aplicables o propios de este tipo de automotor.

ARTÍCULO 19.- PARÁMETROS DE APROBACIÓN DE LAS PRUEBAS.- Los parámetros para la aprobación de las pruebas correspondientes a la revisión técnico-mecánica de que habla la presente resolución, serán los fijados en la Especificación Normativa Disponible END 37-Revisión Técnico-mecánica para vehículos automotores- o aquella que la modifique o sustituya, anexo de esta Resolución que hace parte integral de la misma.

CAPÍTULO V

DE LA REVISIÓN DE GASES

ARTÍCULO 20.- REVISIÓN DE GASES - La revisión de gases de vehículos automotores de servicio público se realizará anualmente y los de servicio diferente al público cada dos años.

ARTÍCULO 21.- VEHÍCULOS NUEVOS.- Los vehículos nuevos se someterán a la primera revisión técnico-mecánica y de gases al cumplir dos (2) años contados a partir de su año de matrícula o registro inicial. La certificación expedida por el Centro de Diagnóstico Automotor tendrá la misma vigencia estipulada según el servicio.

ARTÍCULO 22.- VEHÍCULOS DE PLACAS EXTRANJERAS.- Los vehículos automotores de placas extranjeras, que ingresen temporalmente y hasta por tres (3) meses al país, no requerirán de las revisiones técnico-mecánica y de gases.

ARTÍCULO 23.- PARÁMETROS .- Para la prueba de revisión de gases los límites máximos permisibles serán los establecidos en la Resolución 005 del 9 de enero de 1996 emanada de los Ministerios de Transporte y Medio Ambiente (hoy Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial) y sus modificaciones introducidas por la Resolución 909 de del 20 de agosto de 1996, o las disposiciones emanadas del Gobierno Nacional que las modifique o sustituya.

ARTICULO 24.- METODO DE ENSAYO PARA REVISIÓN DE GASES.-

- 1. Vehículos Automotores a Gasolina.-** El procedimiento para la evaluación en marcha Mínima (Ralenti) y las especificaciones para los equipos empleados en la medición de gases de fuentes móviles a gasolina se verificará aplicando la Norma Técnica Colombiana NTC 4983 o la que la modifique o sustituya.
- 2. Vehículos Automotores a Diesel.-** El procedimiento para la evaluación en marcha mínima (Ralenti) y las especificaciones para los equipos empleados en la medición de las emisiones de humo generadas por fuentes móviles

“Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores que transiten por el territorio nacional.”

accionadas por diesel, se verificará aplicando la Norma Técnica Colombiana NTC 4231 o la que la modifique o sustituya.

3. **Vehículos Automotores Motocicletas, motociclos, mototriciclos.** El procedimiento para la evaluación en marcha mínima (Ralenti) y las especificaciones para los equipos empleados en la medición de gases, de motocicletas, motociclos, mototriciclos y similares, accionados tanto a gasolina (cuatro tiempos) como con mezcla gasolina - aceite (dos tiempos), se verificará aplicando la Norma Técnica Colombiana NTC 5365 o la que la modifique o sustituya.

PARAGRAFO 1: Teniendo en cuenta que el reporte de los valores de las emisiones de humo serán expresados en porcentaje (%) de opacidad, se debe aplicar lo establecido en el Anexo B de la NTC 4231, o la que la modifique o sustituya.

PARAGRAFO 2. Cuando se trate de los vehículos a que hace referencia el artículo 38 del Decreto 948 de 1995 modificado por el Decreto 1552 de 2000 artículo primero, se verificará que el tubo de escape cumpla con lo señalado en esa disposición, o la que modifique o sustituya.

ARTÍCULO 25.- TRANSITORIO.- Los vehículos automotores que funcionan con combustibles alternativos, las motocicletas y motociclos deberán efectuar la revisión de gases una vez el Gobierno Nacional expida los parámetros de aprobación de la prueba.

PARÁGRAFO.- Los vehículos automotores señalados en el presente artículo, no les serán aplicables los artículos 26, 27 y 28 de la presente norma, en cuanto a lo que se refiere a gases.

CAPITULO VI

OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO DE LA REVISIÓN TÉCNICO-MECÁNICA Y DE GASES

ARTÍCULO 26.- FORMATO DE RESULTADOS DE LAS REVISIONES TÉCNICO-MECÁNICA Y DE GASES.- Una vez efectuada las revisiones técnico-mecánica y de gases, el Centro de Diagnóstico Automotor, valiéndose de los medios electrónicos y el software aplicativo consignará los resultados de las revisiones en el Formato de Resultados, que para el efecto determinen los Ministerios de Transporte y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

El Centro de Diagnóstico Automotor llevará una numeración consecutiva anual de los Formatos de Resultados de las revisiones técnico-mecánica y de gases efectuadas desde el inicio de sus operaciones. El formato deberá garantizar la identificación del funcionario(s) responsable en cada proceso de la revisión.

“Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores que transiten por el territorio nacional.”

ARTÍCULO 27.- CERTIFICADO.- El Centro de Diagnóstico Automotor, valiéndose de los medios electrónicos y el software aplicativo verificará si los resultados obtenidos por el vehículo automotor se encuentran dentro de los parámetros y límites máximos permisibles de acuerdo con lo dispuesto en los Artículos 19 y 23 de esta disposición. Si estos resultaren aprobatorios, de manera sistematizada se procederá a registrar esta información en el Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT- cuando entre en funcionamiento, para que a su vez éste genere el número de identificación nacional del Certificado de Revisión Técnico-mecánica y de gases.

Este certificado deberá ajustarse a la información y al formato señalados en el documento “Certificado de Revisión Técnico-mecánica y de gases”, que para el efecto determinen los Ministerios de Transporte y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

ARTÍCULO 28.- VEHÍCULOS RECHAZADOS.- Si al verificar el puntaje total obtenido en las revisiones técnico-mecánica y de gases por el vehículo automotor es reprobado de acuerdo con los criterios señalados para el efecto, el Centro de Diagnóstico Automotor deberá emitir copia del Formato de Resultados al propietario, poseedor o tenedor del vehículo automotor y éste deberá subsanarlas.

PARÁGRAFO.- El propietario, poseedor o tenedor del vehículo automotor deberá efectuar las reparaciones pertinentes para subsanar los aspectos defectuosos y podrá volver al mismo Centro de Diagnóstico Automotor a continuar las revisiones sin costo adicional por una sola vez, dentro de un término de máximo de cinco (5) días contados a partir de la fecha en que fue reprobado.

CAPÍTULO VII

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 29.- AUTORIDAD COMPETENTE. - A partir de la vigencia de la presente resolución el Ministerio de Transporte es la autoridad competente para otorgar la habilitación de los Centro de Diagnóstico Automotor.

PARÁGRAFO- A partir de la fecha de publicación de la presente resolución ninguna autoridad local podrá autorizar la operación de nuevos Centros de Diagnóstico Automotor para realizar revisiones técnico-mecánicas o de gases.

ARTÍCULO 30.- COBERTURA DE LAS REVISIONES TÉCNICO-MECANICA Y DE GASES.- Las revisiones técnico-mecánica y de gases tendrán validez Nacional, siempre y cuando se realice en Centros de Diagnóstico Automotor habilitados, que cumplan las condiciones establecidas en la presente Resolución.

Para los vehículos de servicio diferente al público las revisiones técnico-mecánica y de gases se efectuarán teniendo como base el último dígito de la placa de acuerdo con la programación establecida en la **Tabla 1**.

“Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores que transiten por el territorio nacional.”

TABLA 1

PROGRAMACIÓN DE LOS VEHÍCULOS DE SERVICIO DIFERENTE AL PÚBLICO PARA EFECTUAR LAS REVISIONES TÉCNICO-MECÁNICA Y DE GASES

TERMINACIÓN NÚMERO DE PLACA	PERIODO-MESSES	AÑO
Cero(0)	Junio – Julio	2006
Uno (1)	Agosto - Septiembre	2006
Dos (2)	Octubre – Noviembre - Diciembre	2006
Tres (3)	Enero – Febrero	2007
Cuatro (4)	Marzo- Abril	2007
Cinco (5)	Mayo- Junio - Julio	2007
Seis (6)	Agosto - Septiembre	2007
Siete (7)	Octubre—Noviembre -Diciembre	2007
Ocho (8)	Enero - Febrero	2008
Nueve (9)	Marzo- Abril- Mayo	2008

Para los vehículos clase motocicleta, las revisiones técnico-mecánica y de gases se efectuarán teniendo como base el primer dígito de la placa, de acuerdo con la programación establecida en la Tabla 2.

TABLA 2

PROGRAMACIÓN DE LOS VEHÍCULOS CLASE MOTOCICLETA PARA EFECTUAR LAS REVISIONES TÉCNICO-MECÁNICA Y DE GASES

PRIMER DÍGITO DE LA PLACA	PERIODO-MESSES	AÑO
Cero(0)	Junio - Julio	2006
Uno (1)	Agosto - Septiembre	2006
Dos (2)	Octubre – Noviembre - Diciembre	2006

“Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores que transiten por el territorio nacional.”

Tres (3)	Enero – Febrero	2007
Cuatro (4)	Marzo- Abril	2007
Cinco (5)	Mayo- Junio - Julio	2007
Seis (6)	Agosto - Septiembre	2007
Siete (7)	Octubre—Noviembre -Diciembre	2007
Ocho (8)	Enero - Febrero	2008
Nueve (9)	Marzo- Abril- Mayo	2008

PARÁGRAFO 1.- El propietario, poseedor o tenedor del vehículo automotor que a la entrada en vigencia de esta resolución, tuviese las revisiones técnico-mecánica y de gases vigente, deberá realizarla nuevamente conforme a la programación del presente Artículo, pero tendrá derecho a que se le cobre proporcionalmente para completar los meses del respectivo período.

PARÁGRAFO 2.- Para los vehículos de servicio público, las revisiones técnico-mecánica y de gases se efectuará en el mes correspondiente al vencimiento de la revisión técnico-mecánica con base en los nuevos procedimientos, a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución.

Si el propietario a esta fecha tiene vigente la revisión de gases, el Centro de Diagnóstico deberá cobrarle proporcionalmente para completar los meses del respectivo período.

PARÁGRAFO 3.- Las revisiones técnico-mecánica y de gases de que trata la presente resolución no podrán ser condicionadas al cumplimiento previo de ninguna obligación de carácter fiscal. El interesado deberá presentar su licencia de tránsito y el seguro obligatorio del automotor.

ARTÍCULO 31.- INSPECCIÓN Y VIGILANCIA: La Superintendencia de Puertos y Transporte es la encargada de vigilar y controlar a los Centros de Diagnóstico Automotor quien reportará al Ministerio de Transporte el resultado de dichas investigaciones para que se adopte las sanciones que corresponda de acuerdo con lo previsto en esta resolución.

Lo anterior sin perjuicio de la imposición de las medidas preventivas y sancionatorias a que haya lugar por parte de las autoridades ambientales competentes, conforme lo dispone el artículo 85 de la Ley 99 de 1993.

PARÁGRAFO 1.- De conformidad con lo establecido en el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio el control y vigilancia de los Organismos de Certificación.

“Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores que transiten por el territorio nacional.”

PARÁGRAFO 2.- Los Organismos de Certificación que expiden los Certificados de Conformidad, deberán informar a la Superintendencia de Puertos y Transporte y a los Ministerios de Transporte y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial todas las novedades que presenten los Centros de Diagnóstico Automotor, para que el Ministerio de Transporte inicie las investigaciones correspondientes.

ARTÍCULO 32.- VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución entrará a regir a partir del 1º de junio de 2006 y deroga todas las normas que le sean contrarias a partir de la citada fecha.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los

ANDRÉS URIEL GALLEGU HENAO

Ministro de Transporte

SANDRA SUAREZ PEREZ

Ministra de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial

Proyectó: . Jaime H. Ramírez B. y Ruby Stella Salazar D.
Revisó: Jorge Enrique Pedraza B. y Leonardo Alvarez Casallas.
Fecha: 10-11-2005

“Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores que transiten por el territorio nacional.”

ANEXO I

“REQUISITOS ADMINISTRATIVOS Y DEL SISTEMA DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR”

Este Anexo establece los requisitos administrativos y del Sistema de Gestión de la Calidad que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores.

1 REQUISITOS ADMINISTRATIVOS

- 1.1 El Centro de Diagnóstico Automotor debe tener documentos que lo establezcan como una entidad legal o parte de una entidad legal.
- 1.2 El Centro de Diagnóstico Automotor debe tener documentación que describa las condiciones bajo las cuales realiza su actividad de revisión y certificación técnico mecánica y de gases.
- 1.3 El Centro de Diagnóstico Automotor debe tener los recursos financieros necesarios para la operación del proceso de revisión, de certificación y para cubrir las obligaciones legales asociadas.

2. INDEPENDENCIA

2.1 El Centro de Diagnóstico Automotor deberá estar destinado exclusivamente para las actividades de revisiones técnico- mecánica y de gases, y sus actividades afines deberán estar limitadas con los criterios establecidos en el texto de la resolución de que hace parte éste anexo, las Especificaciones Normativas Disponibles y de la Norma Técnica Colombiana que hacen parte integral de la misma, y al alcance del Certificado otorgado por un Organismo de Certificación debidamente acreditado en el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología.

2.2 Deben ser imparciales y equitativos para todos los vehículos automotores que se presenten a obtener el Certificado de revisión técnico-mecánica y de gases, y deben cumplir con todas las disposiciones, los requisitos legales y reglamentarios aplicables. El Centro de Diagnóstico Automotor no debe utilizar procedimientos para impedir o inhibir el acceso de vehículos automotores que se presenten a obtener el Certificado de revisión técnico-mecánica y de gases.

3. SISTEMA DE LA CALIDAD

“Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores que transiten por el territorio nacional.”

3.1 El Centro de Diagnostico Automotor debe establecer y mantener un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con lo especificado en la NTC-ISO 9001.

3.2 Adicional con lo establecido en la NTC-ISO 9001 se deben cumplir los siguientes requisitos:

3.2.1 PERSONAL

3.2.1.1 La remuneración de las personas empleadas en las actividades de revisión no debe depender directamente del número de revisiones técnico mecánica y de gases realizadas y en ningún caso de los resultados de tales revisiones.

3.2.2 QUEJAS Y APELACIONES

3.2.2.1 El Centro de Diagnóstico Automotor debe poseer procedimientos documentados para el tratamiento de las quejas recibidas de los clientes u otras partes acerca de las actividades del Centro de Diagnóstico Automotor.

3.2.2.2 El Centro de Diagnóstico Automotor debe poseer procedimientos documentados para el tratamiento y solución de las apelaciones, contra el resultado de sus revisiones técnico mecánica y de gases cuando éstas sean llevadas a cabo bajo una autoridad delegada legalmente.

3.2.2.3 Debe mantenerse un registro de todas las quejas y apelaciones y de las acciones tomadas por el Centro de Diagnóstico Automotor.

3.2.3 COOPERACIÓN

El Centro de Diagnóstico Automotor deberá participar en el intercambio de experiencia con otros Centros de Diagnóstico Automotor y en los procesos de normalización técnica relacionados con esta resolución.

4 SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN

4.1 AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO.

Durante la vigencia del Certificado de Conformidad el Centro de Diagnóstico Automotor deberá someterse al menos a una (1) auditoría semestral completa de seguimiento por parte de un Organismo de Certificación Acreditado en el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología.

“Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores que transiten por el territorio nacional.”

4.2 PERMANENCIA DE LAS CONDICIONES DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD

Los Centros de Diagnóstico Automotor serán responsables de que las actividades para las cuales obtuvieron el Certificado de Conformidad, se ejecuten de acuerdo con lo establecido en la reglamentación y con lo especificado en el Certificado de Conformidad.

- 4.2.1 El Centro de Diagnóstico Automotor debe tener procedimientos y condiciones para el mantenimiento del Certificado de Conformidad. Las condiciones deben ser adecuadas para asegurarse de que hay una evaluación imparcial para confirmar la continua competencia del Centro.
- 4.2.2 Los Centros de Diagnóstico Automotor están obligados a informar por escrito al Ministerio de Transporte y con el protocolo que estipule el RUNT, cualquier modificación, suspensión o disminución de las condiciones consideradas para obtener el Certificado de Conformidad, en un plazo no mayor a cinco (5) días desde que se produzca. El Centro de Diagnóstico Automotor deberá suspender la prestación del servicio de revisión y Certificación técnico-mecánica y de gases, hasta que se reestablezcan las condiciones del Certificado de Conformidad.
- 4.2.3 Sin perjuicio de lo anterior, dentro de los quince (15) días siguientes al vencimiento de cada semestre contado desde la fecha de la expedición del Certificado de Conformidad, el representante legal y el responsable del sistema de Calidad del Centro de Diagnóstico Automotor, deberán remitir al Ministerio de Transporte y al RUNT, informe en el que se evalúe y haga constar que se mantienen las condiciones en que se concedió el Certificado de Conformidad.

RESOLUCION 002200 de 2006

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL

RESOLUCIÓN NÚMERO
(002200)
30 MAY 2006

“Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 003500 de noviembre 21 de 2005 “Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánicas y de gases de los vehículos automotores que transitan por el territorio nacional”

LOS MINISTROS DE TRANSPORTE Y DE
AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL

En uso de las facultades conferidas por la Ley 769 de 2002 y los Decretos 2053 y 216 de 2003 y,

CONSIDERANDO:

Que los Ministerios de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y de Transporte, expidieron la Resolución 003500 de Noviembre 21 de 2005 *“Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones Técnico- Mecánicas y de gases de los Vehículos Automotores que transiten por el territorio Nacional”*.

Que la definición de Centros de Diagnóstico Automotor es la consagrada en el “Artículo 2. Definiciones” de la Ley 769 de 2002 y por lo tanto, a dicho texto debe ceñirse el artículo 3. de la precitada resolución.

Que en comunicación 06018786 de la Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura para la Protección del Consumidor- en relación con la actividad planteada para los Centro de Diagnóstico Automotor en la mencionada Resolución 003500, de acuerdo con la normatividad internacional que sobre la materia adopta esa Entidad, expresó que la misma constituye una evaluación de conformidad *“acreditable”* y en consecuencia los referidos centros de diagnóstico automotor deberán acreditarse dentro del sistema como un organismo de inspección.

Que consecuentes con el concepto técnico de tal Superintendencia es necesario modificar en ese sentido el “ARTÍCULO 5. DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD” y los numerales 2.1, 3.1, 4.1 y 4.2 del anexo No 1 de la resolución prenombrada y ajustar los requisitos y el procedimiento administrativo del proceso de Habilitación ante el Ministerio de Transporte, de los Centros de Diagnóstico Automotor establecido en los artículos 6 y 7 de la misma resolución y adoptar mecanismos de Transición para que los Centros de Diagnóstico Automotor puedan operar mientras estos adelantan ante la Superintendencia de Industria y Comercio el correspondiente proceso de Acreditación dentro del sistema como organismos de inspección.

Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 003500 de noviembre 21 de 2005 "Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánicas y de gases de los vehículos automotores que transitan por el territorio nacional"

Que la modificación de los artículos anteriores y numerales del Anexo invocado implica a su vez modificar los artículos 8, 10 y 12 de la referida resolución y la modificación de los artículos 26, 27, 28, 29 y 31 de la Resolución 003500 del 21 de noviembre de 2005.

Que con el fin de garantizar la operación de los Centros de Diagnóstico Automotor, es necesario modificar las tablas de programación de las revisiones técnico-mecánica y de gases definidas en el artículo 30 de la Resolución 3500 de 2005, y la vigencia de la misma

Que en mérito a lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1.- Modificar el “**ARTÍCULO 3. CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR**” de la Resolución 003500 de noviembre 21 de 2005, así:

ARTÍCULO 3. CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR. Centro de Diagnóstico Automotor es todo ente estatal o privado destinado al examen técnico mecánico de vehículos automotores y a la revisión del control ecológico conforme a las normas ambientales.

ARTÍCULO 2.- Modificar el “**ARTÍCULO 5. DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD**” de la Resolución 003500 de noviembre 21 de 2005, así:

ARTÍCULO 5. DE LA ACREDITACIÓN. Los Centros de Diagnóstico Automotor deberán obtener reconocimiento en el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, acreditándose como Organismos de Inspección con alcance a lo estipulado en la presente disposición y de acuerdo con el tipo y número de líneas instaladas, el cual incluirá la capacidad de revisión por línea.

PARÁGRAFO 1. Los requisitos, instalaciones, personal, equipos, pruebas, hardware y sistemas de información mínimos que debe acreditar el Centro de Diagnóstico Automotor para obtener la mencionada Acreditación, serán los estipulados por la Superintendencia de Industria y Comercio, con alcance a lo establecido en la presente resolución y a lo estipulado en las Normas Técnicas Colombianas NTC 5385-Centros de Diagnóstico Automotor-, NTC 5375 –Revisión Técnico-mecánica y de emisiones contaminantes en vehículos automotores- y en la NTC 5365-Calidad del Aire. Evaluación de gases de escape de motocicletas, motociclos y mototriciclos accionados tanto con gasolina (cuatro tiempos) como con mezcla gasolina aceite (dos tiempos). Método de ensayo en marcha mínima (ralenti) y especificaciones para los equipos empleados en esta evaluación-, o las que las modifiquen o sustituyan.

PARÁGRAFO 2. Para efectos de lo previsto en el párrafo anterior en relación con lo que se refiere a instalaciones físicas, se establece para Centros de Diagnóstico Automotor exclusivos para la revisión de motocicletas, éstos deberán tener como mínimo dos parqueaderos para vehículos de 2,5 m x 5 m y 3 para motocicletas de 1 m x 2 m.

PARÁGRAFO 3. Vigencia: La acreditación del Centro de Diagnóstico Automotor como Organismo de Inspección con alcance a lo determinado en la presente

Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 003500 de noviembre 21 de 2005 "Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánicas y de gases de los vehículos automotores que transitan por el territorio nacional"

Durante la vigencia del Certificado de Conformidad, el Centro de Diagnóstico Automotor deberá someterse al menos a una auditoría semestral de seguimiento por parte del Organismo de certificación o de inspección.

Para los efectos de las auditorías de verificación y de seguimiento en lo relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad, los organismos de certificación o de inspección deberán seguir la metodología definida en la norma ISO 19011 sobre "Directrices para la auditoría para los sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental".

PARÁGRAFO 2 TRANSITORIO. Para aquellos Centros de Diagnóstico Automotor que al entrar en vigencia la presente resolución, en lo que se refiere a la acreditación de competencia laboral para los operarios técnicos o sus equivalencias de que trata la NTC 5385 –Centros de Diagnóstico Automotor–, se les aceptará constancia de haber cursado como mínimo 125 horas de capacitación en mecánica automotriz expedida por el Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA– o por una entidad autorizada por el Ministerio de Educación.

La capacitación exigida deberá contener las temáticas e intensidades horarias siguientes:

	Temática	Intensidad en Horas
1	Motores de Combustión Interna	20
2	Sistema de alumbrado y Señalización	10
3	Dirección y Suspensión	25
4	Sincronización y análisis de gases	25
5	Sistema de Frenos	20
6	Bastidor y carrocería	10
7	Manejo de equipos de Revisión Técnico Mecánica	15

La capacitación exigida podrá ser compensada con experiencia mínima certificada suscrita por el representante legal de un taller de mantenimiento legalmente establecido en el país, así:

Dos años: Por experiencia mínima certificada en Mantenimiento automotores, la cual deberá incluir como mínimo: sistema de alumbrado y señalización, sistemas de dirección y suspensión, sistema de frenos, bastidor y carrocería en revisión técnico-mecánica y sincronización y análisis de gases.

Dos años: Por experiencia en revisión técnico-mecánica y de gases.

En todo caso, a los doce (12) meses posteriores a la fecha de habilitación, el Centro de Diagnóstico Automotor deberá acreditar la competencia laboral de sus operarios técnicos.

g. Contar con la infraestructura de software, hardware y de conectividad determinada por el Ministerio de Transporte para el registro y transferencia de información al RUNT y para la expedición Formato Uniforme de Resultados y del Certificado de revisión técnico-mecánica y de gases.

PARÁGRAFO 3 TRANSITORIO: Hasta tanto no entre en operación el Registro Único Nacional de Tránsito -RUNT- los Centros de Diagnostico Automotor temporalmente se deberán registrar ante el Ministerio de Transporte -Subdirección

Resolución Número	del	de 2006	Hoja No. 5
<i>Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 003500 de noviembre 21 de 2005 "Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánicas y de gases de los vehículos automotores que transitan por el territorio nacional"</i> de Tránsito- acreditando el cumplimiento de los requisitos establecidos en el ARTÍCULO 6 de la presente resolución a excepción de lo exigido en el anterior literal. ARTÍCULO 4.- Modificar el "ARTÍCULO 7. -INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO NACIONAL DE TRÁNSITO-RUNT" de la Resolución 003500 de noviembre 21 de 2005, así: ARTÍCULO 7. -INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO NACIONAL DE TRÁNSITO-RUNT. El acto administrativo en virtud del cual se habilita a un ente público o privado como Centro de Diagnóstico Automotor ordenará: a) Inscribirlo ante el Registro Único Nacional de Tránsito -RUNT-, previo el cumplimiento de los procedimientos administrativos y de seguridad que el Ministerio de Transporte - Subdirección de Tránsito- determine, b) Remitir, una vez ejecutoriado el acto, copia del mismo al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial para lo de su competencia, y contra el mismo proceden los recursos de reposición ante el titular de la dependencia que lo habilitó y de apelación ante el Director de Tránsito y Transporte del Ministerio de Transporte. ARTÍCULO 5.- Requisitos para la inscripción transitoria ante el Ministerio de Transporte de los Organismos de Certificación o de Inspección. Los organismos de Certificación o Inspección que aspiren a inscribirse ante el Ministerio de Transporte para expedir el certificado de conformidad de que habla el parágrafo 1 transitorio del literal f. del Artículo 3º de la presente resolución, deberán cumplir con los siguientes requisitos: a. Solicitud escrita de inscripción ante la Subdirección de Tránsito del Ministerio de Transporte suscrita por el representante legal del organismo de certificación o de inspección indicando nombre o razón social, NIT, domicilio, dirección, teléfono y correo electrónico, estructura orgánica, planta de personal (nombre, identificación, profesión y cargo). b. Certificado de Existencia y Representación legal del organismo, expedido con una antelación máxima de treinta (30) días en el que conste que dentro de su objeto social se encuentra la de ser organismo de certificación o de inspección. c. Copia del Acto Administrativo de la Superintendencia de Industria y Comercio que lo acredita dentro del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, para el reconocimiento como organismo de certificación de sistemas de gestión o de productos o como organismo de inspección. d. Relación del grupo de trabajo vinculado con las actividades de certificación específicas de la Resolución 3500 de 2005 y su anexo, con su calificación, experiencia, títulos y funciones debidamente soportadas. El nivel mínimo de competencia del equipo de trabajo auditor deberá ser garantizado permanentemente por el Organismo de Certificación o de Inspección; por lo tanto, cualquier modificación del mismo deberá ser informado a la dependencia de la entidad que lo inscribió e. Anexar modelo del certificado que emitirá el organismo.			

Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 003500 de noviembre 21 de 2005 "Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánicas y de gases de los vehículos automotores que transitan por el territorio nacional"

PARÁGRAFO. El acto administrativo que inscriba a una persona como organismo de certificación o de inspección, ordenará la inserción del nombre de la persona inscrita en el listado de organismos que para tales fines llevará el Ministerio de Transporte a través de su página Web y contra el mismo proceden los recursos de reposición ante el titular de la dependencia que lo expidió y de apelación ante el Director de Tránsito y Transporte del Ministerio de Transporte.

ARTÍCULO 6.- Modificar el “**ARTÍCULO 8 CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR ACTUALMENTE EN OPERACIÓN**” de la Resolución 003500 de 21 de noviembre de 2005, así:

ARTÍCULO 8. CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR ACTUALMENTE EN OPERACIÓN. Los Centros de Diagnóstico Automotor autorizados para la revisión de gases de vehículos automotores conforme con las normas vigentes, que actualmente se encuentre operando, y los establecimientos autorizados por los organismos de tránsito para la revisión técnico mecánica, podrán continuar prestando sus servicios únicamente hasta la entrada en vigencia de la presente resolución.

Las autoridades ambientales competentes ejercerán la vigilancia y control de que trata este artículo de conformidad con lo consagrado en los artículos 54 y 55 de la resolución 005 de 1996 de los Ministerios de Transporte y Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial, en cuanto a los Centros de Diagnóstico Automotor autorizados para la revisión de gases de vehículos automotores. Respecto a los establecimientos autorizados por los organismos de tránsito para la revisión técnico mecánica, la vigilancia y control de estos seguirá siendo ejercida por la Superintendencia de Puertos y Transporte.

Los Centros de Diagnóstico Automotor autorizados para la revisión de gases de vehículos automotores y demás establecimientos que a la entrada en vigencia de la presente resolución estuvieren autorizados con anterioridad por la autoridad competente para realizar las revisiones técnico-mecánicas o de gases, deberán cumplir y acreditar los requisitos establecidos en esta resolución y obtener la respectiva habilitación ante el Ministerio de Transporte –Subdirección de Tránsito– para poder continuar prestando el servicio. Quienes no la obtengan no podrán continuar prestando dicho servicio.

ARTÍCULO 7.- Modificar el “**ARTÍCULO 10. VIGENCIA DE LA HABILITACIÓN**” de la Resolución 003500 de noviembre 21 de 2005, así:

ARTÍCULO 10. VIGENCIA DE LA HABILITACIÓN. La habilitación de un Centro de Diagnóstico Automotor es indefinida, pero la misma estará condicionada al cumplimiento de los requisitos señalados en esta resolución y a las auditorías de seguimiento y control efectuadas por el organismo de acreditación – Superintendencia de Industria y Comercio o quien haga sus veces- que le otorgó el reconocimiento como organismo de inspección con alcance a lo establecido en la presente disposición.

ARTÍCULO 8.- Modificar el “**ARTÍCULO 12. CANCELACIÓN DE LA HABILITACIÓN**” de la Resolución 003500 de noviembre 21 de 2005, así:

Resolución Número	del	de 2006	Hoja No. 7
<i>Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 003500 de noviembre 21 de 2005 "Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánicas y de gases de los vehículos automotores que transitan por el territorio nacional"</i>			
ARTÍCULO 12. CANCELACIÓN DE LA HABILITACIÓN. Serán causales de cancelación de la habilitación de un Centro de Diagnóstico Automotor por parte del Ministerio de Transporte –Subdirección de Tránsito-, las siguientes:			
a. A solicitud escrita del representante legal del Centro de Diagnóstico Automotor. b. Por cancelación del acto administrativo de la Superintendencia de Industria y Comercio que otorgó la acreditación o el certificado de conformidad expedido por el Organismo de Certificación o de Inspección, según el caso. c. Por incumplimiento de las obligaciones previstas en los numerales 1, 3, 4 y 7 del artículo 9 de la Resolución 003500 del 21 de noviembre de 2005.			
ARTÍCULO 9.- Modificar el Título del "CAPÍTULO III: HABILITACIÓN PARA LÍNEAS DE REVISIÓN MÓVILES" de la Resolución 003500 de noviembre 21 de 2005 y el artículo 15 de ésta, así:			
CAPÍTULO III AUTORIZACIÓN A LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR PARA LA OPERACIÓN DE LÍNEAS DE REVISIÓN MÓVILES			
ARTÍCULO 15. REQUISITOS. Los Centros de Diagnóstico Automotor habilitados, previa autorización del Ministerio de Transporte -Subdirección de Tránsito-, podrán prestar el servicio de revisiones técnico-mecánica y de gases con líneas móviles, siempre y cuando el mismo acredite que las líneas cumplen en la parte pertinente con los requisitos de pruebas, procedimientos, equipos y parámetros de las normas técnicas colombianas NTC-5385 "Centros de Diagnóstico Automotor", NTC-5375 "Revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes en vehículos automotores" y la NTC-5365 "Calidad del Aire. Evaluación de gases de escape de motocicletas, motociclos y mototriciclos, accionados tanto a gasolina (cuatro tiempos) como con mezcla gasolina aceite (dos tiempos). Método de ensayo marcha mínima (rántenti)" o las normas que las modifique o sustituya y con las especificaciones técnicas requeridas en tiempo real para la conectividad al RUNT, a excepción del ítem correspondiente a instalaciones físicas de las que trata la NTC-5385.			
El cumplimiento de los requisitos anteriores, se acreditará con el correspondiente certificado de conformidad expedido por un organismo de certificación o de inspección inscrito ante el Ministerio de Transporte -Subdirección de Tránsito- y con la certificación de la autoridad ambiental competente de que trata el literal e) del artículo 6° de la presente resolución.			
Las revisiones técnico-mecánica y de gases con líneas de revisión móviles solo se autorizarán a los Centros de Diagnóstico Automotor Clase D.			
El Centro de Diagnóstico Automotor interesado en la operación de líneas de revisión móviles, deberá indicar en la respectiva solicitud de autorización, los municipios en los cuales desea operar.			
El Ministerio de Transporte -Subdirección de Tránsito- resolverá la solicitud, mediante acto administrativo y contra el mismo proceden los recursos de reposición ante el titular de la dependencia que lo expidió y de apelación ante el Director de Tránsito y Transporte del Ministerio de Transporte. El acto administrativo que autoriza, en cada caso, determinará el área de operación y servicio y dicha autorización no genera exclusividad alguna al Centro de Diagnóstico Automotor beneficiario.			

Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 003500 de noviembre 21 de 2005 "Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánicas y de gases de los vehículos automotores que transitan por el territorio nacional"

ARTÍCULO 10.- Modificar el título del “CAPÍTULO VI. OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO DE LA REVISIÓN TÉCNICO MECÁNICA Y DE GASES” y los artículos 26, 27 y 28 de la Resolución 003500 de noviembre 21 de 2005, así:

CAPÍTULO VI

DEL FORMATO UNIFORME DE RESULTADOS Y DEL CERTIFICADO DE LAS REVISIONES TÉCNICO MECÁNICA Y DE GASES

ARTÍCULO 26. FORMATO UNIFORME DE RESULTADOS DE LAS REVISIONES TÉCNICO-MECÁNICA Y DE GASES. Una vez efectuado los procesos de revisiones técnico-mecánica y de gases, el Centro de Diagnóstico Automotor valiéndose de los medios electrónicos y el software respectivo, deberá consignar los resultados de los mencionados procesos en un documento denominado **FORMATO UNIFORME DE RESULTADOS DE LAS REVISIONES TÉCNICO - MECÁNICA Y DE GASES** que para el efecto determinen los Ministerios de Transporte y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

El Centro de Diagnóstico Automotor administrará y llevará una numeración consecutiva de los FORMATOS UNIFORME DE RESULTADOS DE LAS REVISIONES TÉCNICO - MECÁNICA Y DE GASES efectuadas desde el inicio de sus operaciones y en el mismo, deberá consignarse además de los resultados de carácter técnico, la personalización del vehículo examinado y la identificación del responsable de cada uno de los procesos de las revisiones.

ARTÍCULO 27. CERTIFICADO DE LAS REVISIONES TÉCNICO-MECÁNICA Y DE GASES. El Centro de Diagnóstico Automotor deberá verificar si los resultados obtenidos por el vehículo automotor se encuentran dentro los parámetros permisibles, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 19 y 23 de la presente resolución. En caso afirmativo procederá de manera sistematizada a reportar este hecho al RUNT de acuerdo con la reglamentación que en relación con este certificado expidan los Ministerios de Transporte y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

ARTÍCULO 28. VEHÍCULOS RECHAZADOS. Si al verificar el puntaje total obtenido en las revisiones técnico-mecánica y de gases el vehículo automotor es reprobado de acuerdo con los criterios señalados para el efecto, el Centro de Diagnóstico Automotor deberá entregar copia del Formato Uniforme de Resultados de las revisiones técnico-mecánica y de gases al propietario, poseedor o tenedor del vehículo automotor, quien deberá efectuar las reparaciones pertinentes y subsanar los aspectos defectuosos. Una vez efectuadas estas, el propietario, poseedor o tenedor del vehículo automotor podrá volver al mismo Centro de Diagnóstico Automotor a revisión de los aspectos reprobados por una sola vez dentro de un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha en que fue reprobado.

ARTÍCULO 11.- Modificar el “*ARTÍCULO 29.- AUTORIDAD COMPETENTE*” de la Resolución 3500 de 2005 así:

ARTÍCULO 29. AUTORIDAD COMPETENTE. El Ministerio de Transporte es la única autoridad competente para otorgar la habilitación de los Centro de Diagnóstico Automotor, para realizar las revisiones técnico-mecánicas y de gases conforme con la presente resolución.

Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 003500 de noviembre 21 de 2005 "Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánicas y de gases de los vehículos automotores que transitan por el territorio nacional"

PARÁGRAFO- A partir de la fecha de publicación de la presente resolución ninguna autoridad podrá autorizar la operación de nuevos Centros de Diagnóstico Automotor para realizar revisión técnico-mecánica o revisión de gases.

ARTÍCULO 12.- Modificar el "ARTÍCULO 30. COBERTURA DE LAS REVISIONES TÉCNICO-MECÁNICA Y DE GASES", de la Resolución 003500 de noviembre 21 de 2005, así:

ARTÍCULO 30. VALIDEZ Y PROGRAMACIÓN DE LAS REVISIONES TÉCNICO-MECÁNICA Y DE GASES. Las revisiones técnico-mecánica y de gases tendrán validez nacional, siempre y cuando se realicen en Centros de Diagnóstico Automotor habilitados que cumplan las condiciones establecidas en la presente resolución. Éstas no podrán ser condicionadas al cumplimiento previo de ninguna obligación de carácter fiscal.

La programación de las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores de acuerdo con el servicio o clase, será la siguiente, sin perjuicio del deber legal del propietario, poseedor o tenedor de un vehículo automotor de mantener el mismo, en perfectas condiciones técnico-mecánicas y de emisión de gases:

1) PARA VEHÍCULOS DE SERVICIO DIFERENTE AL PÚBLICO:

Las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos de servicio diferente al público, se efectuarán teniendo como base el último dígito de la placa de acuerdo con la siguiente tabla:

TABLA 1.

TERMINACIÓN NUMERO DE PLACA	PERIODO - MESES	AÑO
Cero (0)	Enero – Febrero – Marzo	2007
Uno (1)	Abril – Mayo – Junio	2007
Dos (2)	Julio – Agosto	2007
Tres (3)	Septiembre – Octubre	2007
Cuatro (4)	Noviembre – Diciembre	2007
	Enero	2008
Cinco (5)	Febrero – Marzo	2008
Seis (6)	Abril – Mayo	2008
Siete (7)	Junio – Julio	2008
Ocho (8)	Agosto – Septiembre	2008
Nueve (9)	Octubre – Noviembre – Diciembre	2008

PARÁGRAFO TRANSITORIO.- En el evento que la fecha de vencimiento del Certificado de Evaluación de Gases de los vehículos diferentes a los de servicio público, sea posterior al 1º de enero de 2007 y anterior a la fecha de programación definida en la Tabla 1 del presente artículo, el certificado continuara vigente hasta la fecha correspondiente definida en la referida Tabla.

En el evento que la fecha de vencimiento del Certificado de Evaluación de Gases de los vehículos diferentes a los de servicio público, sea posterior al 1º de enero

Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 003500 de noviembre 21 de 2005 "Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánicas y de gases de los vehículos automotores que transitan por el territorio nacional"

de 2007 y posterior a la fecha de programación definida en la Tabla 1 del presente artículo, la vigencia del certificado será la fecha correspondiente definida en la mencionada Tabla.

2) PARA LOS VEHÍCULOS CLASE MOTOCICLETA:

Las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos clase motocicleta, se efectuarán teniendo como base el primer dígito de la placa, de acuerdo con la siguiente tabla:

TABLA 2.

PRIMER DÍGITO DE LA PLACA	PERIODO – MESES	AÑO
Cero (0)	Enero – Febrero – Marzo	2007
Uno (1)	Abril – Mayo – Junio	2007
Dos (2)	Julio – Agosto	2007
Tres (3)	Septiembre – Octubre	2007
Cuatro (4)	Noviembre – Diciembre	2007
	Enero	2008
Cinco (5)	Febrero – Marzo	2008
Seis (6)	Abril – Mayo	2008
Siete (7)	Junio – Julio	2008
Ocho (8)	Agosto – Septiembre	2008
Nueve (9)	Octubre – Noviembre – Diciembre	2008

3) PARA LOS VEHÍCULOS DE SERVICIO PÚBLICO.

A partir de la vigencia de la presente resolución, las revisiones técnico-mecánica y de gases que debe realizar el propietario, poseedor o tenedor de un vehículo automotor de servicio público, se efectuarán a más tardar en la fecha de vencimiento del respectivo Certificado de Evaluación de Gases expedido de conformidad con las normas vigentes sobre la materia.

PARÁGRAFO TRANSITORIO.- En todo caso, el actual certificado de revisiones técnico – mecánica expedido con antelación a la vigencia de la presente resolución, su vigencia será la del Certificado de Evaluación de Gases referido.

ARTÍCULO 13.- Modificar los numerales 2.1, 3.1, 4.1, y 4.2 del "ANEXO N.1: REQUISITOS ADMINISTRATIVOS Y DEL SISTEMA DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR", de la Resolución 003500 de noviembre 21 de 2005, así:

2.1. El Centro de Diagnóstico Automotor deberá estar destinado exclusivamente para las actividades de revisiones técnico-mecánica y de gases y sus actividades afines deberán estar limitadas con los criterios establecidos en el texto de la resolución de que hace parte este anexo, a las Normas Técnicas Colombianas que hacen parte integral de la misma y al reconocimiento obtenido en el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología como Organismo de Inspección con alcance a lo estipulado en la presente disposición, para actuar en el territorio nacional.

Resolución Número	del	de 2006	Hoja No. 11
<i>Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 003500 de noviembre 21 de 2005 "Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánicas y de gases de los vehículos automotores que transitan por el territorio nacional"</i>			
3.1. El Centro de Diagnóstico Automotor al momento de solicitar su correspondiente habilitación, deberá tener implementado el sistema de gestión de calidad del proceso de las revisiones técnico-mecánica y de gases con la norma NTC-ISO 9001, o en su defecto, deberá acompañar con la solicitud de inscripción, documento escrito suscrito por el representante legal del Centro de Diagnóstico Automotor en el que conste compromiso de implementar el sistema de gestión de calidad referido, anexando el respectivo cronograma del proceso de implementación. El término del cronograma no podrá ser superior a un año.			
4.1. AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO. El Centro de Diagnóstico Automotor deberá someterse al menos a una auditoria anual de seguimiento y a una reevaluación sobre cumplimiento de las condiciones establecidas de conformidad con lo señalado en la "Circular Única. Título V de la Superintendencia de Industria y Comercio".			
4.2. PERMANENCIA DE LAS CONDICIONES DE LA ACREDITACIÓN. Los Centros de Diagnóstico Automotor serán responsables que las actividades para las cuales obtuvieron la Acreditación, se ejecuten de acuerdo con lo establecido en la reglamentación y guías respectivas –Resolución 3500 de 2005 y anexo- y con lo especificado en el respectivo acto administrativo de Acreditación.			
4.2.1. El Centro de Diagnóstico Automotor debe tener procedimientos y condiciones para el mantenimiento de la Acreditación, de acuerdo con el tipo de organismo.			
4.2.2. Los Centros de Diagnóstico Automotor están obligados a informar por escrito al Ministerio de Transporte –Subdirección de Tránsito- y con el protocolo que estipule el RUNT, cualquier modificación, suspensión o disminución de las condiciones consideradas para obtener la Acreditación, en un plazo no mayor a cinco (5) días desde que se produzca.			
4.2.3. Sin perjuicio de lo anterior, dentro de los quince (15) días siguientes al vencimiento de cada año contado desde la vigencia del acto administrativo que lo acreditó, el representante legal del Centro de Diagnóstico Automotor, deberá remitir al Ministerio de Transporte –Subdirección de Tránsito- un informe en el que se evalúe y se haga constar que se mantienen las condiciones en que se concedió la acreditación.			
ARTÍCULO 14. Modificar el "ARTÍCULO 31. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA" de la Resolución 003500 de noviembre 21 de 2005, así:			
ARTÍCULO 31. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA. La Superintendencia de Puertos y Transporte será la entidad encargada de vigilar y controlar a los Centros de Diagnóstico Automotor y a los Organismos de certificación.			
Lo anterior, sin perjuicio de la competencia que en materia de evaluación, control y seguimiento corresponda a las autoridades ambientales de acuerdo con la Ley 99 de 1993 y a la Superintendencia de Industria y Comercio en lo de su competencia.			
PARÁGRAFO TRANSITORIO. Los organismos de certificación que expidan los certificados de conformidad deberán reportar éstos a la Superintendencia de Puertos y Transporte y a los Ministerio de Transporte y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.			

RESOLUCION 004062 de 2007

MINISTERIO DE TRANSPORTE

MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL



REPÚBLICA DE COLOMBIA

004062

RESOLUCIÓN No.

DE 2007

28 SET 2007

"Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 3500 del 21 de noviembre de 2005, modificada por las Resoluciones 2200 del 30 de mayo de 2006, 5975 del 28 de diciembre de 2006 y 15 del 05 de enero de 2007"

LOS MINISTROS DE TRANSPORTE Y DE AMBIENTE, VIVIENDA Y
DESARROLLO TERRITORIAL

En uso de sus facultades en especial las conferidas en el artículo 53 de la Ley 769 de 2002 y los Decretos 2053 y 216 de 2003, y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Resolución 3500 del 21 de noviembre de 2005 modificada parcialmente por las Resoluciones 2200 del 30 de mayo de 2006, 5975 del 28 de diciembre de 2006 y 0015 del 05 de enero de 2007 de los Ministerios de Transporte y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánica y de gases de los vehículos automotores que transitan por el territorio nacional.

Que entre los requisitos exigidos para obtener la habilitación de los Centros de Diagnóstico Automotor ante el Ministerio de Transporte, se determinó que éstos deben ser certificados por un Organismo de Certificación inscrito ante el Ministerio de Transporte y acreditados en el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología como Organismos de Inspección por la Superintendencia de Industria y Comercio

Que transitoriamente el Parágrafo 2 del Artículo 6 de la Resolución 3500 de 2005, modificado por el Artículo 3 la Resolución 2200 de 2006, la cual entró en vigencia el 1° de enero de 2007, fijó como término para cumplir con el requisito de acreditación exigido hasta el 1° de octubre de 2007.

ae

"Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 3500 del 21 de noviembre de 2005, modificada por las Resoluciones 2200 del 30 de mayo de 2006, 5975 del 28 de diciembre de 2006 y 15 del 05 de enero de 2007"

Que con el fin de garantizar una mayor calidad en el proceso de expedición del certificado de revisión técnico-mecánica y de gases por parte de los Centros de Diagnóstico Automotor habilitados ante el Ministerio de Transporte y propiciar el acceso al sistema de todo Centro de Diagnóstico Automotor que cumpla con los requisitos exigidos para ello, es necesario, que además del certificado de Conformidad expedido por un Organismo de Certificación inscrito ante el Ministerio de Transporte, acrediten con posterioridad a su habilitación el Reconocimiento como Organismo de Inspección ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Que el Parágrafo 2 Transitorio del Artículo 6 de la Resolución 3500 de 2005 modificado por el Artículo 3 de la Resolución 2200 de 2006, impuso a los Centros de Diagnostico Automotor habilitados, acreditar la competencia laboral de sus operarios técnicos en un término de doce (12) meses posteriores a la habilitación, plazo este que es insuficiente para tales fines, entre otras razones porque el Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA- no cuenta con la capacidad de respuesta para atender oportunamente a nivel nacional dicho proceso.

RESUELVEN

ARTICULO PRIMERO.- Modificar el *"ARTÍCULO 6. REQUISITOS Y TRÁMITE PARA LA HABILITACIÓN DE LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR ANTE EL MINISTERIO DE TRANSPORTE"* de la Resolución 3500 de noviembre 21 de 2005 modificado por el Artículo 3° de la Resolución 2200 de 2006, así:

"ARTÍCULO 6. REQUISITOS Y TRÁMITE PARA LA HABILITACIÓN DE LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR ANTE EL MINISTERIO DE TRANSPORTE. Los Centros de Diagnóstico Automotor interesados en la prestación del servicio de revisión técnico-mecánica y de gases deberán habilitarse previamente ante el Ministerio de Transporte -Subdirección de Tránsito- acreditando el cumplimiento de los siguientes requisitos:

a. Solicitud suscrita por el representante legal del Centro de Diagnóstico Automotor indicando razón social, NIT, domicilio, dirección, teléfono y correo electrónico, estructura orgánica, planta de personal y relación de los equipos con los cuales prestará el servicio.

b. Certificado de Existencia y Representación legal vigente.

c. Copia de los respectivos permisos, licencias, autorizaciones o conceptos expedidos por las autoridades competentes que requiera de conformidad con la normativa vigente el inmueble en donde prestará el servicio el Centro de Diagnóstico Automotor, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 232 de 1995.

d. Póliza de responsabilidad civil extracontractual (R. C. E.) expedida por una compañía aseguradora, por valor de quinientos salarios mínimos mensuales legales vigentes (500 S.M.M.L.V) con una vigencia de un (1) año que ampare los daños y perjuicios que a los usuarios o a terceras personas le genere el Centro de Diagnóstico Automotor como consecuencia de su actividad.

e. Certificación expedida por la autoridad ambiental competente, en la que se indique que el Centro de Diagnóstico Automotor cumple con las exigencias en

"Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 3500 del 21 de noviembre de 2005, modificada por las Resoluciones 2200 del 30 de mayo de 2006, 5975 del 28 de diciembre de 2006 y 15 del 05 de enero de 2007"

materia de revisión de gases, con fundamento en las Normas Técnicas Colombianas de que trata la presente Resolución. Dicha certificación deberá expedirse en un término máximo de un mes calendario por parte de la autoridad ambiental, de conformidad con el procedimiento que para el efecto adopte el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

f. Certificado de Conformidad respecto del cumplimiento de lo previsto en la presente resolución. Este Certificado deberá ser expedido por un organismo de certificación o de Inspección inscrito ante el Ministerio de Transporte -Subdirección de Tránsito-, de acuerdo con lo dispuesto por este Ministerio.

Durante la vigencia del Certificado de Conformidad, el Centro de Diagnóstico Automotor deberá someterse al menos a una auditoria semestral de seguimiento por parte del Organismo de certificación o de inspección.

Para los efectos de las auditorias de verificación y de seguimiento en lo relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad, los organismos de certificación o de inspección deberán seguir la metodología definida en la norma ISO 19011 sobre "Directrices para la auditoria para los sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental".

g. Contar con la infraestructura de software, hardware y de conectividad determinada por el Ministerio de Transporte y por las Normas Técnicas Colombianas para el registro y transferencia de información al RUNT y a las Autoridades Ambientales, para la expedición del Formato Uniforme de Resultados y del Certificado de revisión técnico-mecánica y de gases.

PARÁGRAFO PRIMERO.- REQUISITO POSTERIOR A LA HABILITACION: Una vez habilitados ante el Ministerio de Transporte, los Centros de Diagnóstico Automotor deberán obtener el reconocimiento como Organismo de Inspección ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en los siguientes plazos:

Los actualmente habilitados, en un término de 18 meses, plazo que estima el Ministerio de Transporte para que a través de acto administrativo declare en funcionamiento el Registro Único Nacional de Tránsito -RUNT-. Este término se contará a partir de la vigencia de la presente Resolución.

Los que se habiliten con posterioridad a la vigencia de la presente resolución y los que se habiliten con posterioridad a la fecha en que se declare en operación el RUNT, tendrán plazo de 18 meses, el cual se contará a partir de la fecha de la respectiva habilitación del Centro de Diagnóstico Automotor por parte del Ministerio de Transporte.

Los requisitos que debe aportar el Centro de Diagnóstico Automotor para obtener la mencionada acreditación, serán los estipulados por la Superintendencia de Industria y Comercio, con alcance a lo dispuesto en la presente resolución.

A partir de la fecha del reconocimiento como Organismo de Inspección, el Centro de Diagnóstico Automotor estará sujeto a las auditorias anuales de seguimiento y a una reevaluación sobre cumplimiento de las condiciones establecidas, de conformidad con lo señalado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

El Centro de Diagnóstico Automotor estará sujeto a visitas de seguimiento por parte de las Autoridades Ambientales, para comprobar el correcto estado de operación de los equipos de medición de emisiones, la capacidad técnica específica de quienes realizan estas pruebas y en general, todas las condiciones de

"Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 3500 del 21 de noviembre de 2005, modificada por las Resoluciones 2200 del 30 de mayo de 2006, 5975 del 28 de diciembre de 2006 y 15 del 05 de enero de 2007"

funcionamiento ambiental de acuerdo con lo establecido en la resolución de aprobación para realizar la revisión.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- Los Centros de Diagnóstico Automotor que se habiliten por el Ministerio de Transporte a partir de la fecha de vigencia de la presente resolución, en lo que se refiere a la certificación de competencia laboral para los operarios técnicos de que trata la NTC 5385 –Centros de Diagnóstico Automotor-, podrán presentar constancia de haber cursado como mínimo 125 horas de capacitación en mecánica automotriz expedida por el Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA- o por una entidad autorizada por el Ministerio de Educación Nacional.

La capacitación exigida deberá contener las temáticas e intensidades horarias siguientes:

	Temática	Intensidad en Horas
1	Motores de Combustión Interna	20
2	Sistema de alumbrado y Señalización	10
3	Dirección y Suspensión	25
4	Sincronización y análisis de gases	25
5	Sistema de Frenos	20
6	Bastidor y carrocería	10
7	Manejo de equipos de Revisión Técnico Mecánica	15

La capacitación exigida podrá ser compensada por dos años con experiencia mínima certificada suscrita por el representante legal de un taller de mantenimiento legalmente establecido en el país, así:

Dos años: Por experiencia mínima certificada en mantenimiento automotriz, la cual deberá incluir como mínimo: sistema de alumbrado y señalización, sistemas de dirección y suspensión, sistema de frenos, bastidor y carrocería en revisión técnico-mecánica y sincronización y análisis de gases.

Dos años: Por experiencia en revisión técnico-mecánica y de gases.

En todo caso, el Centro de Diagnóstico Automotor deberá demostrar que sus operarios técnicos están certificados por competencia laboral por parte del SENA o de un Organismo de Certificación de Personas acreditado ante el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, en los mismos términos y plazos establecidos en el Parágrafo 1° de este Artículo. En el evento de que no existan al menos dos organismos de certificación de personas acreditados, los Centros de Diagnóstico Automotor deberán desarrollar con base en la Norma de Competencia Laboral correspondiente, un esquema de evaluación documental para los operarios técnicos. El procedimiento interno de calificación del personal del Centro de Diagnóstico Automotor será objeto de auditoría por parte del Organismo Certificador o del Ente Acreditador según corresponda, durante las auditorías de seguimiento establecidas al Centro de Diagnóstico Automotor para establecer la conformidad de dicho procedimiento con los lineamientos anteriores.

"Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 3500 del 21 de noviembre de 2005, modificada por las Resoluciones 2200 del 30 de mayo de 2006, 5975 del 28 de diciembre de 2006 y 15 del 05 de enero de 2007"

PARÁGRAFO TERCERO: -TRANSITORIO- Hasta tanto entre en operación el Registro Único Nacional de Tránsito -RUNT- los Centros de Diagnóstico Automotor temporalmente se deberán registrar ante el Ministerio de Transporte -Subdirección de Tránsito- acreditando el cumplimiento de los requisitos establecidos en el ARTÍCULO 6 de la presente resolución a excepción de lo exigido en el anterior literal g). El Ministerio de Transporte -Subdirección de Tránsito- señalará las condiciones para que los Centros de Diagnóstico Automotor habilitados puedan ingresar registrar y transferir la información contenida en los certificados de la revisión técnico mecánica y de gases.

La información de que trata el inciso anterior deberá ser remitida a las autoridades ambientales competentes dentro de los diez (10) días calendario de cada mes, conforme a las condiciones que para el efecto señale el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial."

ARTÍCULO SEGUNDO.- Modificar el Artículo 12 de la Resolución 3500 de 2005 modificado por el Artículo 8 de la Resolución 2200 de 2006, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 12 .- CANCELACIÓN DE LA HABILITACIÓN. Serán causales de cancelación de la habilitación de un Centro de Diagnóstico Automotor por parte del Ministerio de Transporte -Subdirección de Tránsito-, las siguientes:

- a) A solicitud escrita del representante legal del Centro de Diagnóstico Automotor.
- b) Por cancelación del Certificado de Conformidad expedido por un Organismo de Certificación o cancelación del acto administrativo de la Superintendencia de Industria y Comercio que otorgó la acreditación, según el caso.
- c) Por incumplimiento de las obligaciones previstas en los numerales 1, 3, 4 y 7 del artículo 9 de la presente resolución.

PARAGRAFO- El Centro de Diagnóstico Automotor que se le cancele la habilitación no podrá volver a presentar solicitud dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de expedición del acto administrativo por el cual se dio la mencionada cancelación."

ARTÍCULO TERCERO.- Modificar el Artículo 21 de la Resolución 3500 de 2005, modificadas por el "ARTICULO CUARTO" de la Resolución 015 de 2007, así:

"ARTÍCULO 21.- VEHÍCULOS NUEVOS.- Los vehículos de servicio público y los de servicio diferente al servicio público nuevos se someterán a la primera revisión técnico-mecánica y de gases al cumplir dos (2) años contados a partir de su año de matrícula o registro inicial. La certificación expedida por el Centro de Diagnóstico Automotor tendrá la misma vigencia estipulada según el servicio.

Los vehículos cuya matrícula inicial se expidió con posterioridad al 1° de enero de 2006 se someterán a la primera revisión técnico-mecánica y de gases al cumplir dos (2) años contados a partir de la fecha de expedición de su matrícula o registro inicial. La certificación expedida por el Centro de Diagnóstico Automotor tendrá la misma vigencia estipulada según el servicio".

28 SET 2007

"Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 3500 del 21 de noviembre de 2005, modificada por las Resoluciones 2200 del 30 de mayo de 2006, 5975 del 28 de diciembre de 2006 y 15 del 05 de enero de 2007"

ARTÍCULO CUARTO.- Modificar la "TABLA 1 PROGRAMACIÓN DE LOS VEHÍCULOS DIFERENTE AL PÚBLICO PARA LA REVISIÓN TÉCNICO - MECÁNICA Y DE GASES" y la "TABLA 2 PROGRAMACIÓN DE LOS VEHÍCULOS CLASE MOTOCICLETA PARA EFECTUAR LAS REVISIONES TÉCNICO - MECÁNICA Y DE GASES" del "ARTÍCULO 30" de la Resolución 3500 de noviembre 21 de 2005, modificadas por el "ARTÍCULO 12" de la Resolución 2200 del 30 de mayo de 2006, por el "ARTÍCULO SEGUNDO" de la Resolución 5975 del 28 de diciembre de 2006 y por el "ARTÍCULO QUINTO" de la Resolución 15 de 2007 respectivamente, así:

TABLA 1.

**PROGRAMACIÓN DE LOS VEHÍCULOS DIFERENTE AL PÚBLICO
PARA EFECTUAR LA REVISIÓN TÉCNICO - MECÁNICA Y DE GASES**

Modelo Vehículo	Ultimo Digito Placa	Periodo meses	Año
1994 y anteriores	0	Enero a Junio	2007
	1	Julio a Agosto	2007
	2	Agosto a Septiembre	2007
	3	Septiembre a Octubre	2007
	4	Octubre a Noviembre	2007
	5	Noviembre a Diciembre	2007
	6	Enero a Febrero	2008
	7	Febrero a Marzo	2008
	8	Marzo a Abril	2008
	9	Abril a Mayo	2008
1995 Hasta 2005	5	Noviembre a Diciembre	2007
	6	Enero a Febrero	2008
	7	Febrero a Marzo	2008
	8	Marzo a Abril	2008
	9	Abril a Mayo	2008
	0	Junio a Julio	2008
	1	Agosto a Septiembre	2008
	2	Septiembre a Octubre	2008
	3	Octubre a Noviembre	2008
	4	Noviembre a Diciembre	2008

"Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 3500 del 21 de noviembre de 2005, modificada por las Resoluciones 2200 del 30 de mayo de 2006, 5975 del 28 de diciembre de 2006 y 15 del 05 de enero de 2007"

TABLA 2.

**PROGRAMACIÓN DE LOS VEHÍCULOS CLASE MOTOCICLETA
PARA EFECTUAR LAS REVISIONES TÉCNICO - MECÁNICA Y DE GASES**

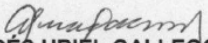
<i>Primer Dígito Placa</i>	<i>Periodo meses</i>	<i>Año</i>
0	Enero a Marzo	2008
1	Abril a Mayo	2008
2	Junio a Agosto	2008
3	Septiembre a Octubre	2008
4	Noviembre a Diciembre	2008
5	Enero a Marzo	2009
6	Abril a Mayo	2009
7	Junio a Agosto	2009
8	Septiembre a Octubre	2009
9	Noviembre a Diciembre	2009

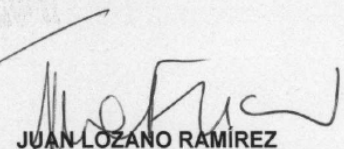
ARTÍCULO QUINTO.- La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las normas que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D. C., a los

28 SET 2007


ANDRÉS URIEL GALLEGO HENAO
Ministro de Transporte


JUAN LOZANO RAMÍREZ
Ministro de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial

Anexo B. Perfiles de Cargo

Perfil Operario de Oficios varios

	CODIGO: I021 – V01
	REVISO Y APROBO: GERENTE GENERAL
PERFIL Y RESPONSABILIDADES	CARGO: OPERARIO OFICIOS VARIOS

1. PROPOSITO

Documentar el Perfil y las Responsabilidades del OPERARIO DE SERVICIOS VARIOS, de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del Cargo : OPERARIO DE OFICIOS VARIOS
Dependencia / Área : OPERATIVA
Reporta a : JEFE DE PISTA

3. MISIÓN DEL CARGO

Hacer la revisión técnico- mecánica y de gases a los automóviles que asisten al centro de diagnóstico automotriz bajo los parámetros suministrados por el Ministerio de Transporte de manera que la empresa se distinga en el medio por su transparencia y efectividad

4. PERFIL / REQUISITOS

Educación

CAP SENA : Básico de Revisión técnico mecánica y de gases,

Experiencia : Sin experiencia.

Formación :

Curso sobre el manejo de Líneas de Diagnostico para la inspección vehicular marca LINETECK. Manejo de vehículos automotores (Licencia de conducción: mínimo Cuarta, categoría anterior, o C1, nueva categoría.)

Habilidades :

Motricidad gruesa, percepción, razonamiento lógico, aptitud matemática.

5. RESPONSABILIDADES

Realizar las pruebas de revisión técnico- mecánicas y de gases siguiendo los parámetros establecidos por el Ministerio de Transporte.

- Conservar la confidencialidad de la información referente al proceso de revisión técnico mecánico y de gases.
- Cumplir con el horario de trabajo establecido.
- Contribuir desde su labor al cumplimiento de los lineamientos estratégicos de la organización.
- Infundir en sus compañeros de trabajo el cumplimiento de las normas internas de la empresa.
- Utilizar adecuadamente los equipos técnicos.
- Realizar las pruebas de revisión con el mayor cuidado posible para evitar daños en los vehículos.
- Portar la dotación y los elementos de trabajo de manera adecuada
- Participar activamente en las diferentes actividades que promueve la empresa.
- Mantener el área de revisión aseada.
- Colaborar en la realización de las actividades de mantenimiento de las instalaciones físicas.
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.
- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización.
- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad del CDA REVITEC bajo la NTC – ISO 9001:2000

REFERENCIAS

NTC-ISO-9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
 NTC-ISO-9001:2000 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
 Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación.
 Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

Perfil: Director Administrativo

	CODIGO: I029 – V01
	REVISO Y APROBO: GERENTE GENERAL
PERFIL Y RESPONSABILIDADES	CARGO: DIRECTOR ADMINISTRATIVO

1. PROPOSITO

Documentar el Perfil y las Responsabilidades del **DIRECTORA ADMINISTRATIVA** de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACION DEL CARGO

- Denominación del Cargo: **DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y DE MERCADEO**
- Dependencia / Área: **GERENCIA**
- Reporta a: **GERENTE GENERAL**

3. MISIÓN DEL CARGO

Administrar los procesos internos de manera que toda la organización oriente sus esfuerzos en un mismo sentido y de esta manera materializar el rumbo corporativo de CDA REVITEC S.A. Igualmente posicionar la empresa en un nivel que le permita ser competitiva en el medio en el que se desenvuelve.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación:

Profesional en Administración de Empresas, Economía o afines.

4.2 Experiencia:

Dos años de experiencia en administración y mercadeo.

4.3 Formación:

Gestión Financiera

4.8 Habilidades:

- Manejo y actualización en normas relacionadas con el transporte.
- Manejo y diseño del plan de mercadeo, evaluación y mejoramiento continuo en el manejo de estrategias de ventas y servicio al cliente que permita lograr una ventaja competitiva en el mercado.
- Manejo de indicadores y objetivos a corto, mediano y largo plazo.

6. RESPONSABILIDADES

- Presentar informe de su gestión a la Gerencia General en las reuniones que se convoquen teniendo en cuenta lo solicitado por la misma.
- Presentar el plan de mercadeo a la Gerencia.
- Tener contacto permanente con los clientes de la empresa para verificar el cumplimiento del servicio prestado.
- Administrar los diferentes procesos de la organización de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento Interno.
- Promover un ambiente de trabajo propicio para el desarrollo de las actividades de los demás funcionarios y de las propias.
- Demostrar lealtad y prudencia en el manejo de información
- Promover el cuidado de los elementos y equipos de trabajo
- Cumplir con la política corporativa que promueve la empresa.
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el “REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL” y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el “REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO” de la empresa.
- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización
- Conocer, entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de CDA REVITEC bajo la NTC – ISO 9001:2000.

7. REFERENCIAS

- **NTC-ISO-9000:2000** Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- **NTC-ISO-9001:2000** Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
- Numeral **6.2.2.a** Competencia, Toma de Conciencia y Formación.
- Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

Perfil: Jefe de Pista

	CODIGO: I020 – V01
	REVISO Y APROBO: GERENTE GENERAL
PERFIL Y RESPONSABILIDADES	CARGO: JEFE DE PISTA

1. PROPÓSITO

Documentar el Perfil y las Responsabilidades del JEFE DE PISTA, de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del Cargo : JEFE DE PISTA
Dependencia / Área : OPERATIVA
Reporta a : DIRECTOR ADMINISTRATIVO

3. MISIÓN DEL CARGO

Direccionar el proceso de revisión técnico mecánica y de gases por medio de la supervisión de las actividades diarias de manera que se cumpla con las normas establecidas por el Ministerio de Transporte y Normas Técnicas Colombianas.

4. PERFIL / REQUISITOS

Educación:

Profesional en Ingeniería (físico mecánica).

Experiencia:

Un año de experiencia en el sector automotor.

Formación:

Curso sobre el manejo de Líneas de Diagnostico para la inspección vehicular marca LINETECK. Conducción de vehículos (licencia de conducción).

4.4 HABILIDADES

Percepción, razonamiento lógico, aptitud matemática y trabajo en equipo, liderazgo, investigación y responsabilidad.

5. RESPONSABILIDADES

- Velar por el cumplimiento de la norma NTC 5385 y 5375
- Dirigir el proceso de revisión técnico mecánica y de gases.

- Enviar la información diariamente al Ministerio de Transporte de los vehículos que han sido certificados en el Centro de Diagnóstico. Así mismo el reporte de los certificados anulados.
- Hacer backups semanales de la información esencial del CDA.
- Manejar adecuadamente la información interna propia del proceso técnico. Así mismo administrar la red de datos.
- Promover el cuidado de los equipos.
- Cumplir con las políticas corporativas y de calidad que promueve la empresa.
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el "REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL" y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el "REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO" de la empresa.
- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización
- Conocer, entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de CDA REVITEC bajo la NTC – ISO 9001:2000.

REFERENCIAS

NTC-ISO-9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
 NTC-ISO-9001:2000 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.
 Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación.
 Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

Perfil: Jefe de Talento Humano

	FECHA :	CODIGO: I025 – V01
		REVISO Y APROBO: GERENTE GENERAL
PERFIL Y RESPONSABILIDADES	CARGO: JEFE DE TALENTO HUMANO	

1. PROPOSITO

Establecer el Perfil y las Responsabilidades de la JEFE DE TALENTO HUMANO, de tal manera que sirva como referencia para entender la pertinencia y toma de conciencia de la importancia de su labor y definir los requisitos correspondientes a la competencia del cargo

2. IDENTIFICACION DEL CARGO

Denominación del Cargo	JEFE DE TALENTO HUMANO
Dependencia / Área	ADMINISTRATIVA
Reporta a	DIRECTOR ADMINISTRATIVO

3. MISIÓN DEL CARGO

Planear, ejecutar y evaluar los procesos de administración de personal de manera que se promueva la calidad de vida del individuo, dicho proceso debe incidir en el desarrollo integral del empleado y de manera paralela hacer efectivo el objeto social de la empresa CDA REVITEC S.A.

4. PERFIL / REQUISITOS

4.1 Educación

Profesional en formación de Trabajo Social o carreras similares (mínimo 9 semestres)

4.2 Experiencia

Seis meses de experiencia en organizaciones donde su actuar este enfocado al Recurso Humano.

4.3 Formación

Trabajo con Familia, Grupo e individuos, análisis ocupacional, reclutamiento de hojas de vida, selección de personal, inducción y entrenamiento, ejecución del programa de Salud ocupacional, Capacitación y mejoramiento socio-laboral. Implementación de la evaluación de desempeño.

4.4 Habilidades

Manejo de grupo, trabajo en equipo, liderazgo, creatividad.

5. RESPONSABILIDADES

- Dirigir y controlar los procesos técnico – sociales para vincular a la empresa personal idóneo para cada uno de los cargos, suministrando los mecanismos esenciales para su desarrollo socio – laboral.
- Promover y apoyar la iniciativa, creatividad e interés del Talento humano hacia el desarrollo de actitudes, aptitudes y habilidades necesarias para su propio desarrollo.
- Administrar el personal de manera que se logre alinear los intereses de la organización con los propios de los empleados.
- Manejar y controlar el retiro parcial de dinero recogido diariamente y hacer la respectiva consignación
- Alcanzar el desarrollo de manera integral a partir de la administración de procesos orientados al factor humano de la empresa integrando elementos laborales y socio-familiares.
- Generar propuestas que permitan valorar el proceso de Desarrollo Humano como parte de la Responsabilidad Social de la organización.
- Coordinar las actividades de capacitación y realizar su debido seguimiento.
- Coordinar periódicamente las evaluaciones de desempeño para mantener el personal idóneo que requiere la empresa.
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales, así como las normas técnicas e internas que se adopten para lograr la implantación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial que sean concordantes con el “REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL” y con el Panorama de Salud ocupacional de la empresa.
- Dar estricto cumplimiento con las normas definidas en el “REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO” de la empresa.
- Conocer entender la contribución de su labor con el logro de la visión, misión, política y objetivos de calidad de la organización.
- Conocer entender, aplicar y cumplir con la documentación correspondiente al proceso del Sistema de Gestión de Calidad al cual pertenece (Manual de calidad, Caracterización del proceso, procedimientos, instructivos, Planes de control y registros cuando aplique), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad de CDA REVITEC bajo la NTC – ISO 9001:2000

7. REFERENCIAS

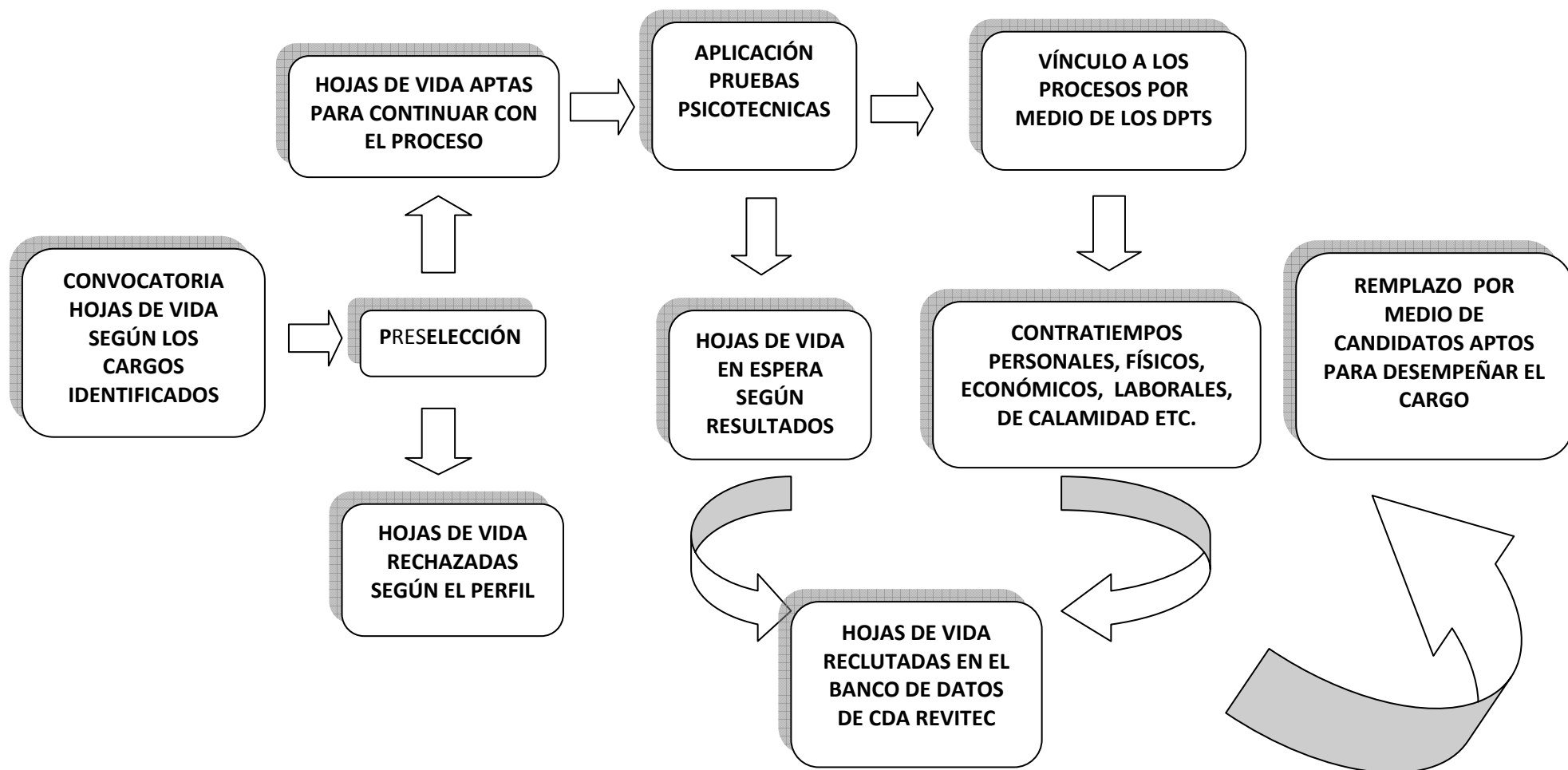
NTC-ISO-9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

NTC-ISO-9001:2000 Sistemas De Gestión De La Calidad - Requisitos.

Numeral 6.2.2.a Competencia, Toma de Conciencia y Formación.

Numeral 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

Anexo C. Plan de Contingencia



Anexo D. Formato de Inducción

FECHA		
Día	Mes	Año

INDUCCIÓN DEL PERSONAL NUEVO O PROMOVIDO



1. INDUCCIÓN - DEPARTAMENTO DE PERSONAL

Nombre del Trabajador	:	
Jefe Inmediato	:	
Sección / Área	:	
Cargo	:	
Horario de Trabajo	:	
Intensidad horaria semanal	:	
Horario de refrigerio	:	
Horario de almuerzo	:	
Observaciones	:	

2. CAPACITACION BASICA DEL SISTEMA DE CALIDAD – DEPARTAMENTO DE CALIDAD

Para personal nuevo en la empresa únicamente.

No.	DESCRIPCION	No.	DESCRIPCION
1.	Presentación de la Empresa	2.	Política y Objetivos de Calidad
3.	Normas ISO 9000	4.	Perfil y responsabilidades
5.	Valores corporativos	6.	Organigrama
7.	Política de Salud ocupacional	8.	Reglamento interno de trabajo
Fecha Capacitación:		Recibí el entrenamiento (Firma)	

3. CAPACITACION / ENTRENAMIENTO EN EL PUESTO DE TRABAJO

Colocar una X en las casillas que se van cumpliendo (SI ES INMEDIATO)

No.	DESCRIPCION	
1	Instructivos del Área	
2	Formatos / Registros	
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
Fecha límite de capacitación y entrenamiento:		
Recibí el entrenamiento (Firma)		

4. EVALUACION

Fecha límite de evaluación (Si aplica)

Una vez que se ha concluido la programada en el formato, el trabajador y el jefe inmediato deben firmar las casillas respectivas.
El formato se debe entregar a Talento Humano donde el encargado verifica, firma y archiva el documento.

Firma del Trabajador	Firma Jefe Inmediato	Firma Talento Humano

Anexo E. Programa de capacitación



Evento de sensibilización con los clientes sobre la Revisión Técnico Mecánica y de Gases.



Jornada de salud Oral



Jornada de Salud Visual.



Capacitación de la ARP en Manejo del Estrés.



Manejo de Extintores.



Primer acercamiento de la ARP para realizar el Panorama de Riesgos.

Anexo F. Inspecciones locativas

	REVISIÓN DE INSPECCIONES LOCATIVAS	Código: F077 – V01 Fecha:
---	---	------------------------------

DEFECTO	UBICACION	OBSERVACIONES	ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO	Ok
Grietas en el piso				
Grietas en las paredes				
Levantamiento del piso				
Goteras				
Filtraciones de agua				
Humedad				
Levantamiento de la pintura				
Chapas dañadas				
Puertas averiadas				
Vidrios partidos				
Partes con riesgo de desprendimiento				
Luminarias fundidas				
Electrodomésticos averiados				
Fallas en tomas eléctricas				
Extintores vacíos o vencidos				
Sanitarios averiados				
Tubos rotos				
Mallas en mal estado				
Pintura deteriorada				
Corrosión en estructura metálica				
Otros: 1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

Inspección realizada por

Firma

Responsable Seguimiento

Firma