

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Viviana Perdomo Valencia
Subgerente de Calidad

Perimetral Oriental de Bogotá S.A.S.
03 de mayo de 2020



PILARES DEL PLAN DE CALIDAD



**ORGANIZACIÓN DE
LOS PROCESOS
INTERNOS**



**NECESIDADES DEL
CLIENTE**



**CERTIFICACIÓN DEL
CONCESIONARIO - NORMA
INTERNACIONAL**

ORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS: CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MISIÓN

Somos una empresa creada con el objeto de ejecutar el Contrato de Concesión 002 de 2014, suscrito con la Agencia Nacional de Infraestructura, cuyo proyecto de construcción y operación de infraestructura vial genera una alternativa de movilidad que conecta la vía Bogotá -Tunja con la vía Bogotá - Villavicencio, lo anterior en cumplimiento total de las obligaciones contractuales y altos estándares de calidad, generando beneficios económicos, sociales y de Competitividad del país y a todos los grupos de interés del proyecto.

VISIÓN

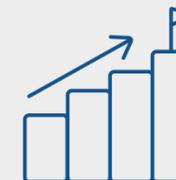
Perimetral Oriental de Bogotá S.A.S. se proyecta al 2025 como líder en el desarrollo y potenciación del eje viario en el sector oriental de Bogotá con las mejores condiciones en seguridad vial, servicios de calidad y de atención del usuario que permita el fortalecimiento regional, mejorar la condiciones de vida de los habitantes de la zona, el crecimiento profesional de los trabajadores y el desarrollo sostenible de la organización y de los accionistas, mediante la consolidación integral de la organización, respeto por el medio ambiente, responsabilidad social y buenas prácticas empresariales.



Cumplimiento de requisitos



Ajuste a la realidad de la empresa



Facilite el desarrollo de los objetivos de Calidad

CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

POLÍTICA DE CALIDAD

El Concesionario Perimetral Oriental de Bogotá S.A.S., establece que las buenas prácticas empresariales, el enfoque en la calidad del servicio, la atención del usuario, la seguridad vial; la protección del medio ambiente y la seguridad de los empleados, son imprescindibles para la sostenibilidad de la organización y para la satisfacción de los requerimientos del cliente, de los usuarios de la vía y de la comunidad.

Para la implementación de esta Política, la Alta Gerencia dispone de un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la NTC - ISO 9001 y orienta todos sus procesos en los Principios de la Operación, en los Principios del Ecuador, en la gestión del riesgo y en el cumplimiento contractual.

Esta Política promueve la optimización en el uso de los recursos económicos, técnicos y humanos necesarios para su cumplimiento; y con el respaldo y compromiso de la Alta Gerencia, se fomenta una comunicación abierta y de mejoramiento continuo.

Así mismo, todos los que integramos Perimetral Oriental de Bogotá, S.A.S. transmitimos a los contratistas, clientes y demás partes interesadas, que nuestras políticas y prácticas empresariales deben ser comprendidas en su totalidad para su obligatoria participación y cumplimiento.

CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

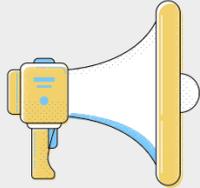
CAMBIOS EN LAS POLÍTICAS (12) DEL CONCESIONARIO



P. ANTILAFT

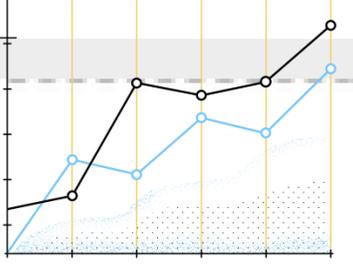
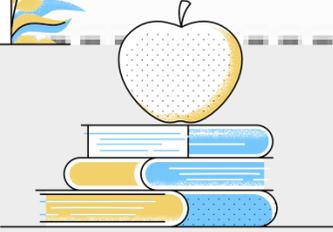


P. DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

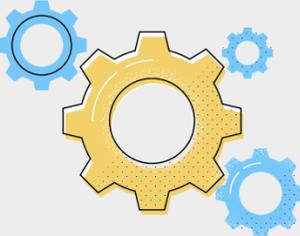


P. DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES

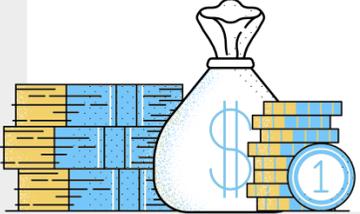
P. ALCOHOL Y DROGAS



P. DE CALIDAD



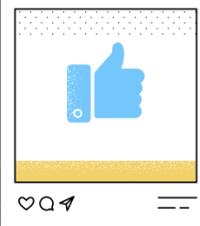
P. SST



P. DERECHO HUMANOS



P. GESTIÓN SOCIAL



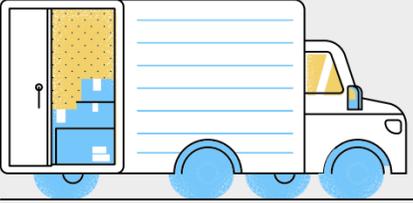
CÓDIGO DE ÉTICA



P. GESTIÓN AMBIENTAL



P. RECURSOS HUMANOS



P. SEGURIDAD VIAL

CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ALTA DIRECCIÓN 2019

Todos los Gerentes y Subgerentes
Acta 2018-jun-08

No aceptaron responsabilidades:

- Asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos.
- Promover la mejora continua.
- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad con pensamiento basado en riesgos.

ALTA DIRECCIÓN 2020

CEO
COO
CCO



NEGOCIO

1. Generar rentabilidad a la organización para asegurar la sostenibilidad de sus trabajadores y la propia.

2. Operar y mantener la vía cumpliendo con los niveles de servicio de tal manera que desarrolle y potencialice el eje viario norte sur en el sector oriental de Bogotá y planteé una alternativa de movilidad en este enclave geográfico del Departamento de Cundinamarca.

3. Fomentar el desempeño del Concesionario en un marco de sostenibilidad ambiental y social de tal forma que genere mejores resultados en el ámbito financiero.

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

4. Desarrollar habilidades de autocuidado y de crecimiento personal que potencialice el trabajo en equipo y el buen clima organizacional.

USUARIOS DE LA VÍA

5. Mejorar el desempeño de la seguridad vial, mediante la reducción de las muertes o lesiones, como consecuencia de los accidentes de tránsito ocurridos en el Corredor Perimetral de Oriente de Cundinamarca.

PROCESOS INTERNOS

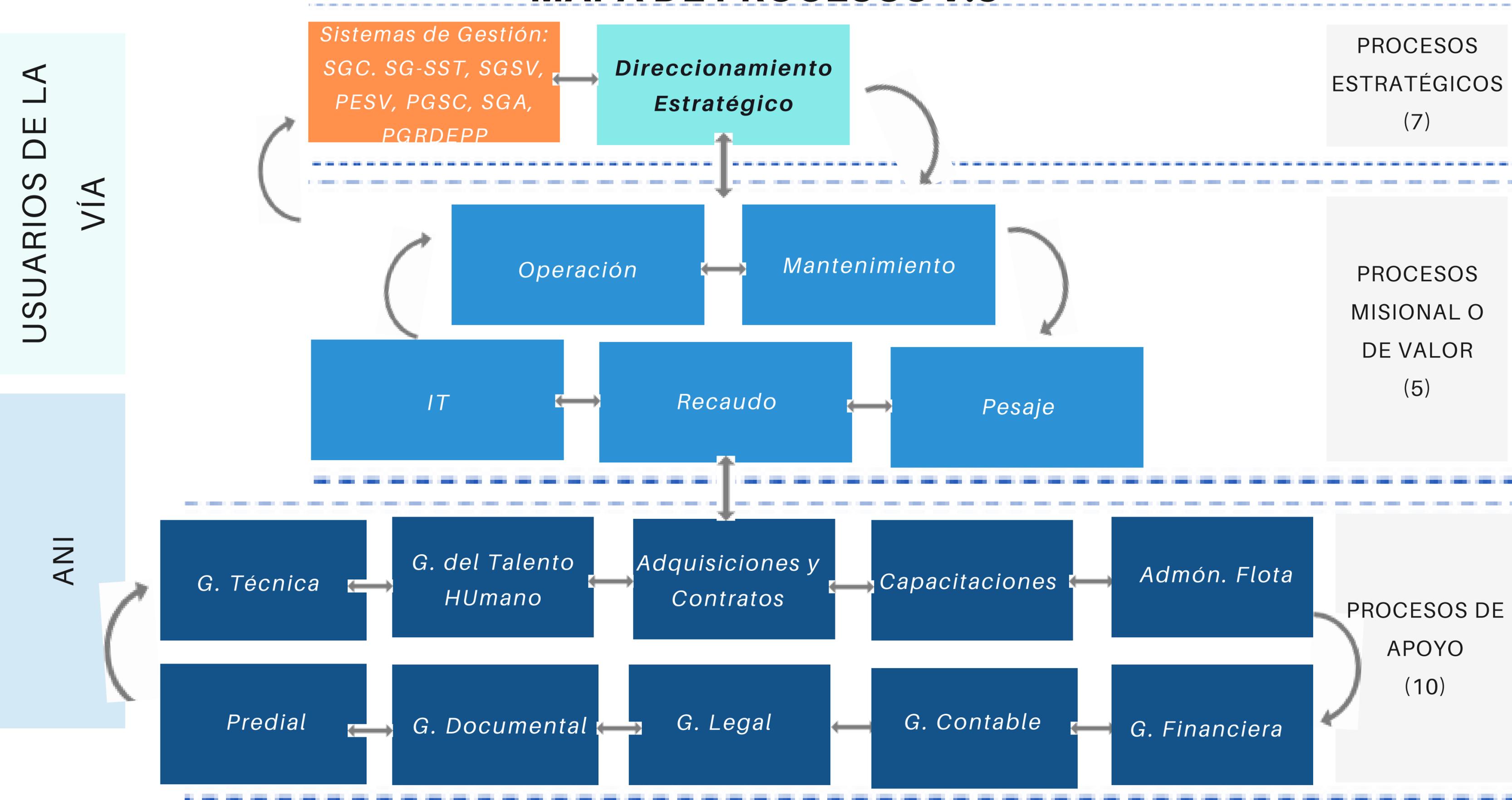
6. Promover la gestión del riesgo y el mejoramiento continuo en cada uno de los procesos de la Concesión.

Objetivos de Calidad 2020

INDICADORES 2020

Objetivos Específicos	Ficha de Indicadores
	Nombre del Indicador
1. Generar rentabilidad a la organización para asegurar la sostenibilidad de sus trabajadores y la propia.	1.1 Rentabilidad esperada del proyecto (TIR)
2. Operar y mantener la vía cumpliendo con los niveles de servicio de tal manera que desarrolle y potencialice el eje viario norte sur en el sector oriental de Bogotá y planteé una alternativa de movilidad en este enclave geográfico del Departamento de Cundinamarca.	2.1 Índice de Cumplimiento UF1
	2.2 Índice de Cumplimiento UF2
	2.3 Índice de Cumplimiento UF3
	2.4 Índice de Cumplimiento UF4
	2.5 Índice de Cumplimiento UF5
3. Fomentar el desempeño del Concesionario en un marco de sostenibilidad ambiental y social de tal forma que genere mejores resultados en el ámbito financiero.	3.1 Indicadores de seguimiento del programa de capacitación, educación y concientización de la comunidad aledaña al proyecto.
4. Desarrollar habilidades de autocuidado y de crecimiento personal que potencialice el trabajo en equipo y el buen clima organizacional.	4.1 Cobertura de la capacitación
5. Mejorar el desempeño de la seguridad vial, mediante la reducción de las muertes o lesiones, como consecuencia de los accidentes de tránsito ocurridos en el Corredor Perimetral de Oriente de Cundinamarca.	5.1 OB-01: % de reducción en las lesiones no fatales por accidentes de tránsito en el corredor.
6. Promover la gestión del riesgo y el mejoramiento continuo en cada uno de los procesos de la Concesión.	6.1 Accidentes Laborales
	6.2 Incidentes Laborales
	6.3 Ausentismo Laboral
	6.4 Enfermedades laborales
	6.5 Oportunidad de Respuesta
	6.6 Oportunidad de Respuesta
	6.7 Clima Laboral
	6.8 Rotación de los empleados
	6.9 Cumplimiento del Programa de Auditoria Interna
	6.10 Control y Seguimiento del Riesgo

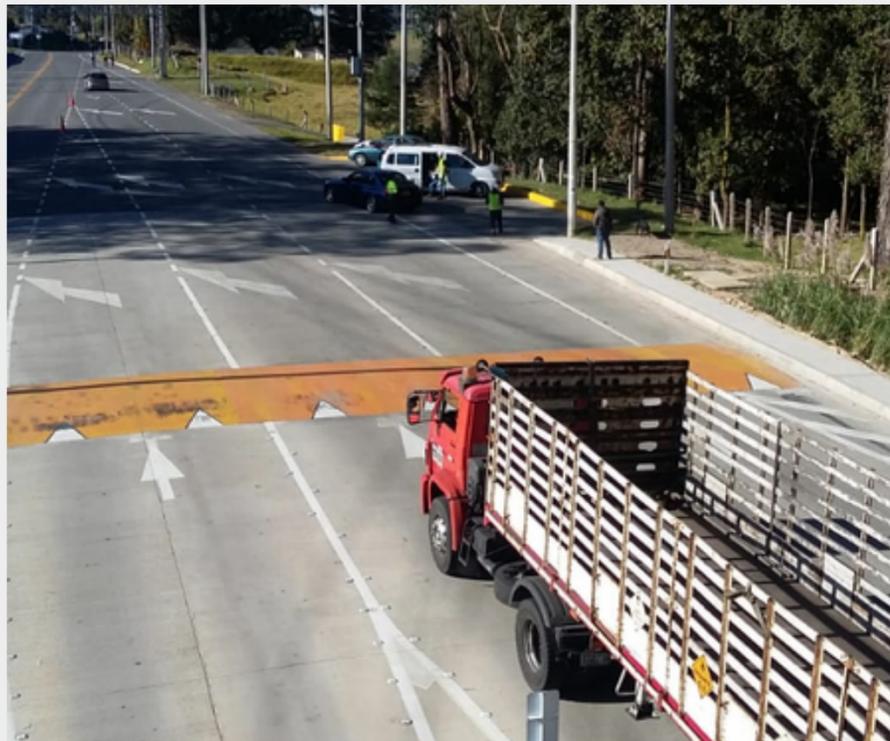
MAPA DE PROCESOS V.3



-Informe de Gestión 2017-2019



NECESIDADES DEL CLIENTE: ENCUESTAS



SEMESTRALES
CONFORMIDAD DEL USUARIO DE
LA VÍA
Julio y Enero



ANUAL
CLIENTE ANI
Mayo

1) ATENCIÓN

Canales de comunicación

1. De 1 a 5, ¿Qué tan adecuado considera que ha sido la comunicación con el Concesionario?

1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	No Contesta
---	---	-------------------------------------	---	---	-------------

Observaciones: En algunas ocasiones no se usa el canal adecuado y dispuesto por la Entidad. Este canal es el equipo de Supervisión.

Relaciones interpersonales

2. De 1 a 5, ¿Cómo califica las relaciones interpersonales con los Representantes del Concesionario ante ustedes?

1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5	No Contesta
---	---	---	-------------------------------------	---	-------------

Observaciones: _____

Agilidad en respuesta

3. De 1 a 5, ¿Cómo califica el tiempo de respuesta de las comunicaciones o solicitudes?

1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	No Contesta
---	---	-------------------------------------	---	---	-------------

Observaciones: Esto lo evidencia el gran número de procesos de incumplimiento en marcha.

Instalaciones adecuadas

13. De 1 a 5, ¿Cómo considera las instalaciones que conforman la Operación de la Concesión?

1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	No Contesta
---	---	-------------------------------------	---	---	-------------

Observaciones: _____

3) SUGERENCIAS

14. ¿Tiene algún comentario o sugerencia para mejorar los servicios en la vía?

Anotaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer otros canales de comunicación con los usuarios: Twitter, etc. • Difundir los aspectos positivos de los servicios y propender por ser modelos de atención al usuario.
-------------	--

Disposición de trabajo en equipo

4. De 1 a 5, ¿Cómo considera que ha sido el trabajo en equipo con el Personal del Concesionario?

1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	No Contesta
---	-------------------------------------	-------------------------------------	---	---	-------------

Observaciones: Las discrepancias entre Concesionario y EPC dificultan este trabajo en equipo.

Disponibilidad de tiempo, espacio y recursos

5. De 1 a 5, ¿Qué tan adecuado considera la disponibilidad de tiempo, espacio y recursos con los que cuenta el Concesionario?

1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	No Contesta
---	---	-------------------------------------	---	---	-------------

Observaciones: _____

2) CUMPLIMIENTO

Especificaciones técnicas

6. De 1 a 5, ¿En general, ¿cómo evalúa el cumplimiento de las especificaciones técnicas contenidas en los Apéndices Técnicos del Contrato, respecto a las Intervenciones, la Operación y el Mantenimiento?

1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	No Contesta
---	---	-------------------------------------	---	---	-------------

Observaciones: Gran número de requerimientos en este sentido.

Programa de trabajo

7. De 1 a 5, ¿Cómo evalúa el cumplimiento del programa de trabajo ejecutado durante las etapas del Contrato de Concesión?

1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5	No Contesta
---	-------------------------------------	---	---	---	-------------

Observaciones: El plan de trabajo y cronograma de intervenciones no se ha cumplido en la gran mayoría de las obligaciones.

Asignación de recursos

8. De 1 a 5, ¿Cómo califica la asignación de recursos de acuerdo con los requerimientos del Contrato?

1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	No Contesta
---	---	-------------------------------------	---	---	-------------

Observaciones: _____

Competencia del personal

9. De 1 a 5, ¿Cómo considera que ha sido la competencia del personal que ha ejecutado el Contrato de Concesión (conocimiento y habilidades)?

1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	No Contesta
---	---	-------------------------------------	---	---	-------------

Observaciones: Falta de competencia del EPC que finalmente impacta la Operación y Mantenimiento.

Procedimientos de trabajo

10. De 1 a 5, ¿Cómo califica la forma como se está operando la vía concesionada?

1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	No Contesta
---	---	-------------------------------------	---	---	-------------

Observaciones: _____

11. De 1 a 5, ¿Cómo califica la forma como se están operando los Peajes?

1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5	No Contesta
---	---	---	-------------------------------------	---	-------------

Observaciones: _____

12. De 1 a 5, ¿Cómo califica las actividades de mantenimiento adelantadas por el Concesionario?

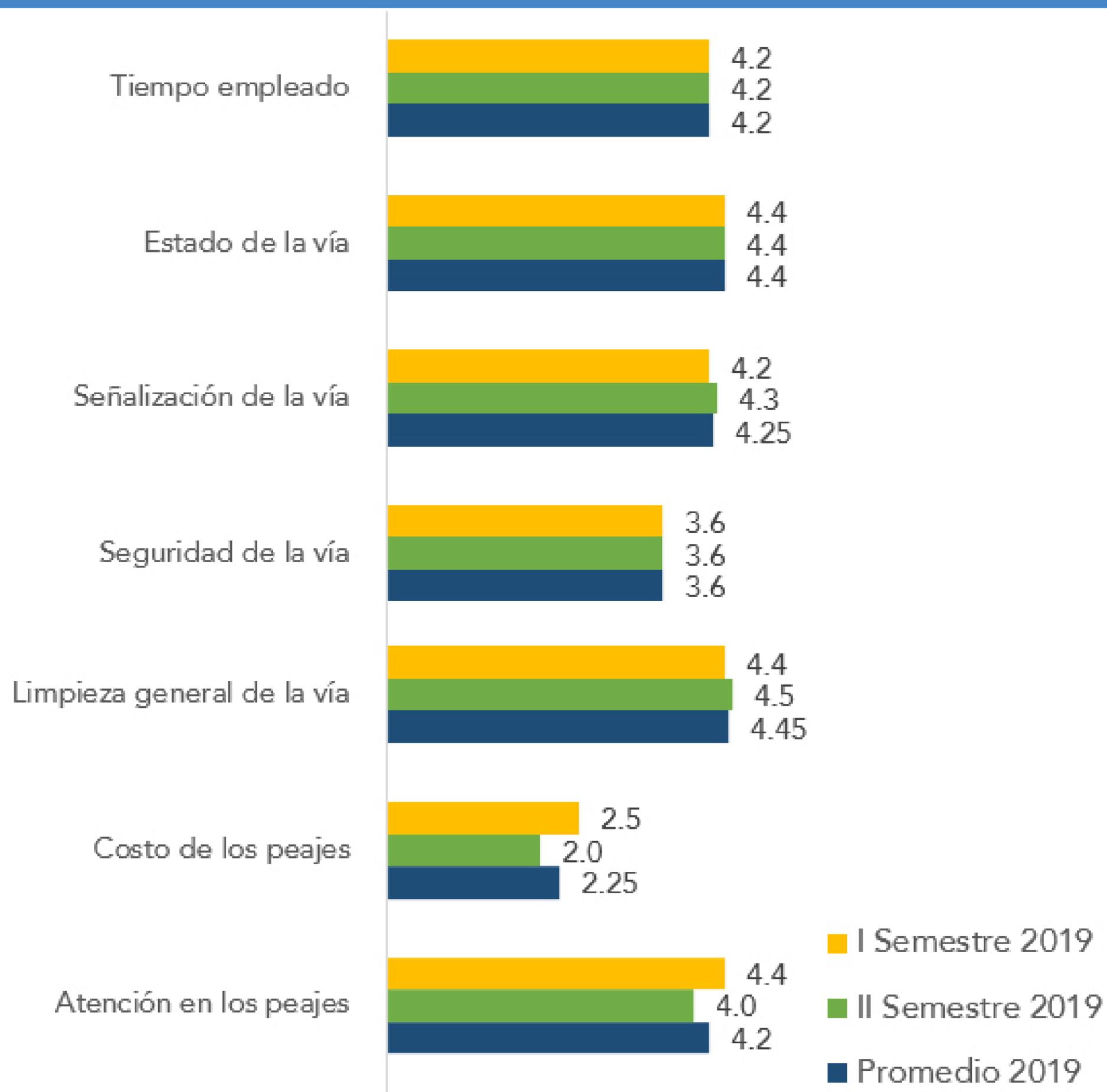
1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	No Contesta
---	---	-------------------------------------	---	---	-------------

Observaciones: Se evidencia en la gran cantidad de procesos de incumplimiento en marcha.

Satisfacción del Cliente

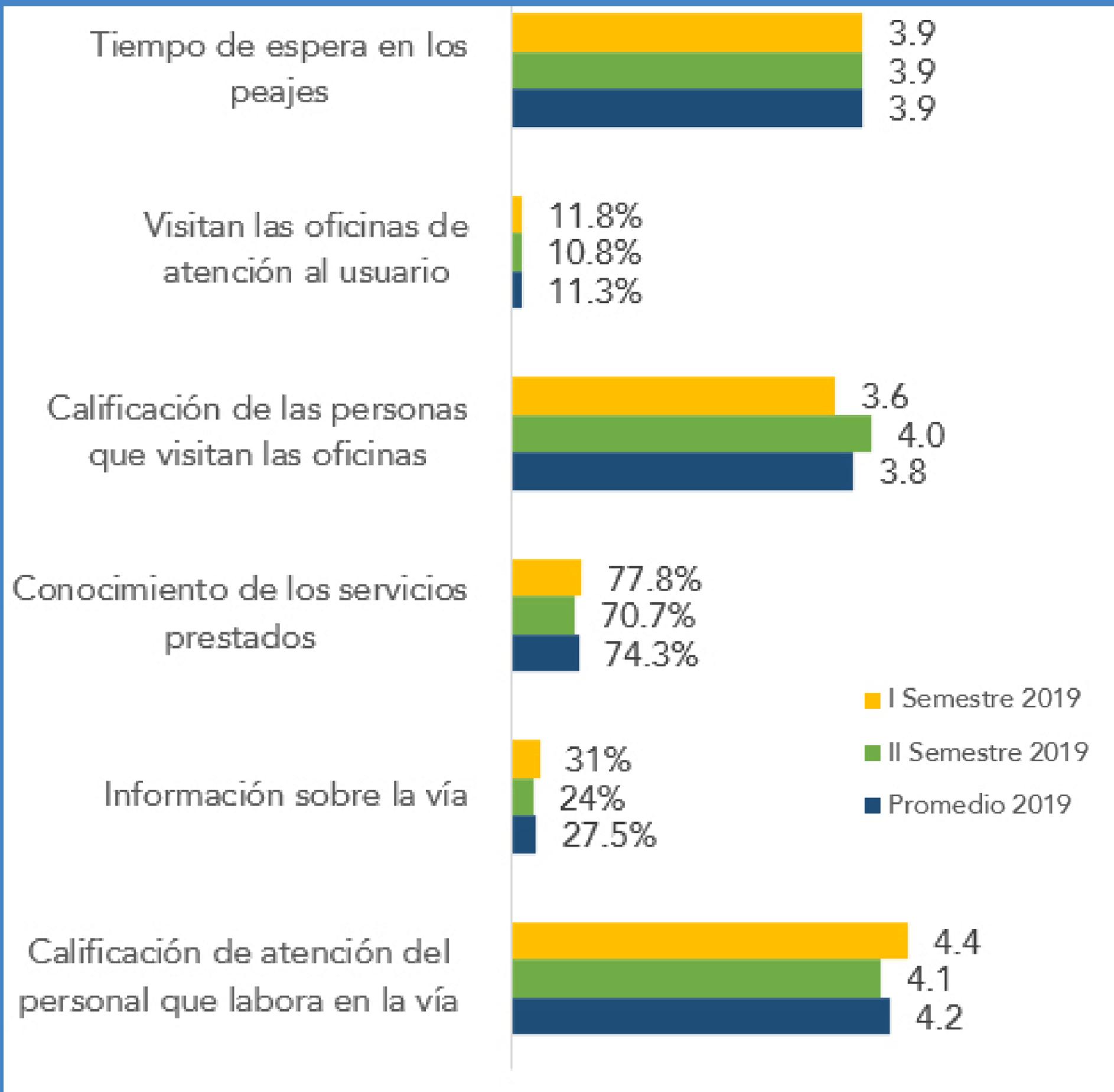
Encuesta Anual:
• 17 de mayo de 2019

Reforzar:
 - Trabajo en equipo con el personal del EPC.
 - Cumplimiento programas de trabajo y cronograma de las intervenciones.
 - Mejorar competencias del EPC, que finalmente afecta la O&M.



Retroalimentación de los Usuarios de la vía

Encuesta de I y II semestre de 2019



Retroalimentación de los Usuarios de la vía

Encuesta de I y II semestre de 2019

O&M

- Garantizar la disponibilidad y la calidad de la vía de acuerdo con las especificaciones del Contrato de Concesión.

O&M

- Incrementar la satisfacción de los requerimientos del cliente en la prestación de los servicios/productos objeto del Contrato de concesión.

O&M

- Garantizar el uso eficiente de los recursos en la ejecución de las actividades objeto del Contrato de Concesión.

MEDIO AMBIENTE

- Cumplir con las normas ambientales y propender por la protección del medio ambiente.

GESTIÓN HUMANA

- Fortalecer la competencia del personal que participa en el desarrollo de los procesos.

SST

- Mantener las condiciones de salud de nuestros trabajadores durante la permanencia en la empresa.

CALIDAD

- Promover el mejoramiento continuo de cada uno de los procesos de la Concesión.

El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

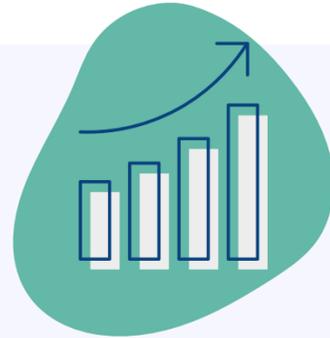
2017-2019

El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad



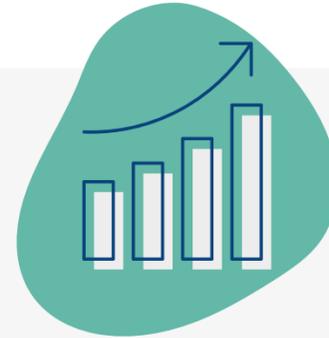
ANÁLISIS DE CONTEXTO

- Actualización de la Matriz legal,
- Matriz de Partes Interesadas,
- Matriz de riesgos.



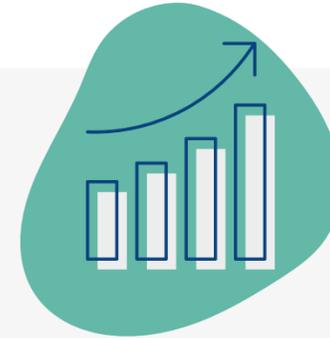
DETERMINACIÓN DE CONTROLES - INFORMACIÓN DOCUMENTADA

- Fichas de procesos (94%).
- Documentos de las áreas (85%).
- Custodia y Archivo de los registros TRD (0%).



FORMACIÓN

- Programa de Capacitación Trinorma; NTC ISO 9001, 45001, 14001.
- Auditor Interno 19011



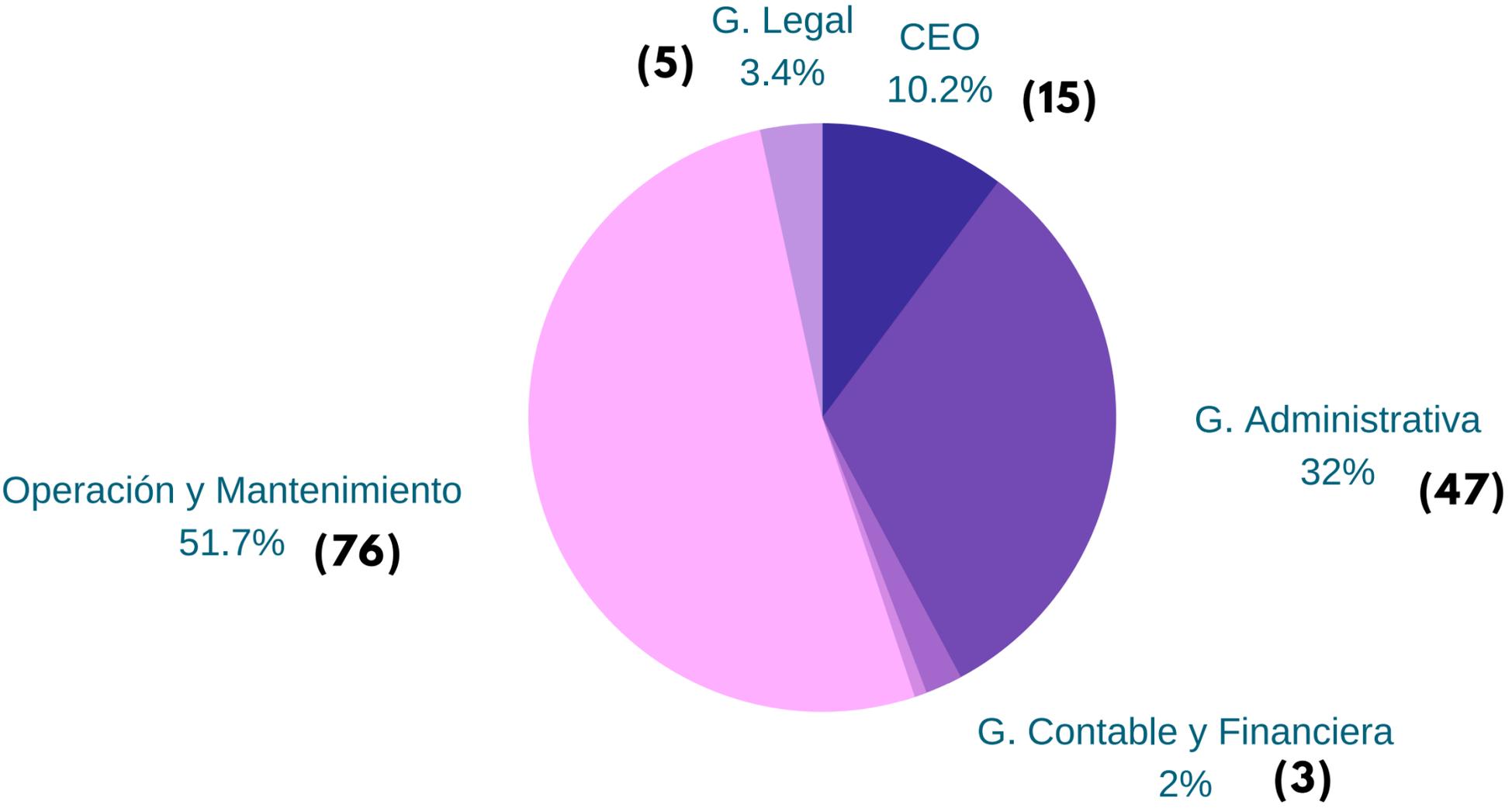
INDUCCIÓN DE CALIDAD

- Todo el Personal
- Ingresos y Anuales

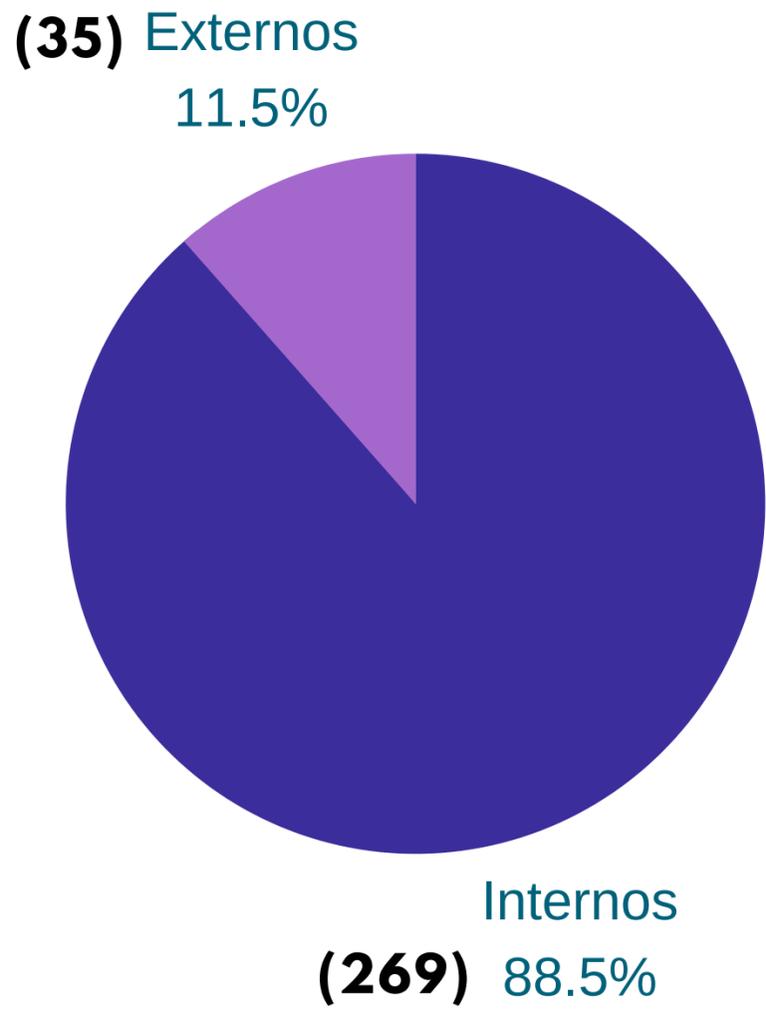
Retraso en la implementación del Plan de Calidad por 7 meses.

Por falta de coordinación no se logró fortalecer la competencia del personal.

Información Documentada 2017-2019

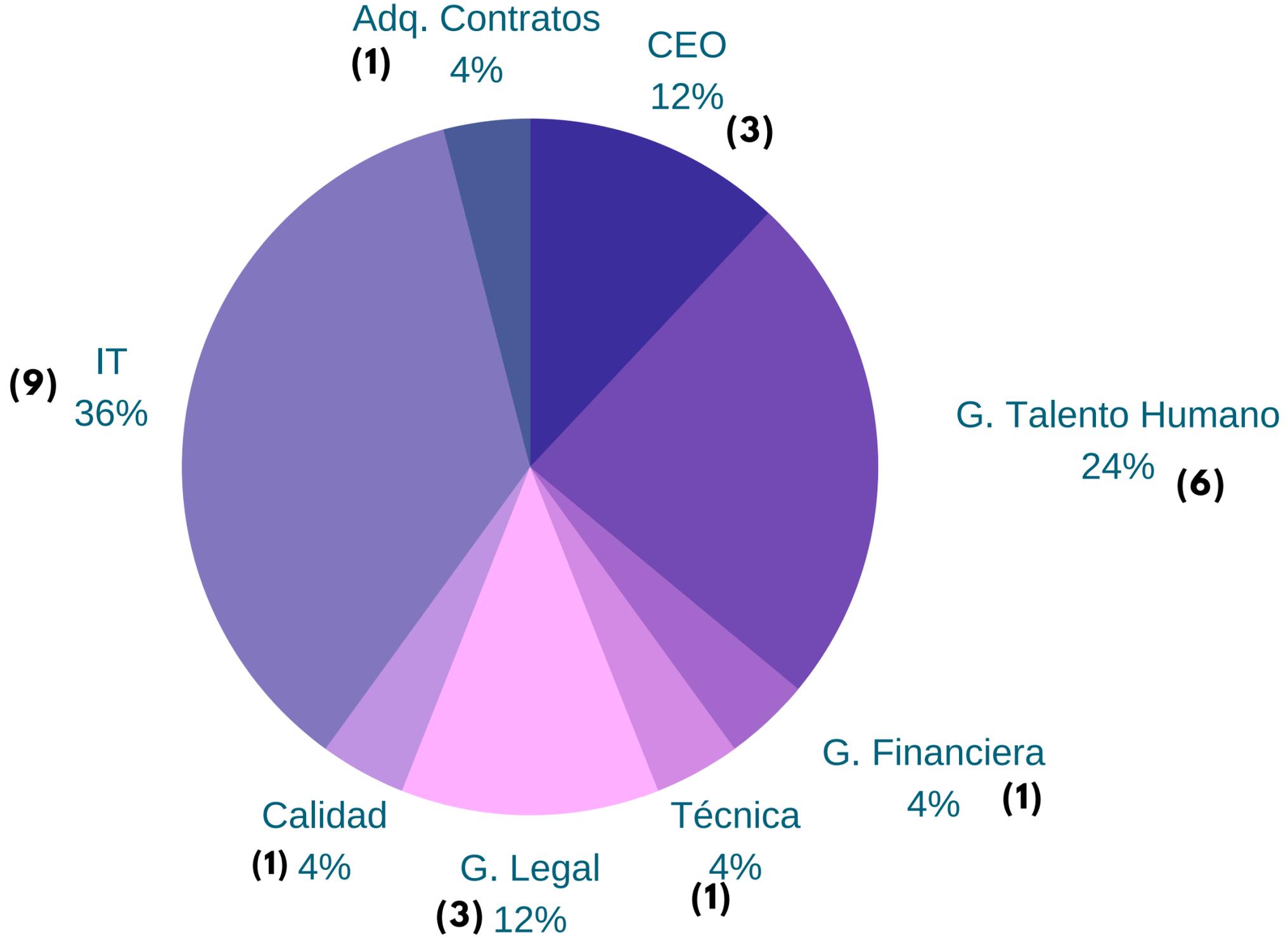


MANUALES, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS (146)



FORMATOS (304)

Información Documentada 2020



MANUALES, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS EN REVISIÓN (21)

Auditoría

**Auditoría Interna 15 Hallazgos
2018-2019**

Auditoría SGSV 16 hallazgos

ACCIONES CORRECTIVAS



CIERRE DE NO CONFORMIDADES AUDITORIA INTERNA 2018-2019

Promover el mejoramiento continuo de cada uno de los procesos de la Concesión.

ADQUISICIONES Y CONTRATOS

1. Políticas y procedimientos de Adquisiciones.
2. Evaluación de proveedores recurrentes después de ser ejecutada la compra.

AUDITORIA AL SGSV - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

1. Al revisar las carpetas de los inspectores viales, se observó que no se encuentran los documentos que validen la experiencia y los conocimientos adquiridos en la Concesión para el cargo asignado.

AUDITORIA AL SGSV

1. Se evidenció que no se han estandarizado los procedimientos para investigar y analizar aquellos accidentes e incidentes de tránsito y otros incidentes en los que se vea involucrado los usuarios de la vía que conduzcan o tengan potencial de conducir a la muerte y a lesiones graves de los usuarios de las vías, incumpliendo lo establecido en ISO 39001 numeral 9.2

La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades Auditoria Interna 2018

15 Riesgos
Inherente

1 Riesgo
Residual /
Adquisiciones y
Contratos

En Control
(93%)

Riesgo

Fraude por realizar negociaciones con proveedores ficticios.

Reputacional por realizar negociaciones con proveedores en listas restrictivas.

Operacional por contratación de proveedores inadecuados

Categoría

Económico, Operacional

Causa raíz

Ausencia de buenas prácticas en el proceso de evaluación y selección de proveedores.

INDICADORES 2017 -2019

Acciones Correctivas y Preventivas

(Acciones Correctivas Ejecutadas/ Plan de Acción) *100

$$48/51*100 = 94\%$$

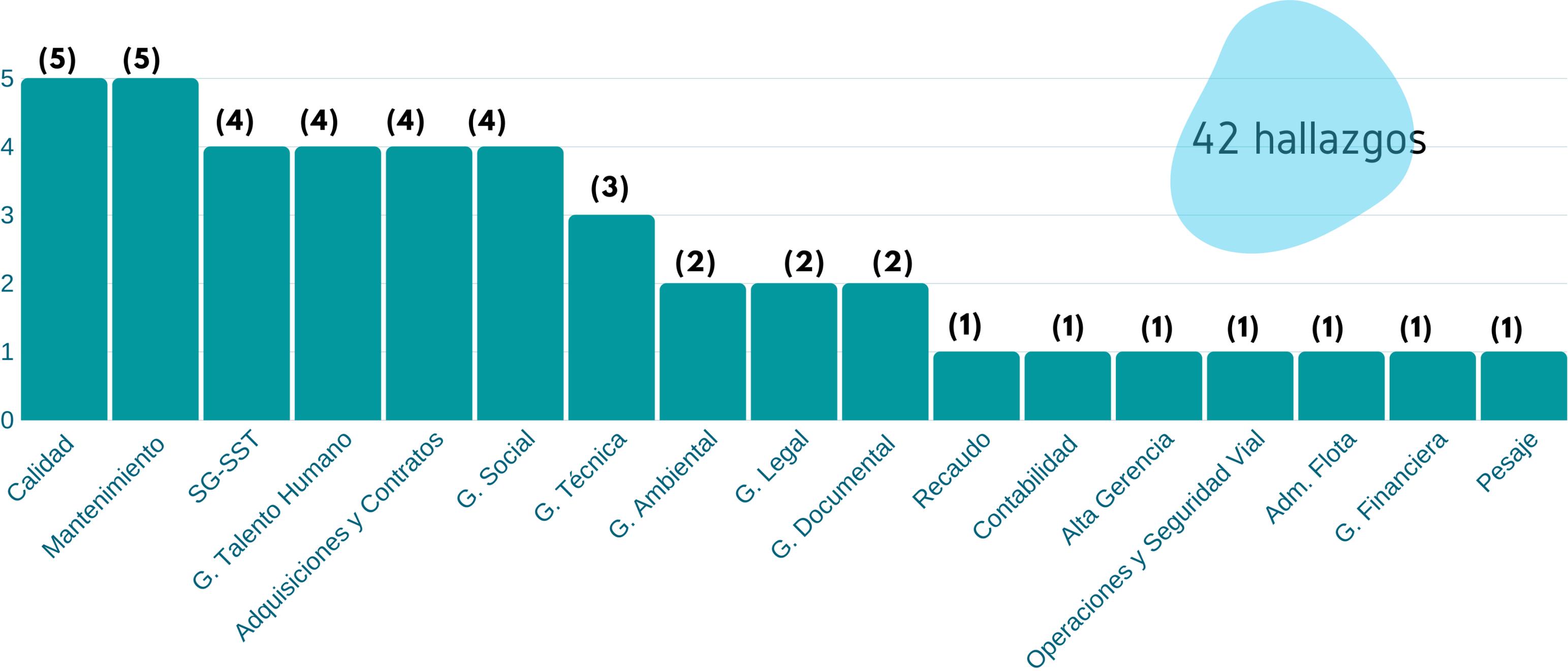
Control y Seguimiento del Riesgo

(Disminución del riesgo inherente identificados por área / Riesgos identificados por área) *100

$$14/15*100 = 93\%$$

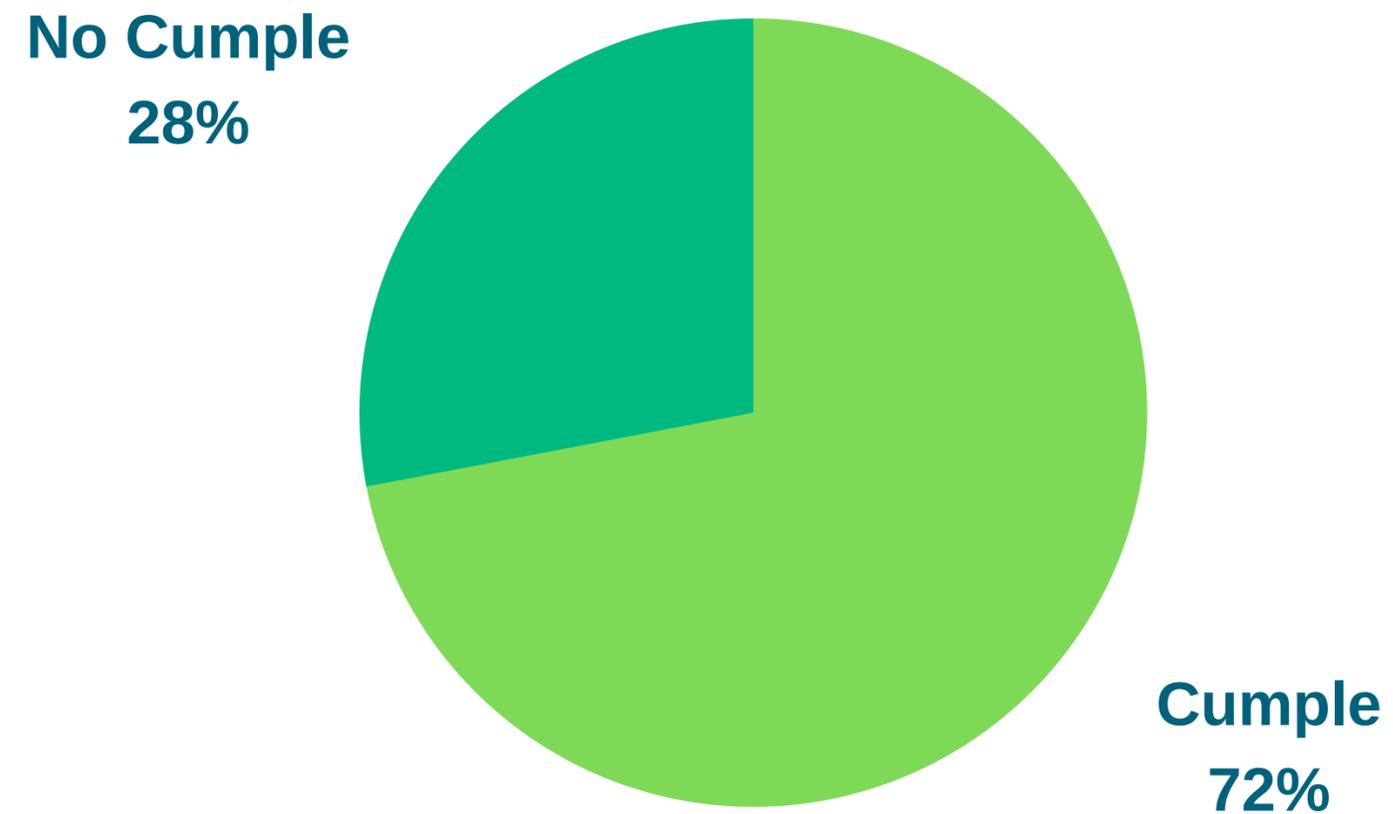
AUDITORIA INTERNA 2020

Promover el mejoramiento continuo de cada uno de los procesos de la Concesión (28 hallazgos).

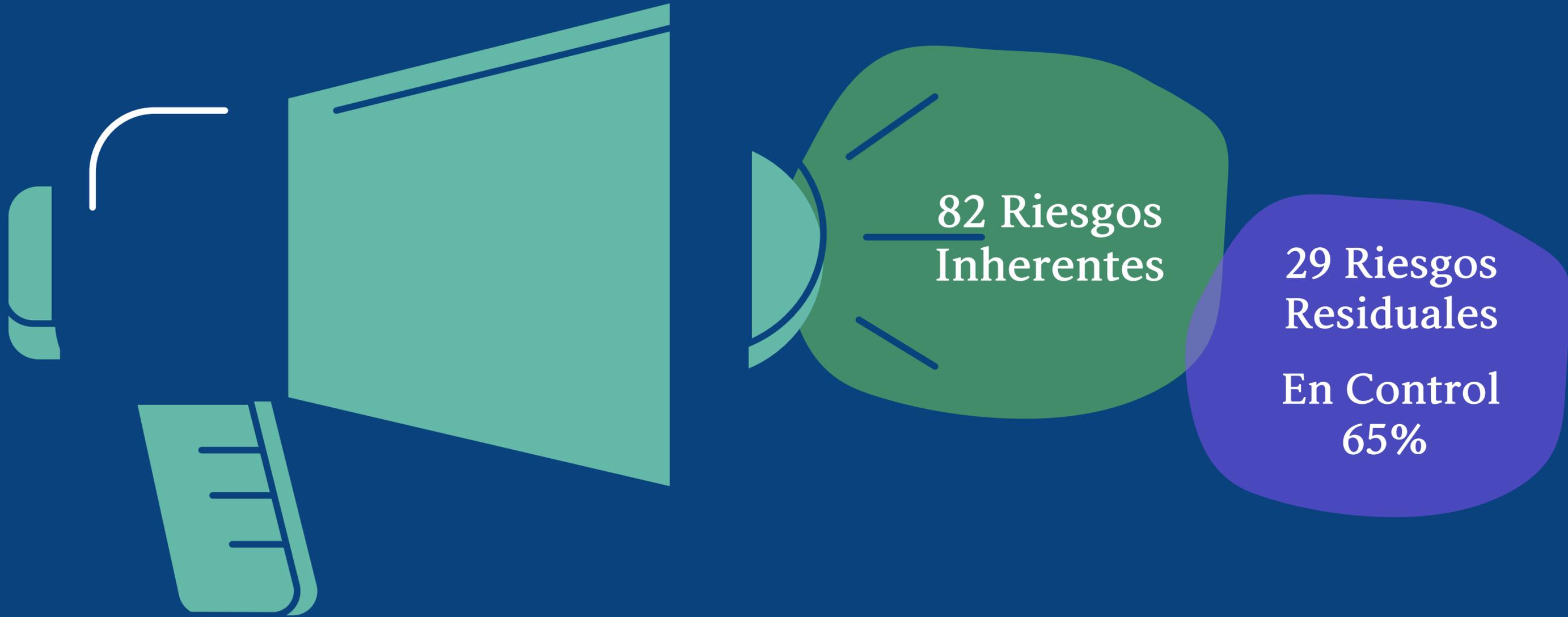


AUDITORIA INTERNA 2020

Promover el mejoramiento continuo de cada uno de los procesos de la Concesión.



Riesgos Identificados en Auditoria Interna 2020



Requisitos Legales Incumpliendo - Identificados en Auditoria Interna 2020



PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

APROBACIÓN Y SOCIALIZACIÓN

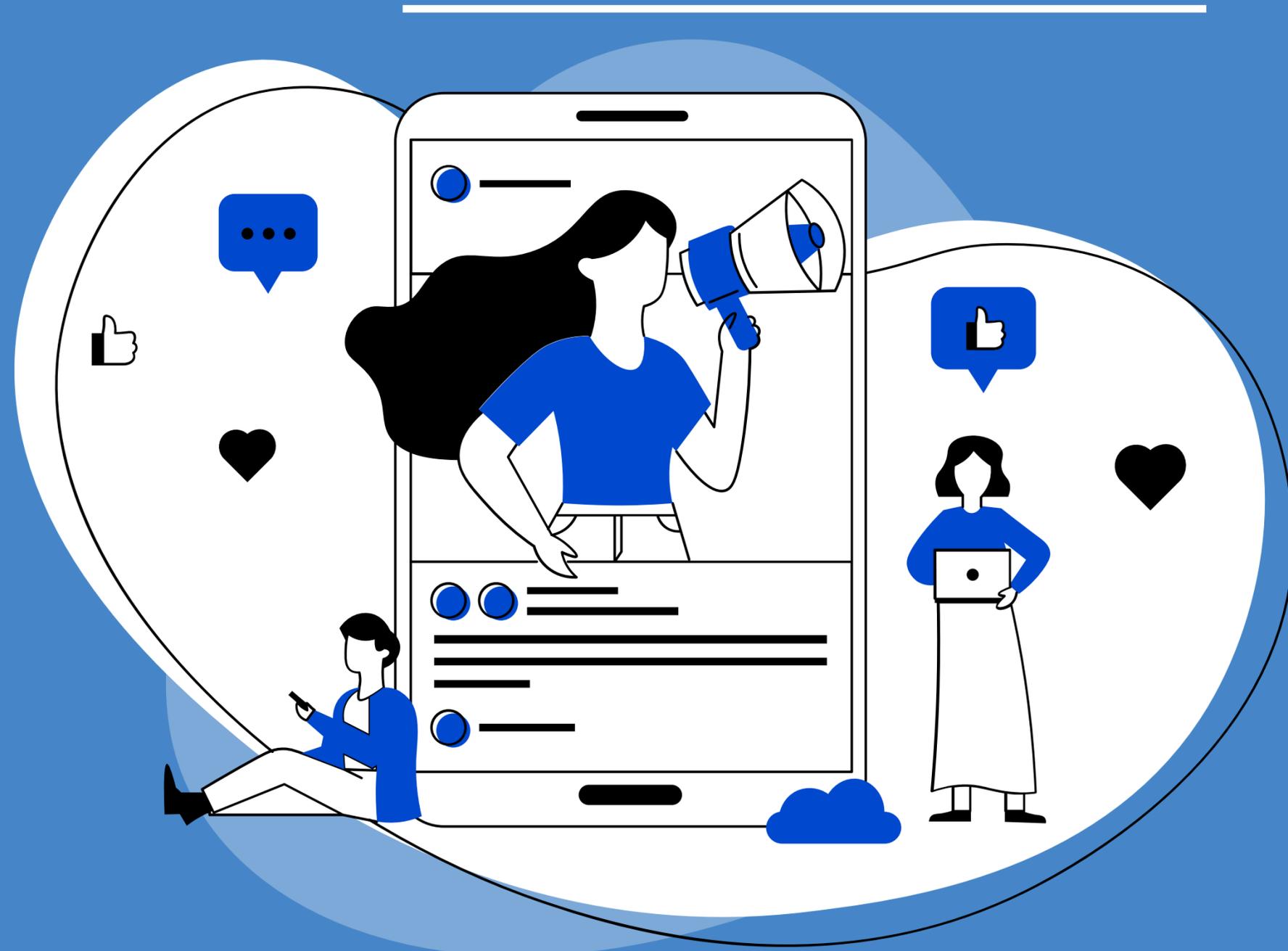
- Formularios TIES
- Formatos de Operaciones
- Clausulado contrato laboral, Formato de aspirantes y trabajadores
- Formatos de autorización uso de images y datos personales - pgsc.
- Aviso para uso de datos anteriores a la Política
- Formato de Registro de Proveedores

Política y Manual de Autorización de Protección de Datos Personales.

Actualizar página web.

Actualizar BD SIC

Aviso en vehículos e instalaciones



Desempeño de Proveedores

Periodo Julio y Enero

Se programa para mayo 2020



Adecuación de los Recursos

CODE	ITEM	TOTAL
1.6	ADMINISTRATIVE	46.337.349
1.6.2	INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM	46.337.349
1.6.2.1	Quality Management System	42.840.000
1.6.2.1.1	Audits of the Systems	8.330.000
1.6.2.1.2	Certifications of the Systems	10.710.000
1.6.2.1.3	Service Surveys	23.800.000
1.6.2.2	Quality Campaigns	3.497.349
1.6.2.2.1	Material POP	749.700
1.6.2.2.2	ISO Standards	780.640
1.6.2.2.3	Refreshment	868.706
1.6.2.2.4	Details, awards, etc.	1.098.303
TOTAL BUDGET 2019		\$ 46.337.349

2019

1.6.	ADMINISTRATIVE	
1.6.2	INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM	123.208.627
1.6.2.1	Quality Management System	237.453.790
1.6.2.1.1	Training	9.841.895
1.6.2.1.2	Audit of Fraud Risks	65.450.000
1.6.2.1.2	Audits of the Systems	8.925.000
1.6.2.1.3	Certifications of the Systems	10.710.000
1.6.2.1.4	Service Surveys	23.800.000
1.6.2.2	Quality Campaigns	4.481.732
1.6.2.2.1	Material POP	1.338.215
1.6.2.2.2	ISO Standards	1.011.500
1.6.2.2.3	Refreshment	1.033.753
1.6.2.2.4	Details, awards, etc.	1.098.264

2020

Adecuación de los Recursos



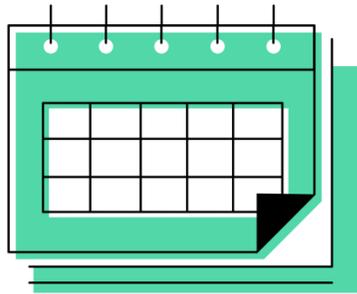
TECNOLÓGICOS

- *Control de los Documentos
- *Evaluación de Proveedores
- *Gestión de Acciones Correctivas y Auditoria

FORMACIÓN

NTC ISO 9001, 45001, 14001.

Auditor Interno 19011



Fecha de Auditoria:
Junio 2020

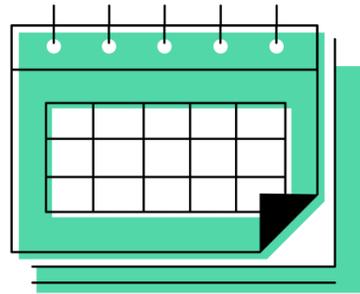
AUDITORIA DE SEGUIMIENTO

AUDITORIA DE SEGUIMIENTO

SGSV-PESV

Se realizará reunión
por la GOSV

**GTH,
ADQUISICIONES
Y CONTRATOS**



Fecha de Auditoria:

AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN

**Operación, mantenimiento del
Corredor vial PERIMETRAL
ORIENTAL DE BOGOTÁ S.A.S.**

Oportunidades de Mejora



Conclusiones

- ¿CONVENIENTE?
- ¿ADECUADO?
- ¿EFICAZ?
- ¿ALINEADO CON LA DIRECCIÓN ESTRATEGIA?

