

11 de Marzo, 2021

Objeto del área de Calidad

Apéndice Técnico 2 del Contrato de Concesión Numeral 3.3.3.3. y Lo dispuesto en la Sección 19.16 de la Parte General.

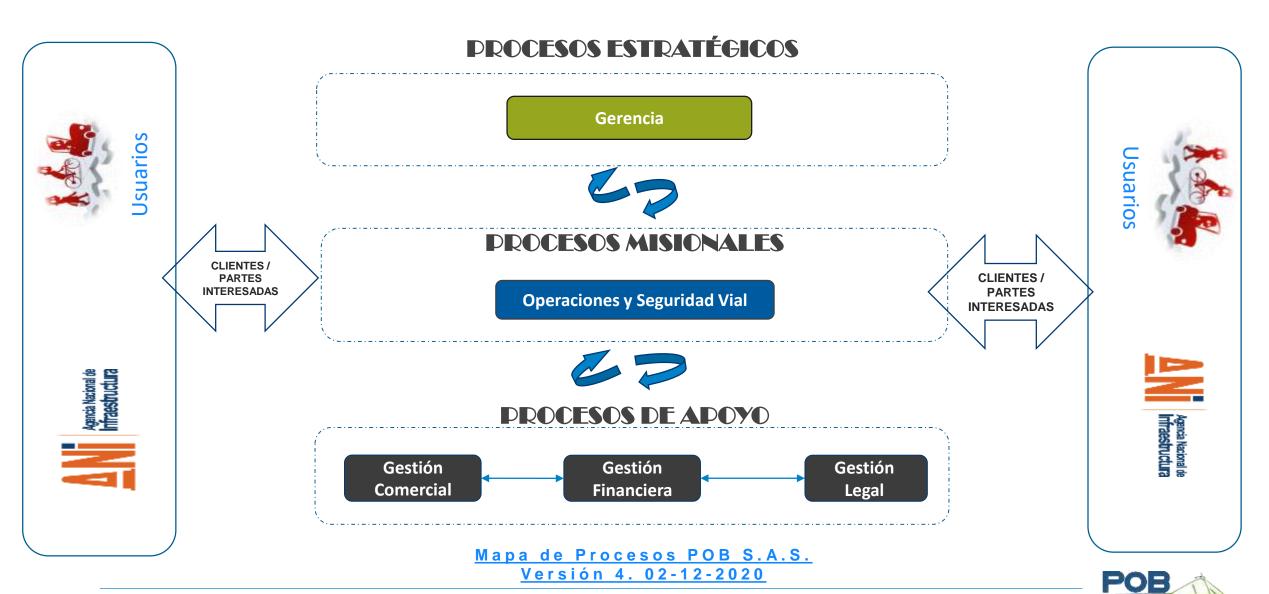
Circular 94 del 29 de diciembre de 2016 de la SIPT: Buenas prácticas empresariales.

- ✓ Organización de los procesos internos: se realiza estandarizando las actividades más importantes de la Empresa en Políticas, Manuales o Procedimientos, para que siempre se hagan de la misma manera, sin importar la persona que la ejecuten.
- ✓ Lo que permite empleados pueden entender los procesos que debe ejecutar en su área y cómo interactuar con las demás áreas.
- ✓ Fomentar trabajo en equipo.
- ✓ La metodología de la NTC ISO 9001 permite gestionar y controlar de manera continua la calidad en todos los procesos, a través de la revisión documental y de auditorias internas.
- ✓ La metodología de la NTC ISO 9001 permite analizar de forma continua el cumplimiento contractual, la mitigación de los riesgos y el cumplimiento legal, de tal manera, que se pueda gestionar con los líderes de área, las acciones para controlarlos y tratarlos.



Actividad	Reasignación de Responsables
PGRDEPP / PEC	Operaciones y Seguridad Vial
Actualización del RBD en la página de la SIC – Ley 1581	IT
Evaluación de Proveedores	Adquisiciones y Contratos





Procesos	Subprocesos	Documentos	Formatos
Gerencia		(13) políticas(3) Documentos mandatorios	
Operaciones y Seguridad Vial	 Recaudo Pesaje TIES IT Operaciones SGSV PESV PGRDEPP 	 (1) Manual (1) Manual (1) Manual (4) Manuales, (8) Procedimiento, (8) Instructivos. (4) Planes, (1) Instructivo, (1) Procedimiento 1 Manual 1 Manual 1 Manual 	1. (28) 2. (2) 3. (11) 4. (26) 5. (15) 6. (23) 7. (1) 8. (6)
Gestión Comercial	 Mantenimiento Ambiental Social Admón. de flota 	 (1) Plan, (12) Procedimientos, (1) diseño (11) Procedimientos (1) Plan (2) Procedimientos 	 (8) (1) diseño (28) (1) propio, (143) ANI (16)
Gestión Financiera	 Administración Adquisiciones y contratos TH SST y Capacitaciones Contable y Contable 	 Ninguno (1) Manual (7) Procedimientos (39) Procedimientos (3) Procedimientos 	1. (4) 2. (17) 3. (35) 4. (51) 5. (4)
G. Legal	 Legal G. Documental y Correspondencia Calidad 	 (3) Procedimientos (2) Procedimientos (1) Manual, (8) Procedimientos 	1. (3) Propios, (3) ANI 1. (7) 2. (21)
TOTAL		137	325

Oportunidades de Mejora

- 1. Se va a revisar la documentación para determinar si se usa, para simplificarla y para que se articulen los subprocesos entre sí.
- Los criterios para la revisión de la documentación: 1. Contrato de Concesión. 2. Este ajustada a las necesidades de la Empresa y 3. a la normatividad colombiana.
- 2. Empezar a definir internamente, mediante procedimientos, las actividades que esta entregando el EPC.

Procesos	Políticas	Manuales / Procedimientos	Formatos	Plan de acción
G. TH	4	7	35	En marzo de 2021 se unificaron los Procedimientos en un Manual TH.
SST	2	39	50	Se apoyará la implementación de la ISO 45001 con la revisión de la documentación para que sea la necesaria.
IT		20	26	



Oportunidades de Mejora - 2021

Sub Proceso	Plan de trabajo 2021	
Financiera	Procedimiento de gestión del inventarios y de los activos del Concesionario.	
Comercial	 Procedimiento de solicitud de permisos ambientales. Procedimiento de administración de flota Procedimiento de reporte novedades. 	
Legal	Procedimiento de Archivo, TRD. Procedimiento de perturbaciones.	
	Instructivo de formateo de equipos.	
	2. Instructivo de mantenimiento preventivo y paneles de mensajería.	
	3. Instructivo de almacenamiento de documentos.	
Operaciones y Seguridad Vial - IT	4. Instructivo para la descarga de videos de cámaras de vehículos.	
	5. Instructivo capacitación operadores.	
	6. Procedimiento Mantenimiento equipos de peaje	



Objetivos Estratégicos de la Calidad - 2020

Objetivo	Indicador	% Cumplimiento
Promover la Gestión del Riesgo y el mejoramiento continuo en cada uno de los procesos de la Concesión.	1. Cumplimiento del Programa de Auditoria Interna.	(7/8)*100 = 88% No se realizó A.I. SGSV.
	2. Control y Seguimiento del Riesgo.	1-(10/84)*100 = 88%



Desempeño de los Procesos

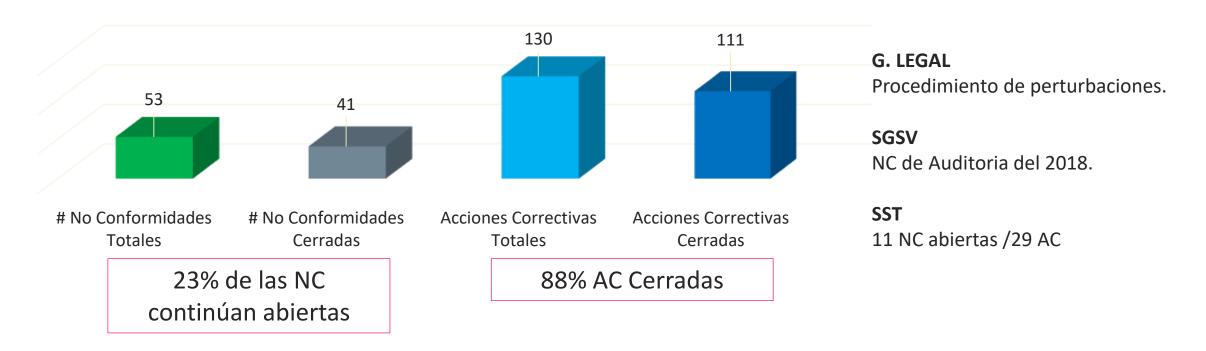
2020

- 1. Auditoria Icontec: todas las áreas -11.02.2020
- 2. Recaudo 25.06.2020
- 3. Pesaje 25.06.2020
- 4. Operaciones 08.07.2020
- 5. Adq. y Contratos 07.09.2020
- 6. Talento Humano 02.10.2020
- 7. Operaciones 08.10.2020
- 8. SST 16.12.2020
- 9. Mantenimiento 17.12.2020

2021	Periodicidad	Meses
1. Adq. y Contratos	Cada 4 meses	Marzo – Julio – Noviembre
2. Talento Humano	Cada 4 meses	Marzo – Julio – Noviembre
3. Recaudo	Semestral	Abril - Octubre
4. Pesaje	Semestral	Abril - Octubre
5. Operaciones	Semestral	Abril - Noviembre
6. Mantenimiento - diseños	Semestral	Abril - Octubre
7. Contabilidad	Semestral	Mayo - Agosto
8. G. Documental	Anual	Mayo
9. IT	Anual	Junio
10. Ambiental	Anual	Junio
11. Legal	Anual	Junio
12. PESV	Anual	Julio
13. Financiera	Anual	Agosto
14. Social	Anual	Septiembre
15. SGSV	Anual	Septiembre
16. SST	Anual	Diciembre
17. SGC – adq. y contratos – th – contabilidad - SST – mantenimiento – peajes –operaciones / Tercero	Anual	



No conformidades y acciones correctivas 2020





Riesgos

84 Riesgos 88% en control

Proceso	Riesgo	Causas	Plan de Tratamiento
0 111	Pagos a terceros sin el cumplimiento de los requisitos legales y/o de lo	Falta de controles en procesos anteriores de la ejecución del pago.	Tener presente en las negociaciones lo establecido en el manual.
Contable	establecido en los procesos de la Empresa.	Desconocimiento del proceso de pagos por parte del área solicitante.	Tener presente en las negociaciones lo establecido en el manual.
Financiero	No se defina oportunamente lo que va pasar con las unidades funcionales 4 y 5.	La falta de decisión por parte de la ANI.	Buscar un Otrosí que viabilice la construcción de la UF 4 y 5. Alternativamente se llegue a un acuerdo para dejar el proyecto en 3 UF o llegar a una terminación del contrato anticipada. Esto se podría lograr directamente con la ANI o por medio del tribunal de arbitramento.
SST SGSV SGA	Incumplimiento Contractual.	Falta de gestión y seguimiento del sistema de seguridad y salud en el trabajo	Actualizar el sistema SST del Decreto 1072 e incorporarlo a ISO 45001 y al Manual de O&M. Se recibió plan de acción al Área SST. El 10-mar-2021. Aprobación de la Gerencia del SGSV. Septiembre 2021.
SGC	Deficiente compromiso por parte de la gerencia y funcionarios de la organización con el sistema de gestión de Calidad.	Falta de cumplimiento de los procedimientos	Conocer los procedimiento que se tienen y cumplirlos. Fomentar la debida planeación en sus equipos de trabajo y las buenas practicas del negocio.
		Falta de aplicación del procedimiento de gestión documental (archivo).	Se esta estructurando el Procedimiento de gestión documental (archivo)
G. Documental	Pérdida de la información, confidencialidad, integridad y	No hay política información compartida con terceros	Se elaboró Matriz de información reservada y confidencial, esta pendiente revisión y aprobación.
	disponibilidad de la información de la compañía.	No hay tablas de retención	Se esta revisando aspectos pendientes de contratistas y subir la información a SEVENET.
		Falta de custodia de la información	Se asignó responsable del archivo

Riesgos

Proceso	Riesgo	Causas	Plan de Tratamiento
		Pago de anticipos mayores al 30%.	Tener presente en las negociaciones lo establecido en el manual.
	1. Fraude.	Favorecimiento a terceros.	Tener la debida planeación
		Ejecutar Contratos sin la firma del mismo por las partes ni aprobación de pólizas; cuando no se realiza el proceso de contratación urgente.	Tener la debida planeación.
Adquisiciones y		Falta se seguimiento a los contratos. (Contratos sin pólizas o con pólizas vencidas).	Tener la debida planeación y reforzamiento del rol de los supervisores del contrato y de las áreas responsables del Manual de adquisiciones y contratos.
Contratos		Incumplimiento de los proveedores y contratistas	Tener la debida planeación.
	2. Desabastecimiento de materiales críticos.	Falta de bodegas para el almacenamiento.	Se esta trabajando en el proceso de inventarios y control de activos
		Inventario desactualizado de los elementos y activos de la empresa.	Tener la debida planeación.
	3. Errores en las cantidades y/o en las	Errores humanos	
	especificaciones de los productos solicitados.	Información incompleta	Planeación y entendimiento del bien o servicio que se necesita.



Requisitos Legales

525 Requisitos legales identificados

110 Requisitos Legales Auditados 98% de cumplimiento

Proceso	Requisito Legal que no se cumple
	Resolución 0312. Por la cual se definen los Estándares Mínimos de Seguridad y Salud en el Trabajo.
SST	Resolución 4927. Por la cual se establecen los parámetros y requisitos para desarrollar, certificar y registrar la capacitación virtual en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.



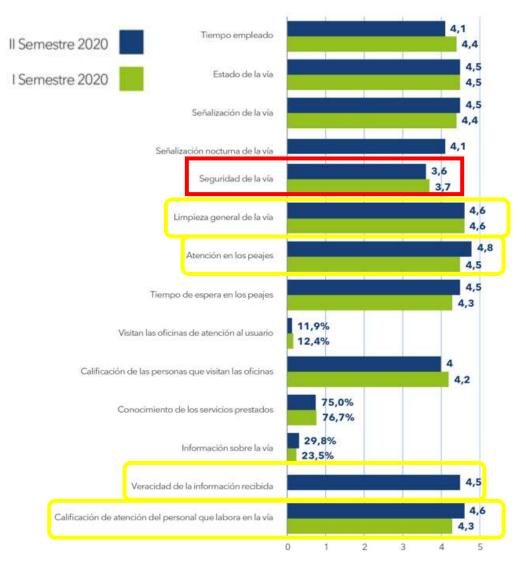
Satisfacción Del Cliente - 2020

Encuesta de Conformidad a la ANI

Crite	erio	Calificac	ión
Canales de comunicación.		3	
Relaciones interpersonales.		3	
Agilidad en la respuesta.		4	V
Disposición de trabajo en equipo.		3	
Disponibilidad de tiempo, espacio y recursos.		4	V
Especificaciones técnicas.		3	
Programa de trabajo.		2	
Asignación de recursos.		3	
Competencia del personal.		3	
	Operación de la vía	4	V
Procedimientos de trabajo.	Operación de E. Peajes	4	V
·	Mantenimiento de la vía	2	
Instalaciones adecuadas.		3	
Sugerencia		Ningui	na

Calificación de 1 a 5, siendo 1 muy malo, 5 excelente

Encuesta I y II Semestre 2020 a los usuarios de la vía



Calificación de 1 a 5, siendo 1 muy malo, 5 muy buena

Desempeño de los proveedores - 2020

Evaluación	I Semestre	II Semestre	
Proveedores	206	61	
Contratistas	97	12	
Total	303	73	

Rangos De Evaluación	
76 - 100	Excelente
51 - 75	Bueno
26 - 50	Regular
0 - 25	Malo

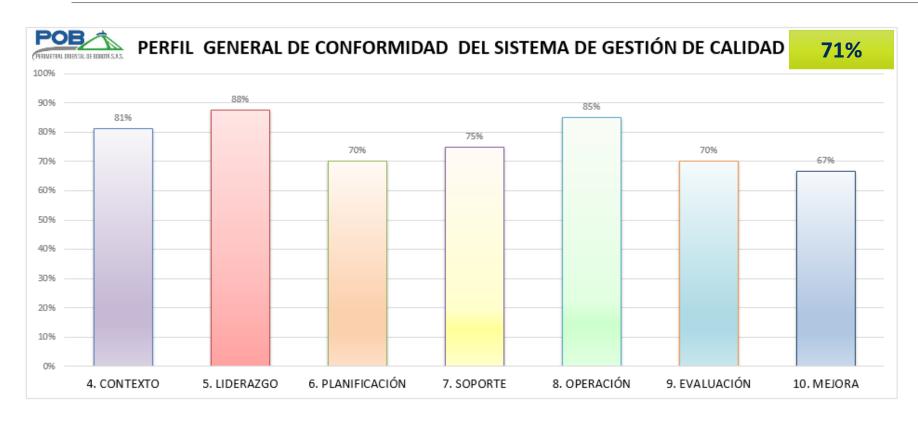


Adecuación de los Recursos - 2021

Actividad	Recursos
Auditoria Interna	Tercero
curso de las Normas Técnicas Colombianas - NTC ISO 14001:2015, ISO	Yamile Moreno
45001:2018, ISO 9001:2015 y auditor interno bajo la ISO 19011,	Jerson Olaya
Proyectado en el Presupuesto Aprobado del 2021: en agosto.	Diana Carvajal
20 personas	Nancy Jimenez
Virtual.	Viviana Perdomo



Certificación con la NTC ISO 9001 – Autodiagnóstico 2020



Recomendaciones

Implementación de:

G. DOCUMENTAL: TRD - archivo

SGSST

SGSV

SGA

PGRDEPP

