



Project Perimetral Oriental de Bogotá Revisión por la Alta Gerencia SGC 2021

26 de mayo, 2022

Objeto del PGI

- ✓ 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.

Cambios en las cuestiones pertinentes del PGI

Plan de Gestión Integral - PGI

- ✓ Se integro en el PGI los requisitos en SST y los ambientales, que permitieran la implementación adecuada de todas las normas (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001).

Acciones respecto a la revisión anterior

Procesos	Subprocesos	Documentos	Formatos
1. Gerencia		(13) Políticas (3) Documentos mandatorios	
	1) Recaudo	1. -	1. (21)
	2) Pesaje	2. -	2. (2)
	3) TIES	3. -	3. (11)
2. Operaciones	4) IT	4. (2) Manual	4. (32)
	5) Operaciones	5. (1) Manual	5. (18)
	6) SGSV	6. (1) Manual	6. (15)
	7) PESV	7. (1) Manual	7. (1)
	8) PGRDEPP	8. (1) Manual	8. (6)
3. Gestión Comercial	1) Mantenimiento	1. (1) Manual	1. (7)
	2) Ambiental	2. (1) Procedimiento	2. (28)
	3) Social	3. (1) PGS, (1) Procedimiento	3. (1) Propio, (17) ANI
	4) Admón. de flota	4. (1) Manual	4. (16)
4. Gestión Financiera	1) Administración	1. Ninguno	1. (1)
	2) Adquisiciones y contratos	2. (1) Manual	2. (17)
	3) TH	3. (1) Manual	3. (27)
	4) SST y Capacitaciones	4. (21) Procedimientos	4. (46)
	5) Contable y financiero	5. (3) Procedimientos	5. (5)
5. G. Legal	1) Legal	1. (5) Procedimientos	1. (4) Propios, (3) ANI
	2) G. Documental y Correspondencia	2. (1) Manual, (1 Programa), (2) Procedimientos	1. (8)
	3) Calidad	3. (1) Manual - PGI	2. (21)
TOTAL		2020: 137 / 2021: 63	2020: 325 / 2021: 307

Consolidación de la información en el servidor

> Este equipo > OYM (X:) > PG04_SGCalidad

Nombre

- 01 Políticas de POB
- 02 Operaciones
- 03 Comercial
- 04 Financiera
- 05 Legal
- 06 Manual O&M
- 07 Ficha de Procesos
- 08 Partes Interesadas
- 09 Matriz de Riesgos
- 10 Matriz Medición y Seguimiento
- 11 Matriz de Comunicaciones
- 12 Presentaciones y Boletines
- 13 Matriz de información reservada y clasificada
- 14 Matriz de permisos y asignación de Correspondencia
- 15 Matriz Legal
- 17 Registros
- Formato de carta de POB_V4
- Formato_Acta de Reunión Interna o Contratistas
- Índice y Listado de Documentos_2022
- POB-GDO-F-006 F. Comunicado_V3_2020.10.13
- POB-SST-F-010 Registro de Asistencia V5
- Registro de Asistencia_Inducción calidad

Acciones respecto a la revisión anterior

	<i>Actividad</i>	<i>Responsable</i>	<i>Estado</i>
Revisión por la dirección 2021-03-11	Revisión de la documentación para que se articulen los subprocesos entre sí. - Documentos de SST (39/21).	Jefe Administrativo Coordinadora SST Sg. De Calidad	En Gestión
	Manual para la gestión de bienes del Concesionario (Incluyendo SAP).	Jefe Administrativo	En Gestión
	Falta de seguimiento a los contratos y pólizas, aproximadamente 40 contratos.	Sin definir	Abierto

Satisfacción de los Requerimientos del Cliente

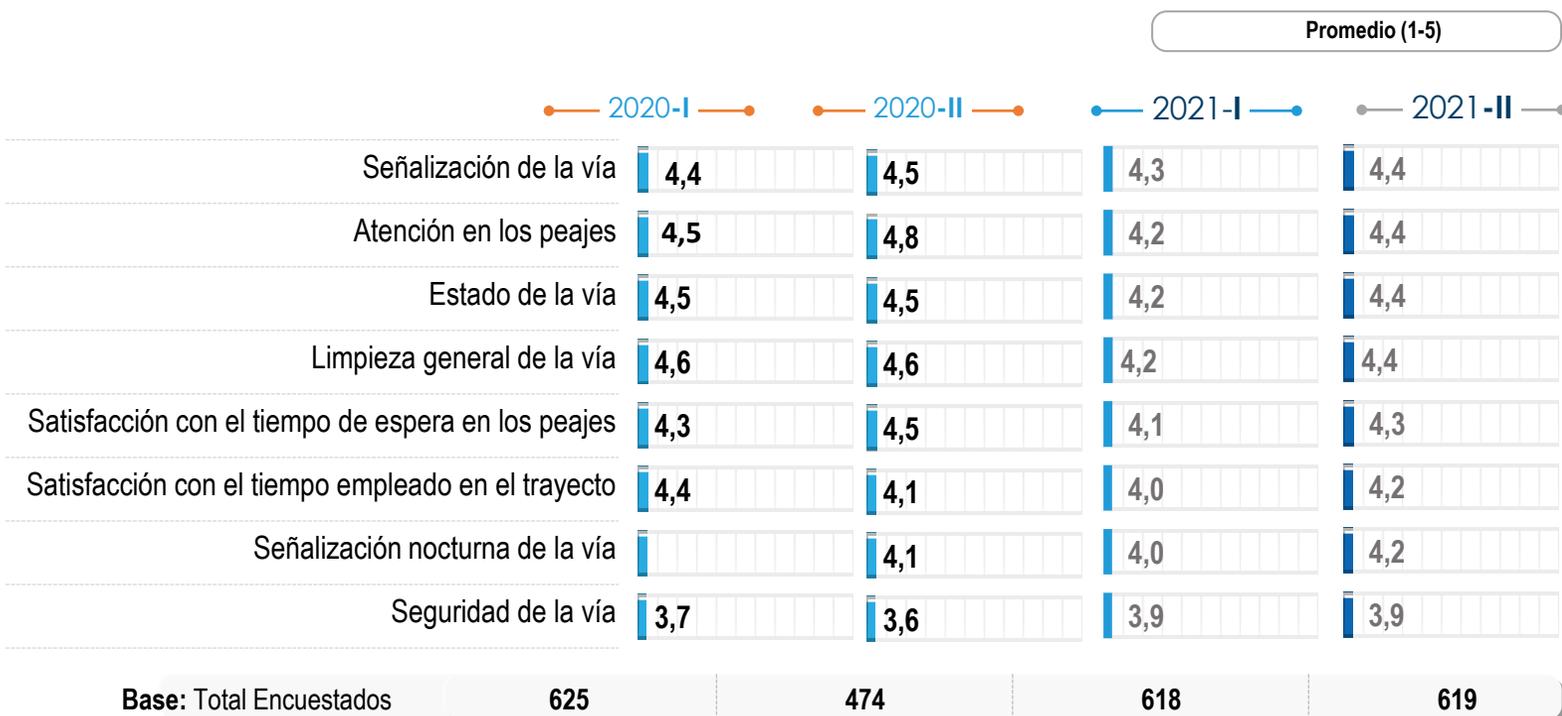
2021

Encuesta de Conformidad a la ANI 2021

Criterio	Calificación
Canales de comunicación.	3
Relaciones interpersonales.	4
Agilidad en la respuesta.	3
Disposición de trabajo en equipo.	3
Disponibilidad de tiempo, espacio y recursos.	3
Especificaciones técnicas – O&M.	2
Programa de trabajo.	2
Asignación de recursos.	2
Competencia del personal.	2
Operación de la vía	3
Operación de los Peajes	4
Actividades de Mantenimiento	3
Instalaciones adecuadas.	2
Sugerencia	Ninguna

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

Encuesta de conformidad a los usuarios de la vía I y II semestre de 2021



Los resultados del 2021 se extrapolaron a escalas de 1 a 5 para mantener la comparabilidad con los resultados del 2020

Acciones de Mejora

Encuesta de conformidad a los usuarios de la vía

Hallazgo	Actividad Propuesta
Fortalecer los medios por los cuales se emite la información y asegurar que la comunidad y los conductores la reciban oportunamente.	El Concesionario elaborará y distribuirá una pieza informativa (volantes) con los canales de atención al usuario, así como de los servicios y de la gratuidad a los que puede acceder los usuarios que se desplazan por el corredor, servicios y actividades de mantenimiento.
Ha recibido información de la vía sobre: cierres, teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.	<ul style="list-style-type: none">- Activación de mensajes en PMV, Ana genera los mensajes y los envía a RO.- Servicios de la concesión en la página de fb.(46% de los usuarios).- Capsula de servicios de la Concesión: fb, página web.- Presentar en video de las campañas de seguridad vial en la oficina de atención al usuario.
Seguridad de la vía.	<ul style="list-style-type: none">- Campañas para que el usuario conozca las actividades que realiza el corredor, de telepeaje.- Campañas de seguridad vial dirigidas a los ciclistas. Sec. Movilidad y otras concesiones y empresa privada.- Inspectores, recorredores 7/24 para determinar eventos en tiempo real, Convenio DITRA, monitoreo del corredor CCT.- Tiempo peaje en sentido de cobro: sistema de telepeaje.- Informar sobre la cabina de telepeaje por estación.
Atención en el centro/oficina de atención al usuario.	Reforzar los temas de servicio al cliente.
Prestación de los servicios en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc).	<ul style="list-style-type: none">- Plan de mejora de competencias.- Capacitación en servicio al cliente.

Objetivo de Calidad

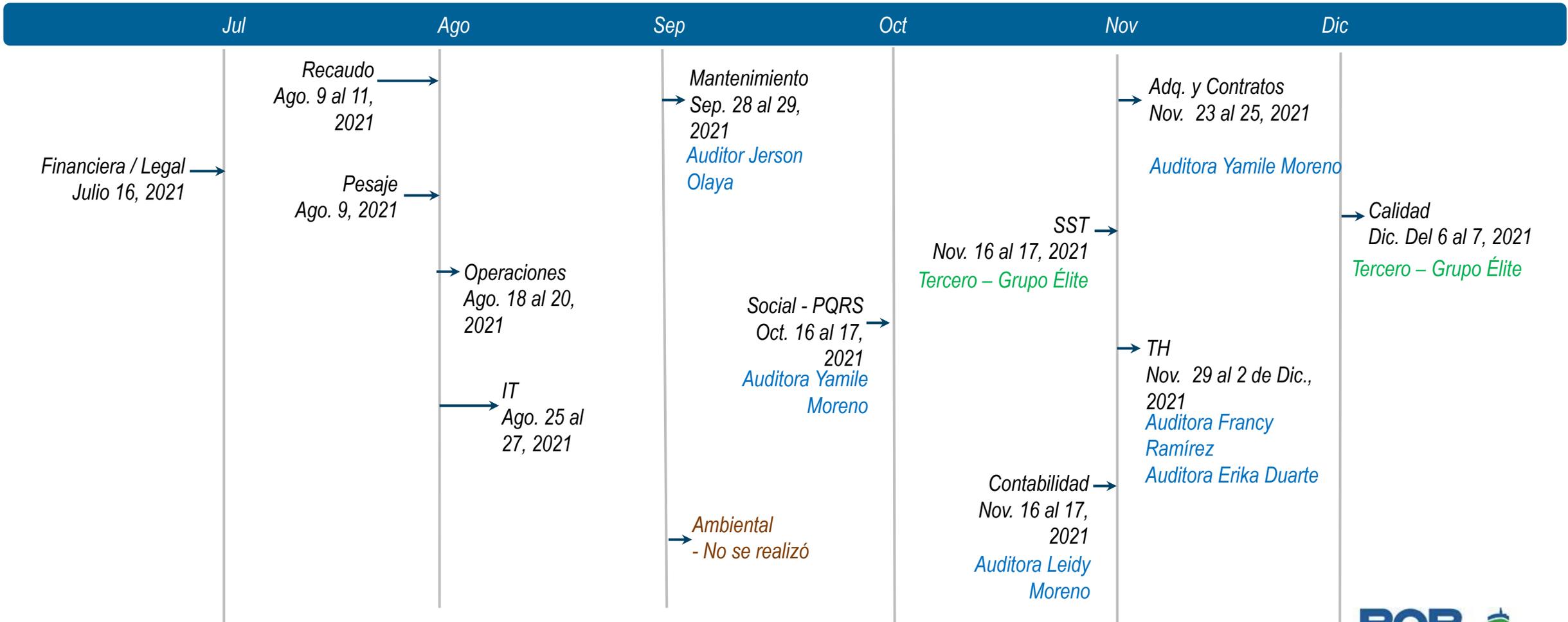
2021

<i>Objetivo</i>	<i>Indicador</i>	<i>Medición (% Cumplimiento)</i>
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.	(12/13)*100 = 92% No se realizó auditoria interna ambiental.
	2. Control y Seguimiento del Riesgo.	81 Riesgos 70 Riesgos evaluados $61/70*100 = 87\%$ de Riesgos Bajos o en control, según auditoria interna 2021.
	3. Requisitos Legales	525 Requisitos Identificados 49 Requisitos auditados $100 - (3/49) = 94\%$

Desempeño de los Procesos

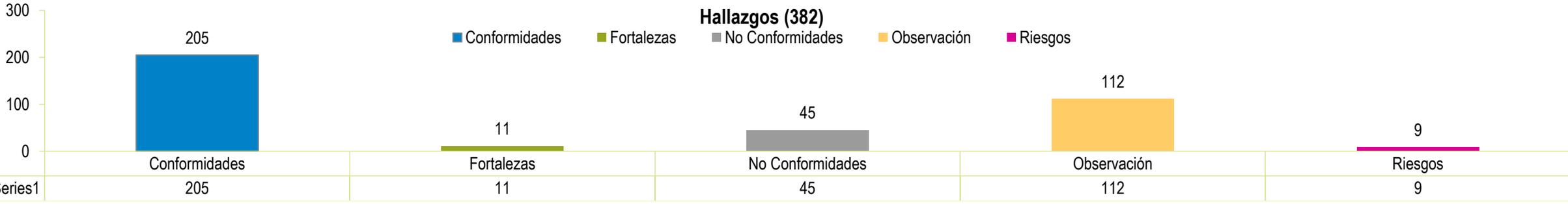
Auditoria interna

2021



Desempeño de los Procesos

Auditoría Interna 2021



Pendiente cerrar NC de auditoría interna 2018
 – **SGSV:** Procedimiento del análisis Técnico de .Accidentes de Tránsito de la Empresa

Requisitos Legales

2021

525 Requisitos Identificados
49 Requisitos auditados
100 - (3/49) = 94%

<i>Proceso</i>	<i>Requisitos Legales que no se cumplen</i>
SST / IT	.Trabajo con Riesgo Electrónico, actividades mantenimiento de ITS
	.Trabajo en altura, actividades mantenimiento de ITS y de la vía
Operaciones / SV	Hábitos, comportamientos y conductas seguras en la vía.

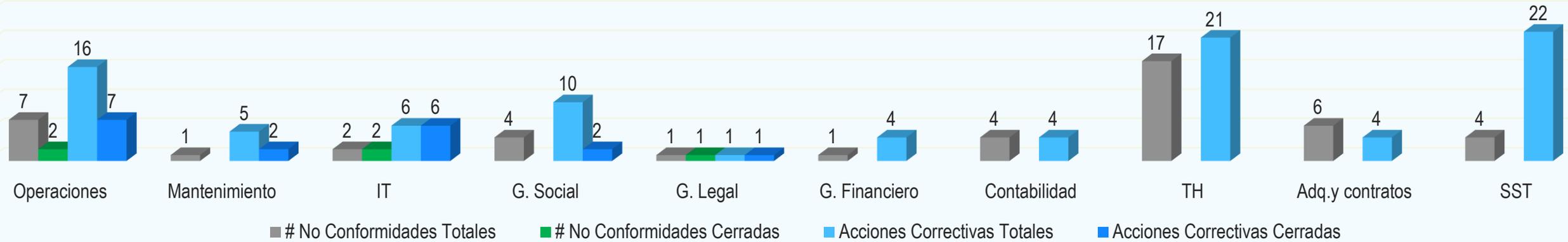
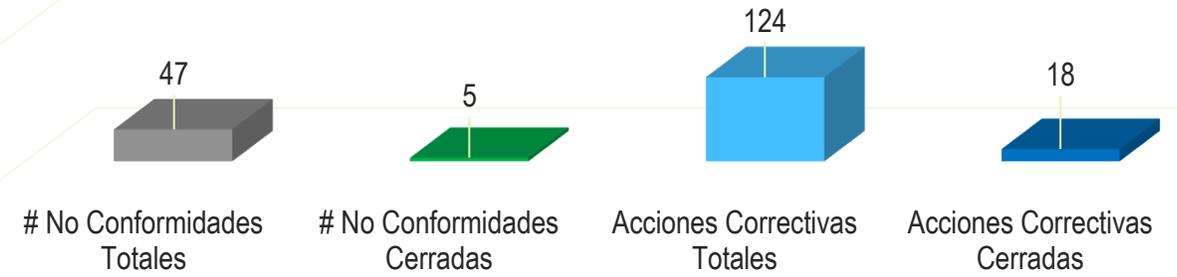
Acciones Correctivas y de Mejora

2021

Proceso	Documento	Elaboración	Actualización
Financiero	1. Manual para la gestión de bienes del Concesionario.	X	
	2. Manual de Talento Humano		X
	3. Procedimiento de caja menor		X
	4. Procedimiento de legalización de gastos		X
	5. Manual de adquisiciones y Contratos		X
	6. Elaboración del Programa para trabajos en alturas.		X
	7. Elaboración del Programa para trabajos riesgo eléctrico.	X	

Acciones Correctivas y de Mejora

2021



Desempeño de los Proveedores

2021

Durante el 2021 No se aplicó la evaluación de desempeño de los proveedores (solamente la evaluación inicial).
La metodología para la aplicación de la evaluación se encuentra en proceso de definición.

Recursos

2021

Actividad	Ejecutado
Quality Management System	X
Audits Training	X
Service Surveys	X
Management software risks	-
Quality Campaigns	X
Material POP	X
ISO Standards	X
Refreshment	X
Details, awards, etc.	X

2022

Actividad	Recursos
Auditoria Interna	2 auditores por área, con disponibilidad de tiempo completo de la auditoria.
Software de Riesgos	Sagilaft, operacionales, SST, GRDEPP.

Programa de auditoria interna

2022

#	Procesos	Área	Fechas	Tipo de Auditoría
1	Comercial	Mantenimiento	28 y 29 de septiembre de 2022	Énfasis en SST
2		Ambiental	21 de julio de 2022, 9:00 am	Primera vez
3		Social	27 y 28 de octubre de 2022	Seguimiento
4	Operaciones	Recaudo	9 y 10 de agosto de 2022	Énfasis en SST
5		Pesaje	9 y 10 de agosto de 2022	Énfasis en SST
6		IT	23, 24 y 25 de agosto de 2022	Énfasis en SST
7		Operaciones	29, 30 y 31 de agosto de 2022	Seguimiento
8	Financiero	Adquisiciones y Contratos	6 y 7 de septiembre de 2022	Seguimiento
9		Contabilidad	21 y 22 de noviembre de 2022.	Seguimiento
10		Gestión Humana	27 al 29 de noviembre de 2022	Seguimiento
11		SG-SST	15 al 17 de noviembre de 2022	Seguimiento
12	Legal	G. Documental	14 y 15 de septiembre de 2022	Primera vez
13		G. Legal	6 al 8 de julio de 2022	Seguimiento
14		SGC	1 al 3 de diciembre de 2022	Seguimiento

Documentos
vigentes a la fecha

Gracias

