

Perimetral Oriental de Bogotá S.A.S.

Inducción – Reinducción del Plan de Gestión Integral PGI -Calidad



1. Quienes somos y Objeto del Contrato de Concesión
2. Alcance de la Unidades Funcionales
3. Planeación Estratégica
4. Objetivo e Indicadores de Calidad
5. Principios de la Operación
6. Ciclo PHVA y Plan de Gestión Integral - Calidad
7. Mapa de Procesos
8. Alcance y Exclusión del SG – Calidad
9. Política de Calidad

12. Políticas



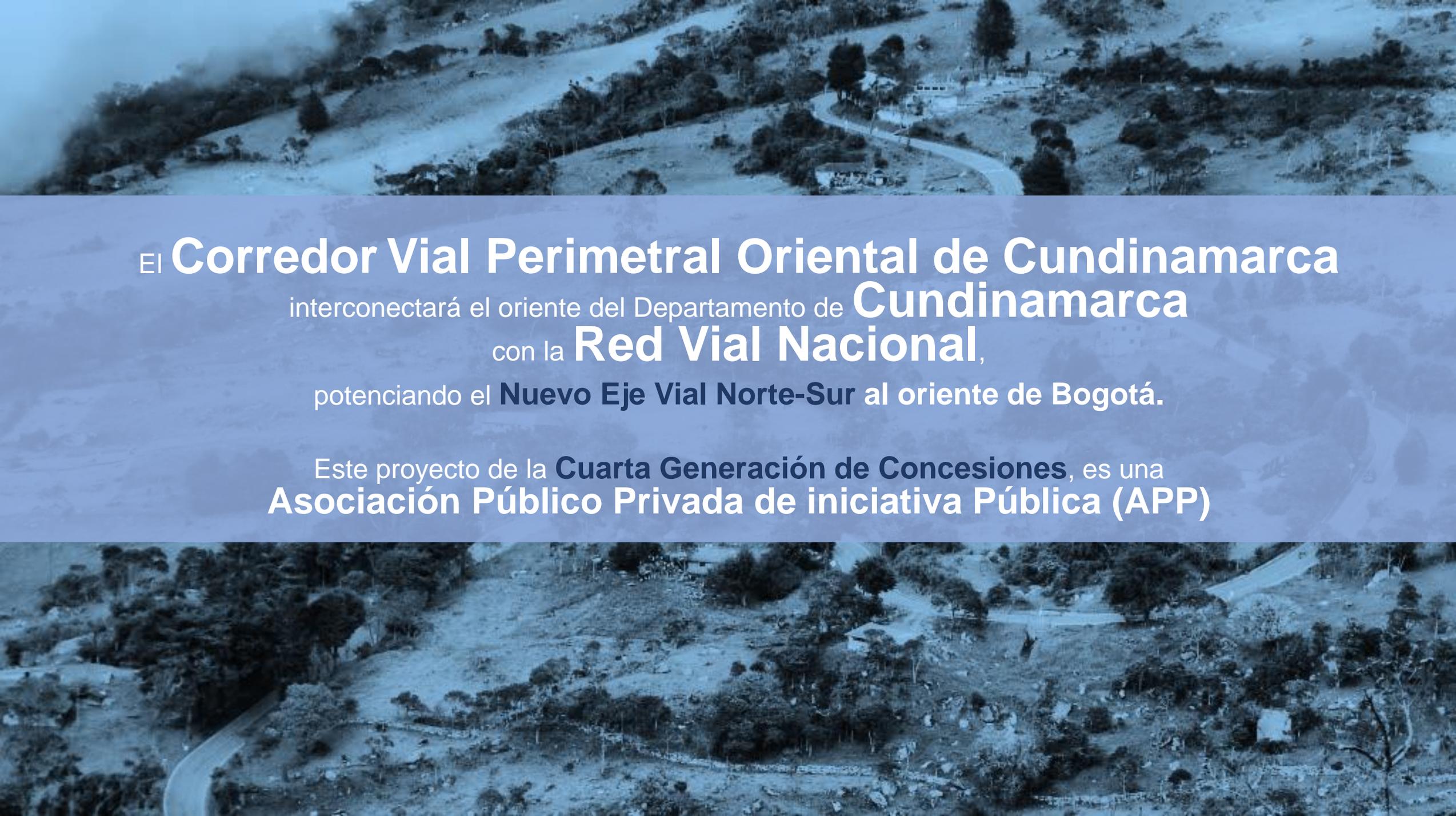
1. Política de Protección de Datos Personales
2. Nuestros Valores
3. Alta Gerencia para el SG - Calidad
4. Partes Interesadas – Contexto Interno
5. Partes Interesadas – Contexto Externo
6. Satisfacción de los requerimientos del cliente.
7. Riesgos del Proyecto
8. Auditoría Interna
9. Análisis de causas y plan de acción
12. Tipología de Documentos
13. Encabezado y Pie de Página
14. Información Mínima de Documentos
15. Servicio al Cliente
16. Municipios del AID





¡Esperamos tu participación !





El **Corredor Vial Perimetral Oriental de Cundinamarca**
interconectará el oriente del Departamento de **Cundinamarca**
con la **Red Vial Nacional**,
potenciando el **Nuevo Eje Vial Norte-Sur** al oriente de Bogotá.

Este proyecto de la **Cuarta Generación de Concesiones**, es una
Asociación Público Privada de iniciativa Pública (APP)

La movilidad
es de todos

Mintransporte



Bienvenido a
Perimetral

**SHIKUN &
BINUI**

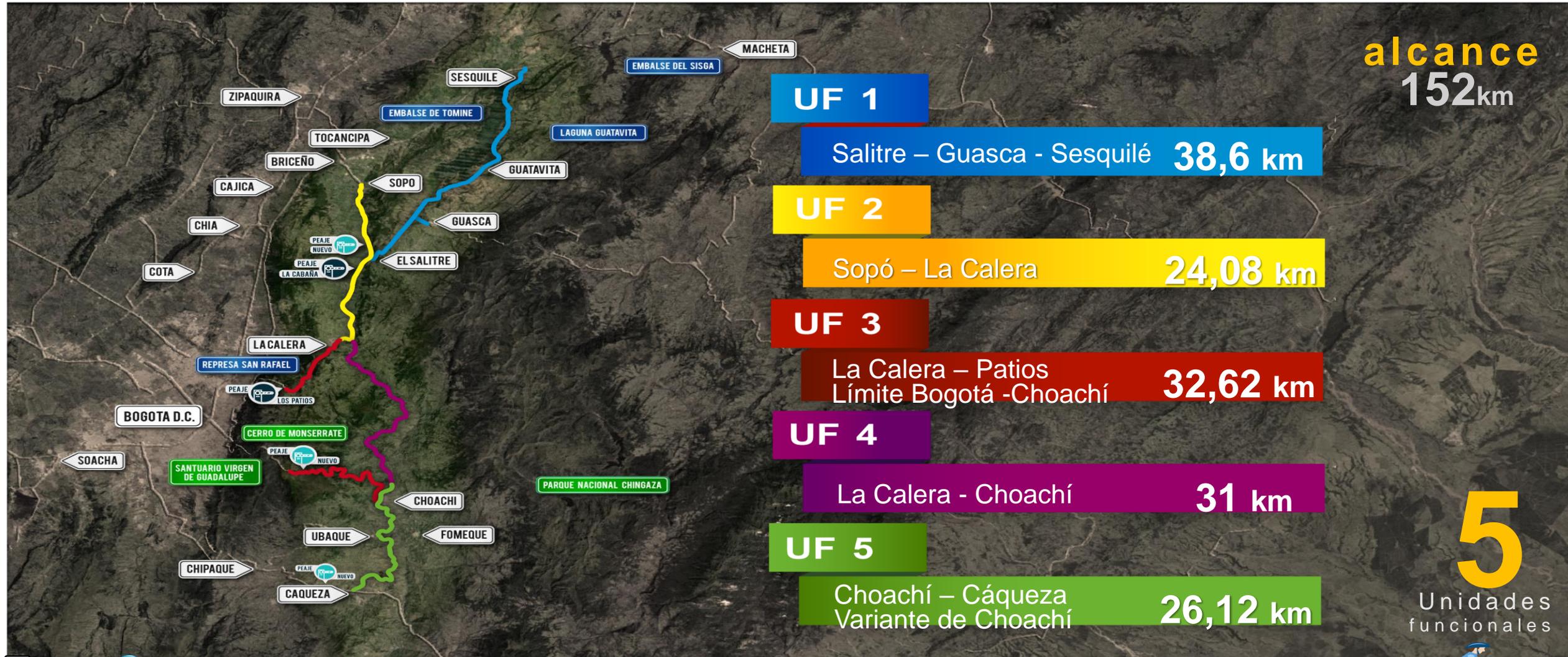


**COLOMBIANA
INVERSIONES DE
INFRAESTRUCTU
RA SAS**

INFRARED

Perimetral Oriental de Bogotá S.A.S. es una empresa establecida con el fin de ejecutar la **construcción, rehabilitación, mejoramiento, operación y mantenimiento** del corredor Perimetral de Cundinamarca (Cáqueza – Choachí – la Calera – Sopó - Ye Salitre – Guasca – Sesquilé, Patios-La Calera y Límite de Bogotá- Choachí).





MISIÓN

Indica quiénes somos

Qué buscamos

Para quienes trabajamos - cliente

Por qué lo

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



VISIÓN

Qué se quiere de la Organización en el futuro

Cuál es la situación futura deseada para los usuarios o beneficiarios

Cómo contribuye la Organización al bienestar de la población objetiva

Cómo puede la Organización lograr

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



CONTINUIDAD DEL SERVICIO



Se entiende por continuidad del servicio la obligación que tiene el Concesionario de garantizar la disponibilidad de la(s) vía(s) al tránsito en forma permanente. Sin perjuicio de los descuentos, las sanciones y penalidades que procedan conforme a lo previsto en el Contrato de Concesión, el Concesionario podrá limitar la disponibilidad de la(s) vía(s) sólo cuando se presenten situaciones que revistan especial gravedad, siempre que sean impredecibles e irresistibles para el Concesionario

REGULARIDAD



Es obligación del Concesionario operar la vía en forma permanente. Esta obligación será exigible respecto de cada uno de los servicios que debe prestar el Concesionario y serán evaluados en términos de los Indicadores a que hace referencia el Apéndice Técnico 4.

CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO Y DE LA ATENCIÓN



Es la obligación que tiene el Concesionario de asegurar un resultado óptimo en la Operación de la(s) vía(s) en cualquiera de las Etapas y Fases del Contrato. Estos resultados serán exigibles para cada uno de los servicios que debe prestar el Concesionario y serán evaluados en términos de los Indicadores a que hace referencia el Apéndice Técnico 4.

COBERTURA



Esta obligación a cargo del Concesionario consiste en asegurar que la Operación estará disponible para todos los usuarios sin distinción alguna, y podrá limitarse o condicionarse única y exclusivamente, para asegurar el cumplimiento de la Ley Aplicable.

SEGURIDAD VIAL



Se trata de la obligación que asume el Concesionario para realizar todas las acciones necesarias para reducir los índices de accidentalidad de la(s) vía(s), tanto en número como en gravedad. Esta obligación deberá cumplirse durante toda la vigencia del Contrato de Concesión a través de actuaciones preventivas que permitan mejorar la seguridad de la(s) vía(s), para lo cual el Concesionario actuará sobre su estado de conservación, sobre su geometría y su señalización, así como en la promoción de actitudes de manejo preventivo y seguro, teniendo en cuenta la relación de la vía con las comunidades aledañas a los pasos urbanos y demás asentamientos poblacionales, de acuerdo con lo que se defina en el SGSV (Sistema de Gestión de Seguridad Vial)

INTEGRIDAD DEL CORREDOR DEL PROYECTO



El Concesionario deberá mantener la integridad de la(s) vía(s) como unidad ofreciendo un servicio integral en todos sus componentes. Los elementos que constituyen el Corredor del Proyecto son, entre otros, alineamiento horizontal, vertical, sección transversal (corona, carriles, bermas, cunetas, hombros de terraplén, taludes) desde las zanjas de coronación y los descoles, las estructuras de pteaderos y puentes con sus respectivas zonas de influencia, los botaderos de materiales de desechos, Corredor del Proyecto la señalización, las Estaciones de Peaje y Pesaje y los servicios propios y de atención a los Usuarios (grúas, ambulancias, carros taller, centros de control operacional, áreas de servicio, etc.).

INFORMACIÓN PERMANENTE

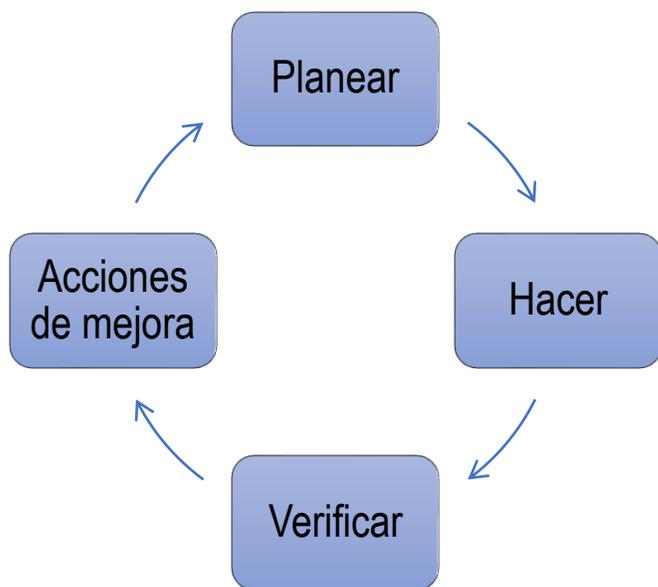


El Concesionario deberá mantener permanentemente disponible, usable y alcanzable la infraestructura de tecnología de información (hardware, software, sistemas de información, aplicaciones y portales web, interfaces, redes locales de datos y voz, redes de telecomunicación, y en general todos los elementos constitutivos de teleinformática), con el fin de contar con información permanentemente actualizada del estado de todos los aspectos relacionados con la(s) vía(s).

SUPERVISIÓN DE LAS OBRAS



El Interventor supervisará de manera constante el cumplimiento de los Indicadores por parte del Concesionario, para asegurar que la(s) vía(s) se conserve en todos sus tramos con un nivel óptimo de servicio acorde a los requisitos exigidos en el Contrato y sus Apéndices, particularmente lo indicado en el Apéndice Técnico 4.



PLANEAR

1. Planeación Estratégica
Alcance,
Misión, visión, política, objetivos
Metas, indicadores, valores
2. Gestión del Riesgo
3. Matriz de partes interesadas
4. Matriz Legal
5. Matriz de comunicaciones
6. Control de documentos
7. Gestión del cambio

HACER

1. Manual de Operaciones
(Operaciones - Recaudo – Pesaje - IT).
2. PGI (SST – Ambiental – Calidad).
3. G. Financiera y Contable
4. M. Talento humano – SST - Manual de Adquisiciones y Contratos.
5. G. Técnica – Mantenimiento
6. Social – Ambiental.
7. G. Legal – documental.

VERIFICAR

1. Evaluación de requisitos legales
2. Auditorias Internas
3. Revisión por la dirección
4. Encuesta de satisfacción del cliente.
5. Encuesta de conformidad de los usuarios de la vía.

ACTUAR — LECCIONES APRENDIDAS Y DE MEJORA

1. Análisis de causas / acciones correctivas y preventivas.
2. Planes de mejora.



PROCESOS ESTRATÉGICOS

Direccionamiento Estratégico

Sistemas de Gestión
SGC – SG SST - SGA – SGSV – PGRD
– PGSC - Oficial de Cumplimiento

PROCESOS MISIONALES

Operación

Mantenimiento

Recaudo y Pesaje

PROCESOS DE APOYO

Talento Humano

Social

Contabilidad

Financiera

Adq. y Contratos

G. Documental

IT

G. Legal

Mapa de Procesos POB S.A.S.
Versión 05

Agosto 03, 2022



CLIENTES /
PARTES
INTERESADAS

CLIENTES /
PARTES
INTERESADAS

Agencia Nacional de
Infraestructura

ANI

ANI

Agencia Nacional de
Infraestructura



Perimetral Oriental de Bogotá S.A.S. establece, implementa y mantiene el Sistema de Gestión de Calidad para la actividad económica del Concesionario, con un enfoque en las cuestiones internas y externa, en los requisitos de las partes interesadas pertinentes; en la calidad del servicio, en la gestión del riesgo y en el mejoramiento continuo.

La implementación del Sistema de Gestión se realiza conforme los requisitos aplicables a la Concesión, consignados explícitamente en la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos.

Exclusiones

No hay exclusiones respecto a los requisitos que le aplican a PERIMETRAL ORIENTAL DE BOGOTÁ S.A.S. de las normas mencionadas.



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.





Objetivo

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

Indicadores de Calidad

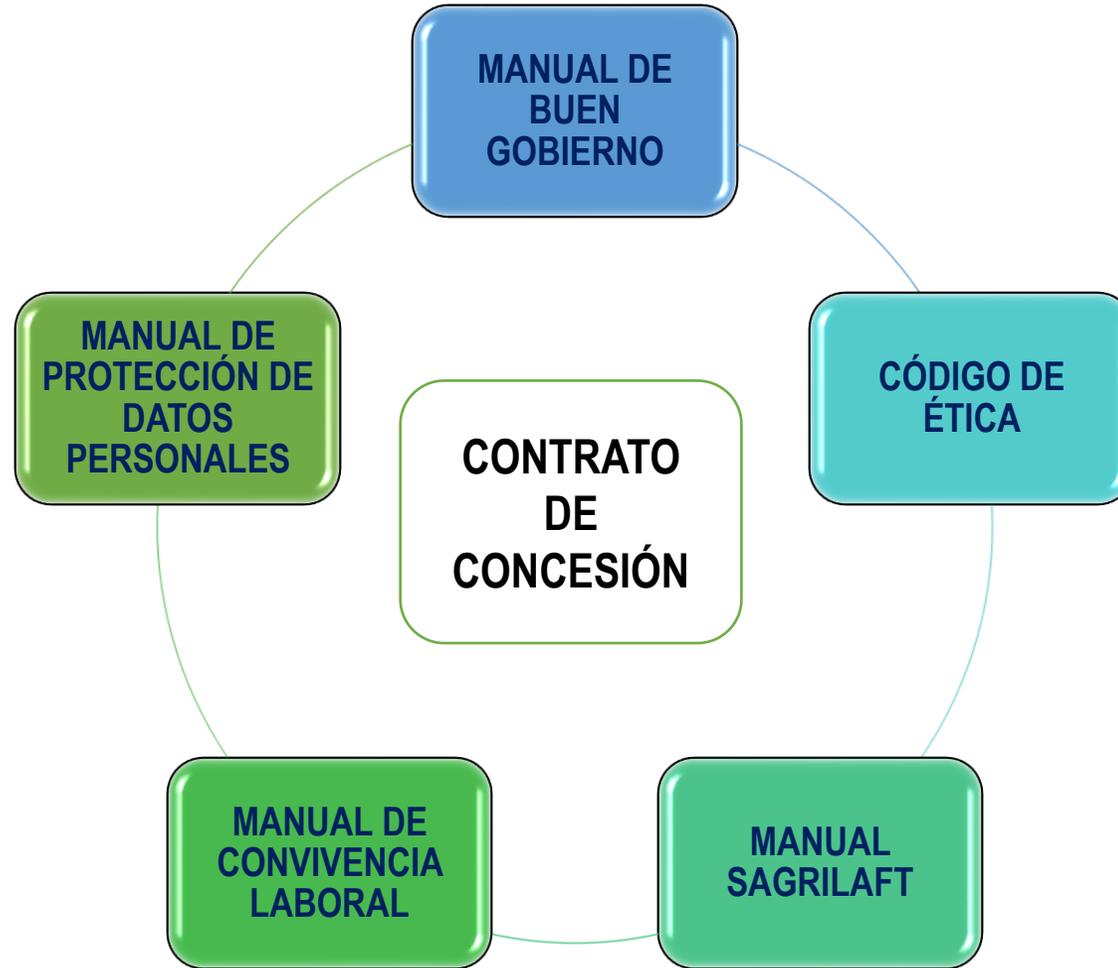


Cumplimiento del Programa de Auditoria Interna



Control y seguimiento del riesgo validados en auditoría interna.







REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO - RIT

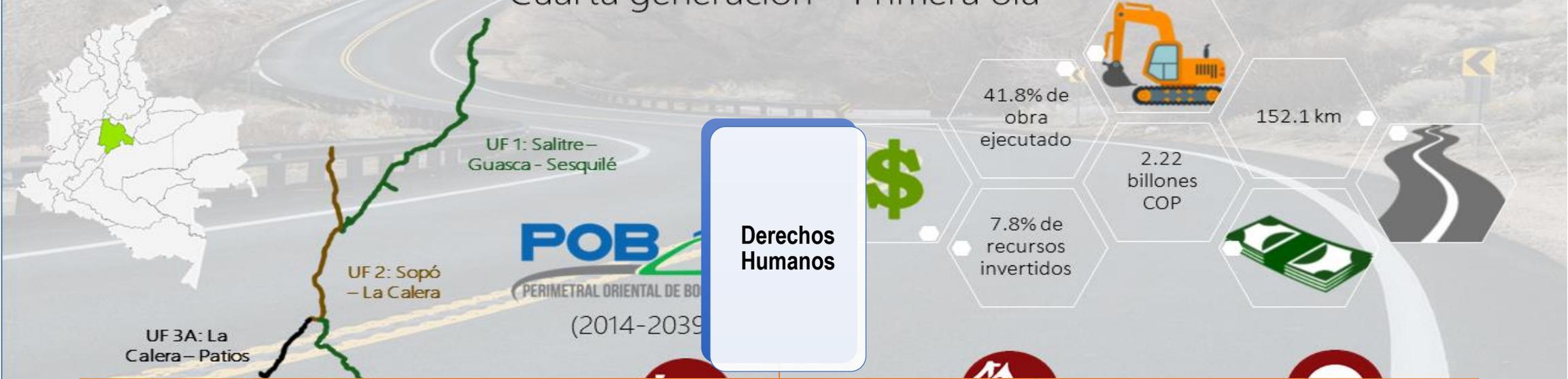


REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL



PERIMETRAL DE ORIENTE DE CUNDINAMARCA

Cuarta generación – Primera ola



Derechos Humanos



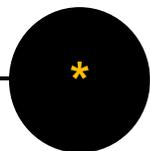


Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, Perimetral Oriental de Bogotá S.A.S. “en adelante el Concesionario”, adopta la presente política para el tratamiento de datos personales, la cual será informada a todos los titulares de los datos recolectados o que en el futuro se obtengan de terceros en el ejercicio de las actividades del objeto social.

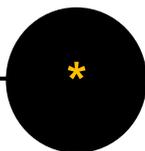
De esta manera, el Concesionario manifiesta que garantiza los derechos de privacidad, intimidad, el buen nombre y la autonomía empresarial, en el tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Todo aquel que, en desarrollo de diferentes actividades contractuales, comerciales y laborales, entre otras, sean permanentes u ocasionales, llegare a suministrar al Concesionario cualquier tipo de información o dato personal, podrá conocerla, actualizarla y rectificarla cuando este considere.

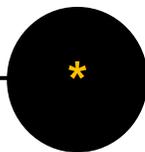




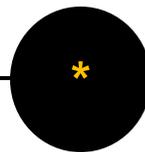
Liderazgo



Excelencia

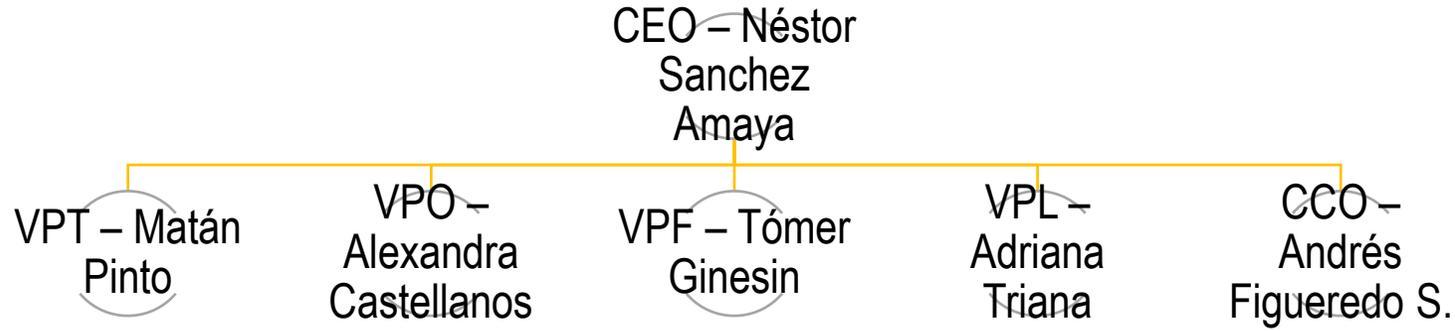


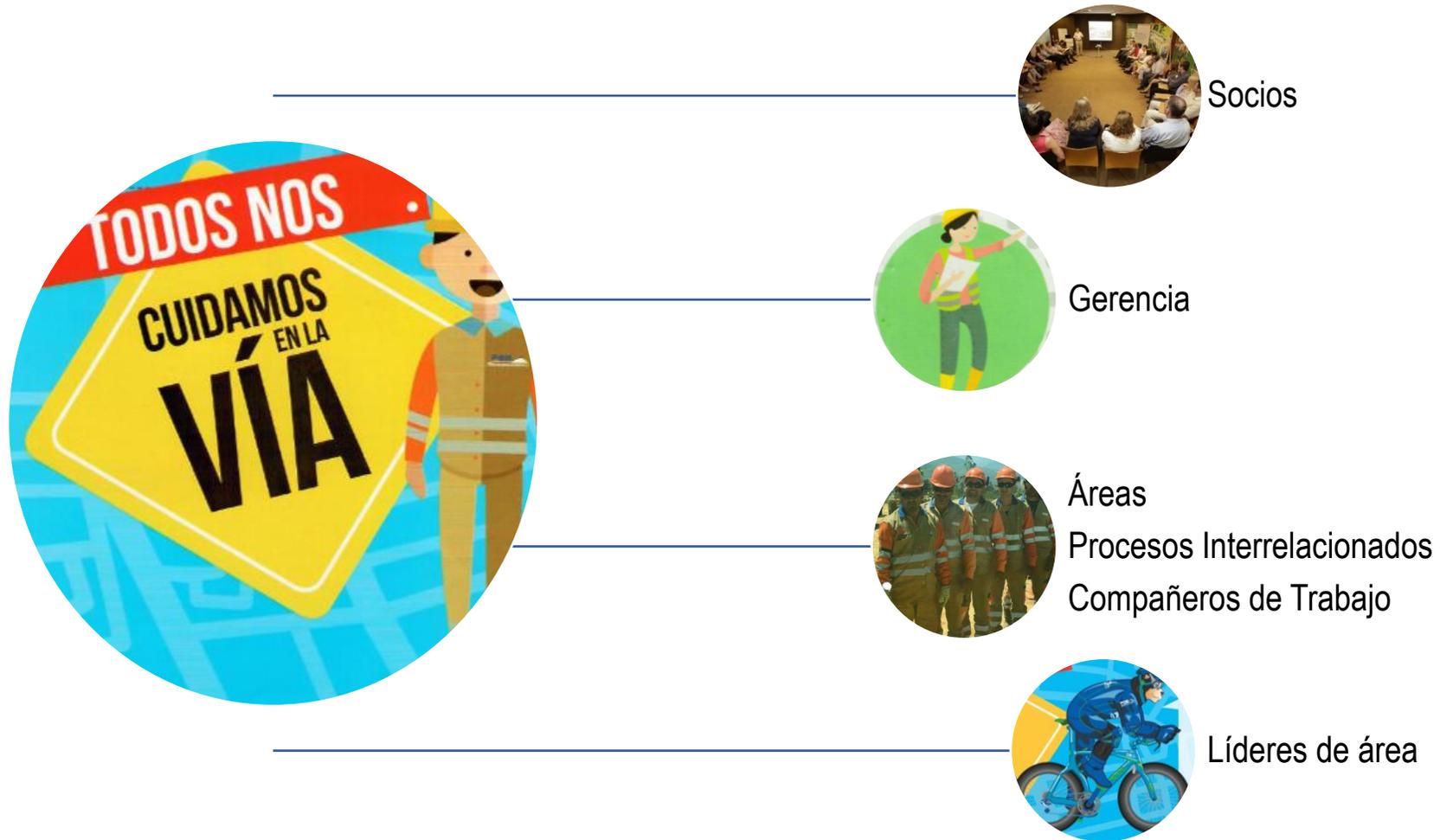
Profesionalidad



Trabajo en equipo









Encuesta de Conformidad a la ANI

Encuesta de conformidad a los usuarios de la vía

¿Cómo evalúa su experiencia del Corredor Perimetral del Oriente de Cundinamarca en cuanto a...

← 2020-I → ← 2020-II → ← 2021-I → ← 2021-II → ← 2022-I → ← 2022-II →



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

Base: Total Encuestados	625	474	618	619	632	623
-------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Promedio (1-5)

Pregunta	2022
¿Qué tan adecuado considera que ha sido la comunicación con el Concesionario?	4
¿Cómo califica las relaciones interpersonales con los Representantes del Concesionario ante ustedes?	5
¿Cómo califica el tiempo de respuesta de las comunicaciones o solicitudes?	3
¿Cómo considera que ha sido el trabajo en equipo con el Personal del Concesionario?	NC
¿Qué tan adecuado considera la disponibilidad de tiempo, espacio y recursos con los que cuenta el Concesionario?	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?	3
¿Cómo evalúa el cumplimiento del programa de trabajo ejecutado durante las etapas del Contrato de Concesión?	NC
¿Cómo califica la asignación de recursos de acuerdo con los requerimientos del Contrato?	NC
¿Cómo considera que ha sido la competencia del personal que ha ejecutado el Contrato de Concesión (conocimiento y habilidades)?	5
De 1 a 5, ¿Cómo califica la forma como se está operando la vía concesionada?	4
De 1 a 5, ¿Cómo califica la forma como se están operando los Peajes?	5
¿Cómo califica las actividades de mantenimiento adelantadas por el Concesionario?	3
¿Cómo considera las instalaciones que conforman la Operación de la Concesión?	NC

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



AMBIENTAL Y SOCIAL

Efectos desfavorables por decisiones de la Entidad frente a la imposibilidad de ubicación de casetas de peaje nuevas, previstas en la estructuración (No instalación de casetas de peaje)

Invasión de derecho de la vía.

PREDIAL

Demoras en la disponibilidad de predios derivados de las actividades de gestión predial

Sobrecostos por adquisición (incluyendo expropiación) y compensaciones socioeconómicas

Demoras en la obtención de las licencias y/o permisos





REDES

Sobrecostos por interferencia de redes.

CONSTRUCCIÓN

Sobrecostos derivados de la mayor cantidad de obras

Variación de precios de los insumos

DISEÑO

Sobrecostos derivados de los estudios y diseños

Sobrecostos por ajustes en diseños como consecuencia de tramite de licencias ambientales por razones no atribuibles al concesionario.

Sobrecostos en diseño por decisiones de la ANI

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



Mayores cantidades de obra para actividades de Operación y mantenimiento

Variación de precios de los Insumos para actividades de operación y mantenimiento.



FINANCIERO

Alteración de las condiciones de financiación y/o costos de la liquidez que resulten de la variación en las variables del mercado o condiciones del proyecto.

Insuficiencia de recursos para el pago de la Interventoría por razones no atribuibles al Concesionario.



LIQUIDEZ

Liquidez en el recaudo de peajes (Menores Ingresos)

Riesgo de liquidez general (Menores Ingresos)



CAMBIARIO

Variaciones del peso frente a otras monedas (Menores Ingresos)

CONTROL

Compensaciones por nuevas tarifas diferenciales

Cambio en normatividad (Tecnología de recaudo electrónico de peajes)

Cambio en normatividad.

Menores Ingresos por disminución del recaudo de peajes

Menores Ingresos derivados de evasión del pago de peajes

Menores ingresos derivados de elusión del pago de peajes.

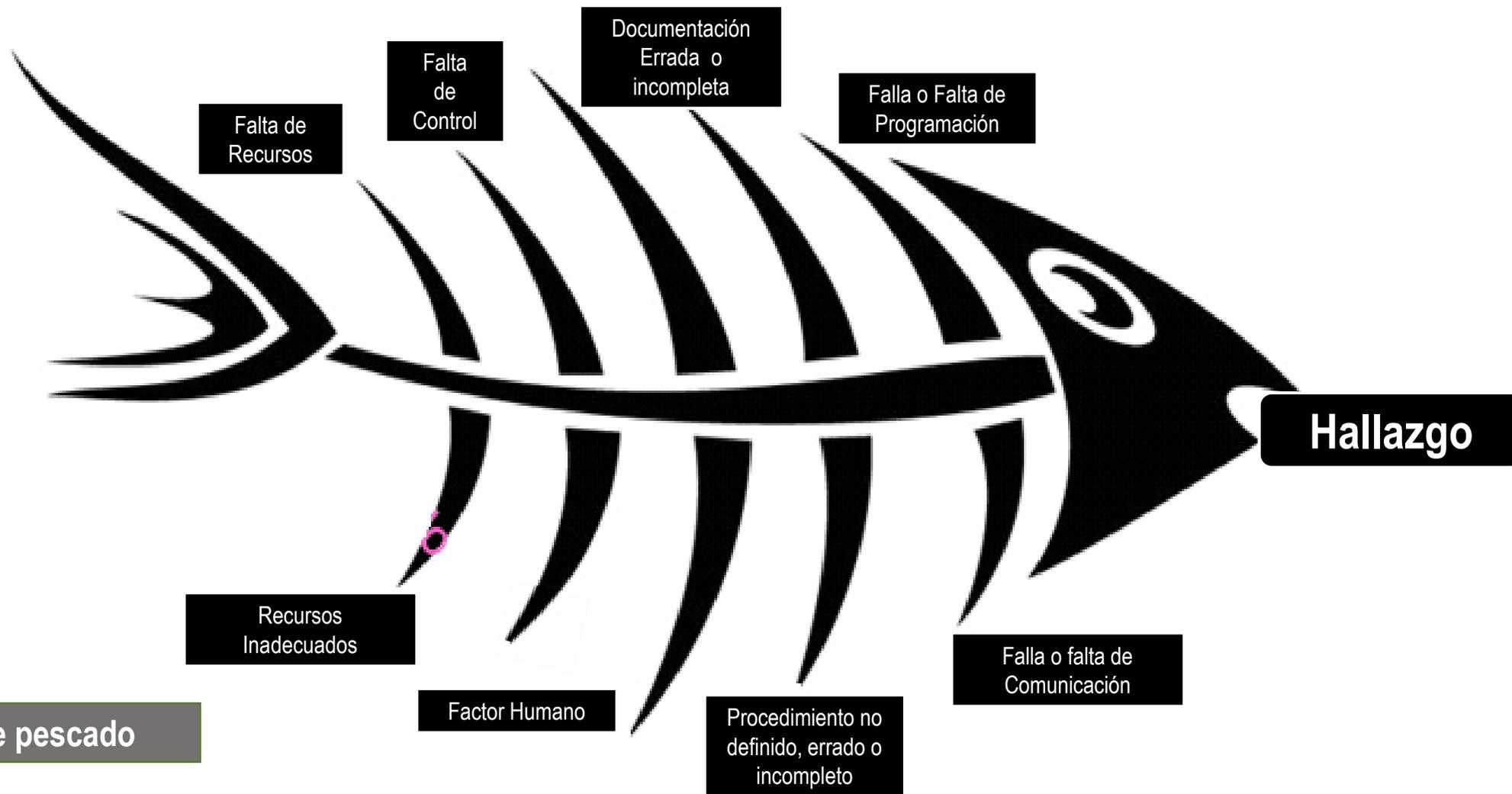


FUENTE DE
LOS
HALLAZGOS



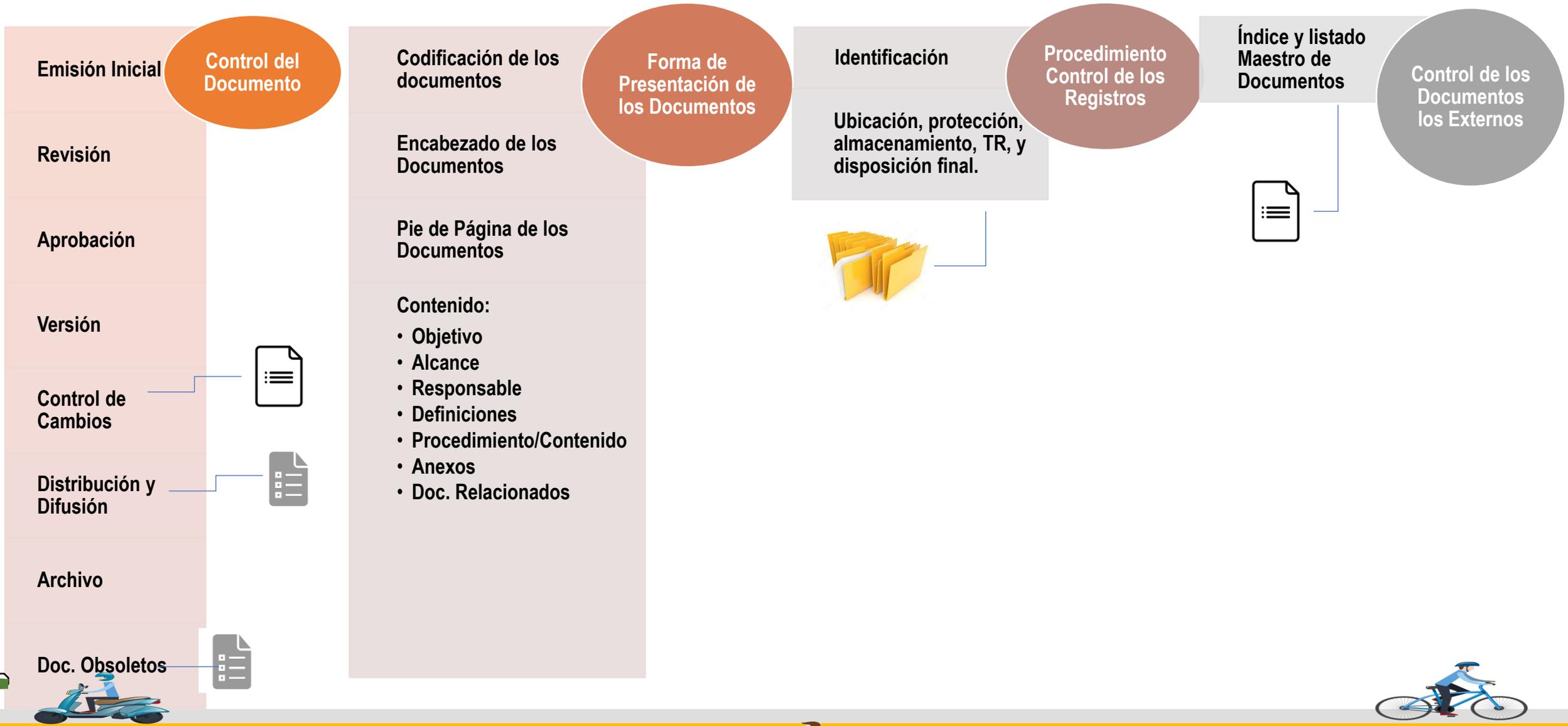
TIPO DE
ACCIONES





Espina de pescado





Gerentes y RL

Conocer los cambios a realizar en la documentación para aprobar o no la pertinencia de la creación, actualización o eliminación solicitadas.



Líderes de Área

Conocer la documentación, revisarla y comentar sobre la facilidad de uso de los documentos y sobre si los mismos reflejan las practicas reales.

Socializar Procesos con las partes interesadas.



Todos los procesos

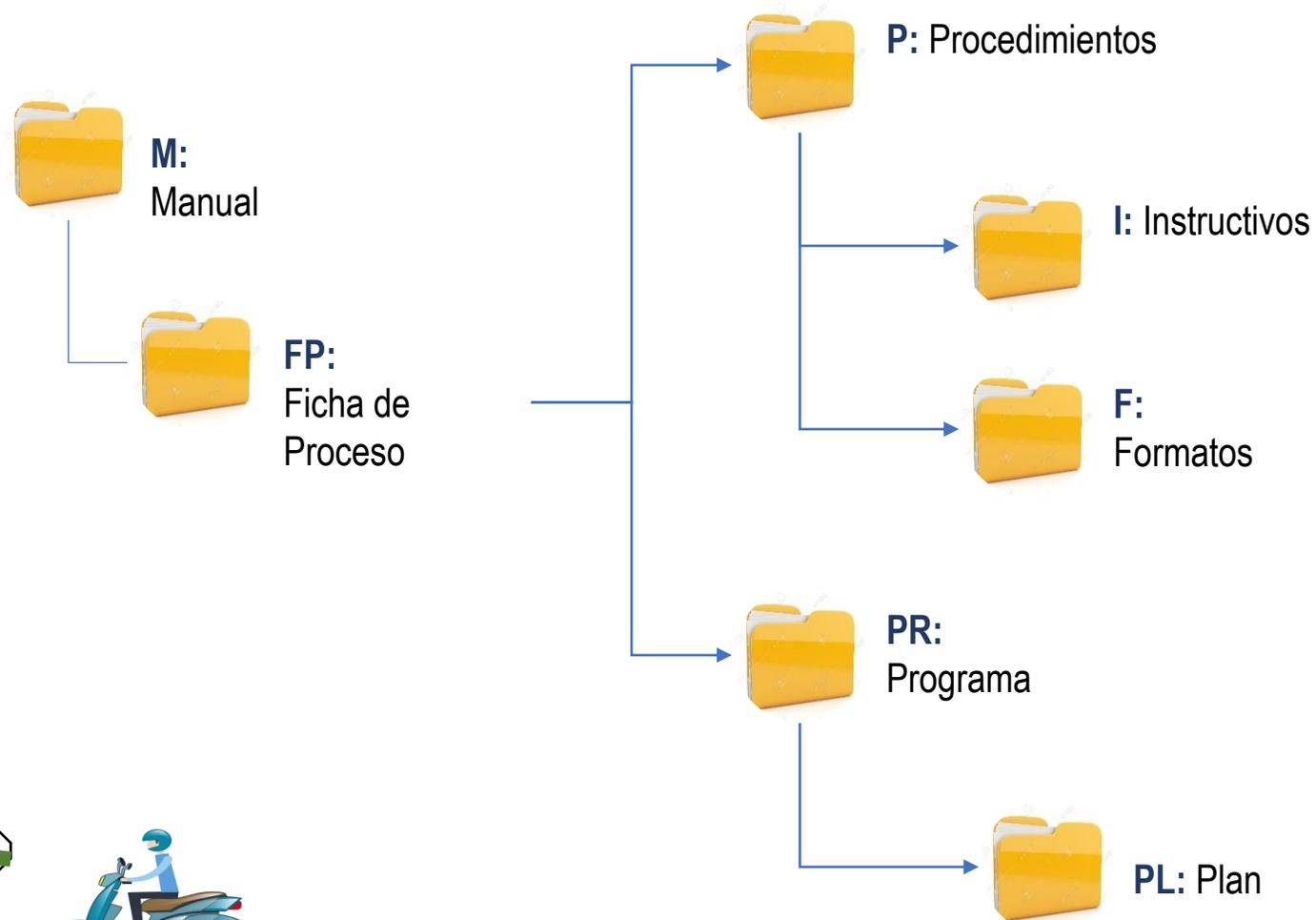
Documentar las actividades realizadas durante su gestión.



Responsable del SGC

Asegurar el control de los documentos.

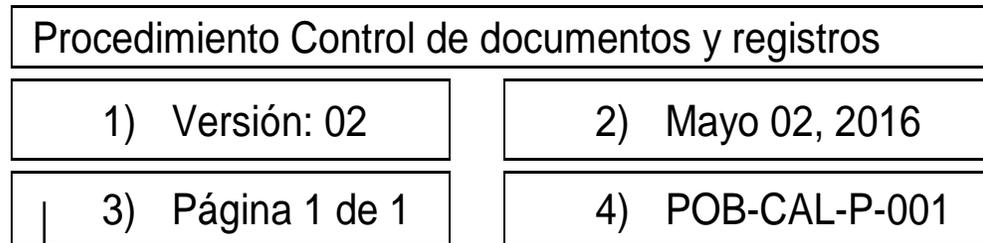




Documentos

Tipo del documento Tamaño 10
Con negrita y en mayúscula cada palabra

Nombre del documento Tamaño 10
Con negrita y en mayúscula



- 1. Versión del documento.
- 2. Fecha de la última versión aprobada.
- 3. Páginas.
- 4. Código del documento
Tamaño 10
Sin negrita

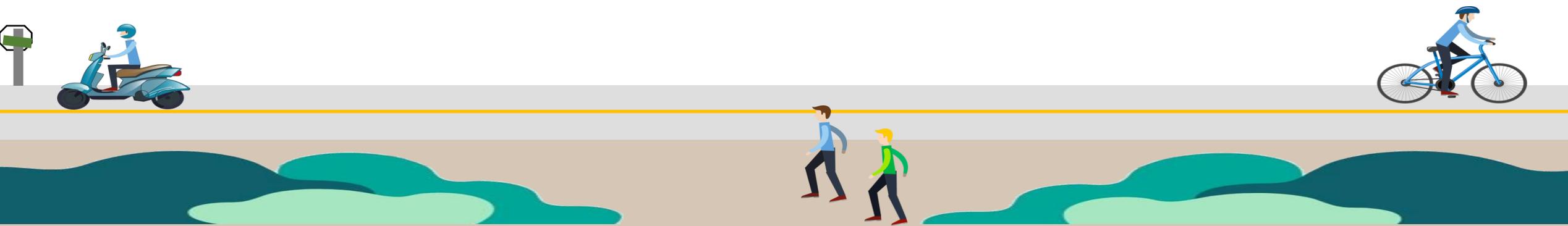


Logo

Formatos

 <p>POB PERIMETRAL ORIENTAL DE BOGOTÁ S.A.S.</p>	PERIMETRAL ORIENTAL DE BOGOTÁ S.A.S.		Realizó	Cargo
	NOMBRE DEL FORMATO		Aprobó	Cargo
	CÓDIGO DEL FORMATO	Versión 03	Fecha	Cargo

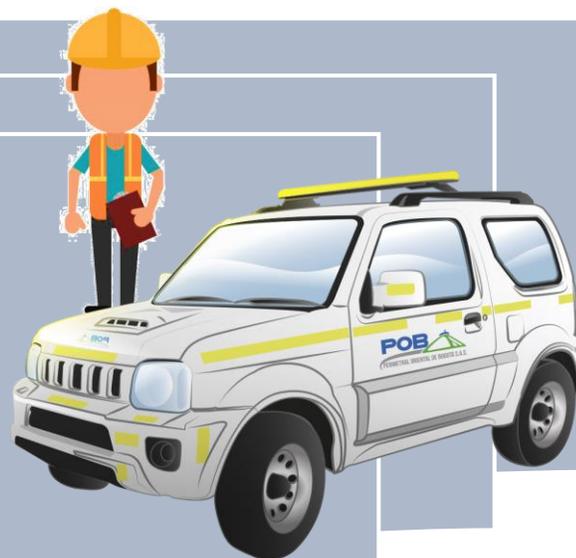
Este documento pertenece a **Perimetral Oriental de Bogotá S.A.S.** Se prohíbe su reproducción total o parcial en cualquier medio, sin previa autorización escrita de Perimetral Oriental de Bogotá S.A.S.



Tipo de letra: Arial

Tamaño: 11

- **Objetivo**
- **Alcance**
- **Responsables/Responsabilidades**
- **Procedimiento/Contenido**
- **Diagramas de flujo**
- **Anexos**
- **Documentos Relacionados**



Servicio al Cliente

El Personal Operativo representa la imagen pública de la Concesión.

Los empleados son tan buenos como sea la dirección y el apoyo que reciben de sus gerentes.

Atención de Llamadas

- Radio Operaciones
- Oficina de Atención al Usuarios - Social
- TIES
- Área legal



Atención de Eventos
Disponibilidad de la vía
Área Legal

• Atención en la Estación de Peajes
• Atención en la Báscula

Pero todos en la cadena de servicio tenemos un impacto de una u otra manera y la calidad radica en la actitud y en el grado de entusiasmo que se tenga por nuestro trabajo.

El servicio al cliente no es una dependencia, es una actitud.

• Atención de Eventos
• Disponibilidad de la vía

SESQUILÉ

Municipio de Cundinamarca ubicado en el centro de Colombia a 46 km de Bogotá, con una temperatura promedio de 12 °C.

Su economía se basa en la floricultura, agricultura y salina.

El Municipio de Sesquilé te invita a disfrutar de un enorme despliegue en su entorno turístico, con grandes atractivos como el embalse de Tominé que almacena cerca de 600 millones de metros cúbicos de agua, el cerro pan de azúcar, el cañón de las águilas, entre otros, convirtiéndose en una aventura cultural y artesanal que está esperando por ti.



Plaza de Sesquilé

GUATAVITA

Municipio de Cundinamarca localizado en la provincia de Guavio a 75 Km de Bogotá, su temperatura promedio es de 17°C.

Entre los lugares mas atractivos se encuentra la laguna de Guatavita, lugar donde los Muscas celebraban pomposas ceremonias con ofrendas de oro, lo cual dio origen a la leyenda de "El Dorado"



LA CALERA

Municipio que se encuentra ubicado en el occidente de la provincia del Guavio y cuenta con una temperatura promedio de 17°C.

La Calera se encuentra ubicada dentro de un hermoso valle sobre el río Teusacá

Además, cuenta con inimaginables lugares de interés como el mirador de la Calera, La Capilla Colonial, El Cerro la Aurora, la cordillera de sal, entre otros.



UBAQUE

Municipio de Colombia ubicado en la provincia de Oriente, se encuentra a 50 Km de Bogotá, con una temperatura promedio de 18°C.

Su economía se basa en la agricultura.

Entre sus atractivos turísticos están: El Templo de Nuestra Señora de Belén, laguna El Cacique, el puente colgante, entre muchas otras.



GUASCA

Guasca es un municipio de Colombia que se encuentra localizado en el Departamento de Cundinamarca a 50 km de Bogotá, con una temperatura promedio de 15° C.

Esta Hermosa población cuenta con inigualables atractivos ecológicos como el Parque Nacional Chingaza; Reserva Natural "Los Encenillos", de la Fundación Natura; Sendero Ecoturístico "Las Orquídeas", de la Organización Bioandina, entre otros.



Parque Nacional Chingaza

SOPÓ

Sopó es un municipio del departamento de Cundinamarca, ubicado en la provincia de Sabana Centro a 39 Km al norte de Bogotá y su temperatura promedio es de 12°C.

Su economía está conformada básicamente por la agroindustria .

Entre sus grandes atractivos se encuentran los deportes extremos y a nivel cultural cuenta sitios turísticos para visitar, como el Cacique Sopó, Santuario de Nuestro Señor de la Piedra, la casa de la cultura, el cementerio central, entre otros.

Además a nivel industrial cuenta con la Multinacional Alpina .



Cacique Sopó

CHOACHI

Municipio de Cundinamarca ubicado en la provincia de oriente a 42 Km de Bogotá, con una temperatura promedio de 11°C.

La economía de Choachi se basa principalmente en labores agropecuarias.

En el ámbito turístico cuenta con grandes atractivos, como los termales Santa Mónica, la casa de la cultura, el parque ecológico Matarredonda, la iglesia de San Miguel, entre otros.



Parque ecológico Matarredonda

CÁQUEZA

Municipio del Departamento de Cundinamarca, ubicado a 39 Km de Bogotá, con una temperatura promedio de 22°C.

En su economía predominan las actividades agropecuarias y de agricultura.

Entre sus atractivos turísticos están: El cerro de la Virgen, la cueva del tigre y los mejores restaurantes.



Cáqueza



Muchas Gracias

