MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR SIVA S.A.S.

KATRIZZA MORELLI AROCA
Gerente SIVA S.A.S.

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO 4
MARCO NORMATIVO 4
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA 5
GENERALIDADES DEL PROYECTO 6
MARCO JURÍDICO 7
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO 7
MISIÓN 7
VISIÓN 8
VALORES INSTITUCIONALES 8
CÓDIGO DE INTEGRIDAD 8
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 9
PLANTA GLOBAL 9
ORGANIGRAMA 9
CONTENIDO NTC ISO 9001:2015 10
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 10
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO 10
4.2 COMPRENSION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 12
MATRIZ DE CLIENTES Y REQUISITOS 15
PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS 16
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 16
EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 17
4.4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 17
INTERACCION DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 17
DESCRIPCION DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 17
REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 20
5. LIDERAZGO 21
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO 21

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE 21
5.2 POLITICA 21
5.3 ROLES Y RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN 21
6. PLANIFICACION 23
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS 23
6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS 23
7. APOYO 25
7.1. RECURSOS 25
7.1.2 PERSONAS 25
7.1.3 INFRAESTRUCTURA 26
7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS 26
7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 27
7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES 27
7.2 COMPETENCIA 27
7.3 TOMA DE CONCIENCIA 27
7.4 COMUNICACIÓN 27
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA 28
7.5.1 GENERALIDADES 28
CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS 29
7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN 30
7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA 30
8. OPERACIÓN 30
8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 30
8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 31
8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE 31
8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS CON EL SERVICIO 31
8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO 32
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 32
8.4 CONTROL DE LOS PROCESO, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE 33

8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL 33
8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS 33
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO 34
8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PROVISIÓN DEL SERVICIO 34
8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD 34
8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS 34
8.5.4 PRESERVACIÓN 35
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 35
8.7 CONTROL DE LAS SALDAS NO CONFORMES 35
9. EVALUACIÒN DE DESEMPEÑO 35
9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 35
9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 36
9.2. AUDITORÍA INTERNA 36
9.3. REVISION POR LA DIRECCION 36
9.3.1 GENERALIDADES 36
9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 37
9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 37
10. MEJORA 38
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA 38
10.3 MEJORA CONTINUA 38

OBJETIVO

El objeto del Manual de Calidad es definir y describir el Sistema de Gestión de Calidad, presentar los niveles de autoridad y responsabilidad, orientar a las partes interesadas respecto a la plataforma estratégica, normas, políticas, procedimientos, lineamientos, controles y demás herramientas establecidos en el sistema y orientadas hacia la mejora en la prestación del servicio.

El Sistema de Gestión de la calidad del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S está enfocado hacia los diferentes procesos y procedimientos establecidos por la Entidad, y apunta a la satisfacción plena de las expectativas y necesidades de los usuarios. El Sistema se desarrolla para garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de todas las actividades que se realizan en las diferentes dependencias de la entidad y es de obligatorio cumplimiento por parte de todos sus funcionarios, a efectos de garantizar la satisfacción de las necesidades de los usuarios, la excelencia en los servicios prestados y la Mejora Continua.

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S. se realiza teniendo en cuenta el resultado de diferentes estudios técnicos realizados en las áreas a intervenir y que se consideran de suma importancia para el buen funcionamiento del sistema. Dichos estudios incluyen inventarios forestales, conceptos de ingeniería civil, arquitectura, construcción y ambiente.

El presente manual tiene como finalidad describir el Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar para el aseguramiento de la calidad en la prestación de los servicios y describe la manera como se dará cumplimiento a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015.

Esta implementación se ha realizado gracias al compromiso de la alta dirección y de todos los colaboradores de la empresa, quienes han aunado el suficiente esfuerzo para la ejecución del sistema de acuerdo a los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015.

Como resultado de lo anterior, se presenta el Manual de Calidad del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S., documento de gestión que especifica la estructura y cumplimiento de requisitos del Sistema de Gestión de Calidad como herramienta para facilitar la socialización de los procesos, sus interacciones y la capacidad de la empresa para proveer en forma coherente su servicio.

MARCO NORMATIVO

El presente Manual de Calidad se basa en lo dispuesto en la Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015– Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S. identificada con NIT 900.404.948-6, está conformado por acciones simplificadas (S.A.S.), reguladas por la Ley 1258 de 2008. Es una sociedad de capital; de naturaleza comercial.

El objeto principal es la prestación de servicios orientados a la gestión, organización, construcción, planeación, y la vigilancia y control operativo del Sistema Estratégico de Transporte Público Colectivo SETPC de Valledupar, de acuerdo con lo establecido en el numeral VII "Organismos de Ejecución" del Documento CONPES 3656 del 26 de abril de 2010. Para tal efecto podrá llevar a cabo todas aquellas actividades de naturaleza civil, comercial y los trámites judiciales o administrativos que sean necesarios para la prestación efectiva de dichos servicios.

Para la gestión de sus actividades y la atención al público, la entidad pone a disposición la siguiente información:

- **Dirección:** Calle 28 No. 6ª-15
- **Tel:** (5) 5729393 - Fax: 5800000
- **E-mail:** setpcvalledupar@gmail.com
- **Horario de Atención:** Lunes a Viernes de 7:45 a.m. a 12:45 p.m. - 2:45 p.m. a 5:45 p.m
- **WEB:** https://www.siva.gov.co/

GENERALIDADES DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTES DE VALLEDUPAR SIVA S.A.S

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., como ente gestor del proyecto SEPTC, garantiza que la prestación del servicio se realice de forma eficaz, eficiente y efectiva, mediante la dirección y control de sus procesos misionales, la evaluación y mejoramiento de las competencias del personal y una adecuada infraestructura física y tecnológica que le permita cumplir con las funciones para la cual fue creada la entidad.

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., quien actúa como ente gestor del Sistema Estratégico de Transporte Público SEPT, tiene a su cargo la planeación estructural del sistema y la definición del régimen técnico que regula la operación, gestión y control de la operación, así como la supervisión de todas las obras del sistema.

Este modelo de gestión y programación de la operación del sistema se orienta al uso eficiente de la flota, a la prestación del servicio público de transporte en condiciones de eficiencia, calidad y seguridad.

GENERALIDADES DEL PROYECTO

El documento CONPES No 3656 del 26 de abril de 2010, presenta el proyecto: "Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros para la Ciudad de Valledupar", el cual tiene como objetivo desarrollar un sistema de transporte y responder a la necesidad estructural de desarrollar una movilidad adecuada para la ciudad. El proyecto se enmarca dentro del Programa Nacional de Transporte Urbano establecido en el Documento CONPES 3167 de 2002 y responde a la necesidad de establecer un sistema que estructure el ordenamiento de la ciudad y permita un mejor planeamiento de la misma.

La infraestructura requerida para desarrollar el sistema contempla: 41 km de vías, de las cuales se realizará la construcción de 16 km de vías nuevas, la reconstrucción de 10 km de vías existentes y la reconstrucción de 15 km de corredores peatonales (espacio público). Adicionalmente se adecuarán 6 intersecciones identificadas como puntos de conflicto, se construirán 680 paraderos tipo caseta, tres portales (CAMIS), un centro de despacho, un centro de integración intercorregimental, un centro de despacho e integración modal, 5 paraderos con espacio público (PEP y/o zonas de integración urbana), y el Centro de control y de Gestión de flota y señalética.

Los Sistemas Estratégicos de Transporte Público corresponden a la estrategia de Ciudades Amables consignada en el Plan Nacional de Desarrollo 2006 – 2010, "Estado comunitario desarrollo para todos". Dichos sistemas buscan mejorar la prestación del servicio de transporte público colectivo en ciudades intermedias con el fin de estructurar urbes competitivas, eficientes y equitativas, que permitan a los ciudadanos tener oportunidades seguras de movilidad, bajo principios de economía.

Los sistemas deberán responder a las necesidades de ordenamiento y planificación de su territorio, para ello los principios básicos que buscan los SETP son:

- **Eficiencia:** la mejor y la máxima utilización de los recursos.
- **Seguridad:** Los sistemas deben privilegiar el peatón, bajo criterios de seguridad vial y accesibilidad.
- **Responsabilidad:** Que cumpla con la regulación.
- **Equidad y competitividad:** Que ofrezca la oportunidad a todos los ciudadanos de movilizarse rápidamente, ofreciendo tarifas que equilibren el costo del servicio y la calidad del mismo.
- **Ambientalmente sostenible:** Que todas las alternativas ofrecidas propendan por aire más puro, menor ruido y accidentalidad, y un adecuado ordenamiento del territorio.
- **Mensurable:** Que cada ciudad o municipio desarrolle modos que faciliten a sus ciudadanos la movilidad bajo proyectos en los cuales las inversiones que se efectúen redunden en una mejora en la movilidad pública, pero que correspondan con eficiente ejecución fiscal del Estado.

Lo anterior permite concluir que el Sistema Estratégico de Transporte Público, es un proyecto que fue concebido para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de Valledupar, que por sus características y por la especial protección estatal que de acuerdo con el artículo 4º de la Ley 336 de 1996 debe brindarle el Estado y por tanto se considera de importancia estratégica para el País.

MARCO JURÍDICO

El Plan Nacional de Desarrollo, 2006 – 2010 (Ley 1151 de 2007), "Estado comunitario: desarrollo para todos", estableció en el programa de Ciudades Amables, la estrategia que desarrolla diferentes acciones que permiten estructurar movilidades eficientes. Para ello la Nación ha cofinanciado los Sistemas Integrados de Transporte Masivo, para las ciudades de más de 600.000 habitantes y en ese mismo sentido el Gobierno Nacional apoya el desarrollo de sistemas de transporte para las ciudades que tienen una población entre 250.000 y 500.000 habitantes, mediante la implantación de Sistemas Estratégicos de Transporte Público – SETP.

Al respecto la citada Ley 1151 de 2007, establece en su artículo 52: "…El Gobierno Nacional propenderá, en conjunto con el sector privado, por conseguir los recursos para la construcción de los proyectos de infraestructura y analizará las condiciones particulares y los esfuerzos fiscales locales que permitan impulsar los Sistemas Estratégicos de Transporte Público."

Como resultado de esta política se definió el proyecto Sistema Estratégico de Transporte Público en la ciudad de Valledupar, el cual hace parte integral del plan de desarrollo del Municipio. El Sistema se orienta a la ejecución de tres acciones: operacionales, institucionales y de infraestructura.

Por lo tanto, las inversiones que se están ejecutando en el Sistema Estratégico de Transporte Público, tienen la posibilidad de cubrir necesidades insatisfechas y en especial atender poblaciones con menos recursos para su movilización. En conclusión, las obras del SETP de la ciudad de Valledupar, reportan un beneficio social a la población, lo que las constituye en una obra de inversión social importante para el desarrollo de la Ciudad.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

MISIÓN

Brindar una solución de transporte público colectivo a los habitantes del Municipio de Valledupar y su área de influencia, bajo los principios de eficiencia, seguridad y sostenibilidad mediante la planeación, gestión, implantación y control de un sistema estratégico de transporte público que propenda por el mejoramiento de la calidad de vida y la preservación del medio ambiente, contribuyendo a la transformación económica y social de Valledupar.

VISIÓN

Ser en el 2020 el ente gestor líder en la implementación del SETP en el país, destacándose por la eficiencia y sostenibilidad del sistema, su compromiso con el medio ambiente y su contribución en el mejoramiento de la calidad de vida de sus usuarios.

VALORES INSTITUCIONALES

Los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión del Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S. son:

- **Responsabilidad:** Es la facultad que tienen las personas para tomar decisiones conscientemente y aceptar las consecuencias de sus actos, dispuesto a rendir cuenta de ellos.
- **Transparencia:** Nos sitúa en el entorno de las instituciones públicas, y éstas son transparentes cuando hacen pública, o entregan a cualquier persona interesada, información sobre su funcionamiento y procedimientos internos, sobre la administración de sus recursos humanos, materiales y financieros, sobre los criterios con que toma decisiones sobre el gasto, sobre la calidad de los bienes o servicios que ofrece, sobre las actividades y el desempeño de sus directivos y empleados.
- **Integridad:** Es la cualidad de quien tiene entereza moral, rectitud y honradez en la conducta y en el comportamiento.
- **Lealtad:** Consiste en nunca darle la espalda a determinada persona, grupo social y que están unidos por lazos de amistad o por alguna relación social, es decir, el cumplimiento de honor y gratitud.
- **Excelencia:** Es la característica de ser bueno, de hacer las cosas de manera óptima y nos impulsa a ser mejores cada día, y no por competir con otros, sino por ponernos en reto a nosotros mismos para crecer, para llegar más lejos.
- **Servicio:** Es una actitud de vida, es dar para facilitar el cumplimiento de un proceso, resolver una necesidad, demanda o solicitud, con acciones que, aunque parezcan insignificantes, contribuyen a hacer más placentera la vida; tanto quien da como quien recibe puedan sentirse agradados.

CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Los valores adoptados por el Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S. son:

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la Importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

- **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

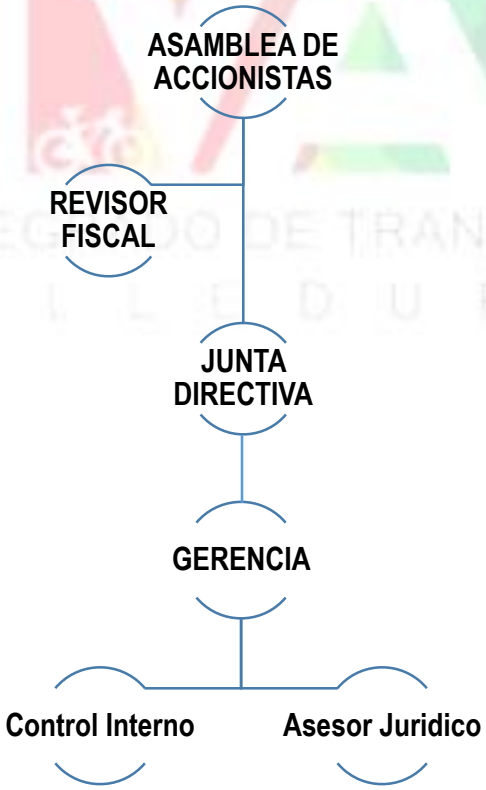
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S. tiene definida su estructura de acuerdo a lo establecido en el Manual Especifico de Función y de Competencias Laborales relacionado a continuación:

PLANTA GLOBAL

Nº CARGOS	DENOMINACIÓN	NIVEL	CODIGO	GRADO
1 (uno)	Gerente General	Directivo	050	03
1 (uno)	Asesor	Asesor	102	01
1 (uno)	Jefe de Oficina	Directivo	006	01

ORGANIGRAMA



CONTENIDO NTC ISO 9001:2015

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., determino las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito, direccionamiento estratégico y que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y las metas institucionales, a través de la MATRIZ DOFA institucional y por procesos.

	OPORTUNIDADES (O)
O1	Reprogramación de los aportes de la Nación para inversiones según ejecución.
O2	Tasas de interés compensadas para créditos financieros.
O3	Apoyo de las entidades territoriales en la consecución de los recursos para redes húmedas.
O4	Apoyo de entidades del orden nacional y/o cooperación internacional para estudios conducentes a la implementación del SETP.
O5	Recomposición del CONPES para ser elegibles elementos de operación del proyecto.
O6	Aumento de la demanda de pasajeros.
O7	Innovación en el módulo de control de flota y recaudo.
O8	Reglamentación del Plan de Desarrollo Nacional.

	AMENAZAS (A)
A1	Cambio de gobierno Territorial y Nacional
A2	Debilidad técnica en la unidad coordinadora del Ministerio de Transporte.
A3	Recursos limitados.
A4	Orden público.
A5	Pérdida de la imagen.
A6	Inseguridad en las zonas de influencia del proyecto.
A7	Transporte informal e ilegal.
A8	Desconocimiento de la gestión y misión institucional del sistema estratégico por parte de la comunidad.
A9	Demora en los giros financieros por parte del gobierno Nacional o Municipal.
A10	Deficiente cultura ciudadana.
A11	Alumbrado público no es un componente elegible dentro del proyecto

FORTALEZAS (F)	**F1**	Página web actualizada para remitir los informes ante los entes de control y grupos de interés.
	F2	Recurso humano capacitado y cumplimiento de sus funciones.
	F3	Ingresos provenientes de recursos de la Nación, Departamento y Municipio. Convenio de Cofinanciación.
	F4	Presentación oportuna de informes a la gerencia y partes interesadas.
	F5	Gestión Estratégica de la Gerencia.
	F6	Actualización anual de los procesos y procedimientos.
	F7	Cumplimiento de las normas, decretos y leyes propias del SIVA.
	F8	Únicos con el objeto a desarrollar del SEPT en el municipio.
	F9	Seguimiento a la planeación institucional.
	F10	Implementación de archivo de bancos de proyectos del SIVA.
	F11	Acompañamiento y asesoría a los líderes de procesos evaluación y seguimiento.
	F12	Optimización de recursos técnicos, económicos y administrativos.
	F13	Consecución de recursos mediante la firma de convenios interadministrativos.

DEBILIDADES (D)	**D1**	100% de la contratación del personal operativo es por prestación de servicios.
	D2	Deficiente personal de planta y estructura organizacional para la operación del proyecto.
	D3	Perdida de la información.
	D4	Demora en las respuestas a las solicitudes de información.
	D5	Fluidez de la información.
	D6	Compromiso de los contratistas.
	D7	Componente de redes húmedas y secas no incluidas con el proyecto atrasando la ejecución de las obras.
	D8	La estructuración técnica legal y financiera no cuenta con el visto bueno del DNP.
	D9	Atraso en el inicio de la operación del sistema.

4.2 COMPRENSION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

CLASIFICACIÓN PARTE INTERESADA	PARTE INTERESADA	TIPO DE PARTE INTERESADA			NECESIDAD	EXPECTATIVA
		CLIENTE	PROVEEDOR	OTRO		
Clientes	Usuarios Comunidad	X			Implementación del sistema estratégico de transportes público de Valledupar.	Sistema estratégico de transporte público de Valledupar eficiente, accesible, y de calidad.
Cliente Interno	Macroprocesos y procesos del Sistema de Gestión (Todas las áreas del Sistema Integrado de Transportes de Valledupar)	X			Disponer de los bienes y/o elementos necesarios y de forma oportuna a las diferentes dependencias para el desarrollo de las actividades diarias.	Contar con bienes y elementos de manera oportuna para el desarrollo de las actividades según cada proceso.
					Contar con personal para cada procesos y diferentes dependencias y fortalecer sus competencias garantizando un ambiente de trabajo agradable.	Permanencia y forma de contratación, brindar inducción y capacitación. Adquirir experiencia especifica en el sector transporte.
Socios	Asamblea General de Accionistas Gobernación del Cesar Municipio de Valledupar	X			Acceso a la totalidad de la información contable, legal y financiera relacionada con la sociedad y toda la información relevante. Funcionamiento óptimo del proyecto SETPC.	Ejecución y puesta en marcha del proyecto SETPC.
Órgano de decisión	Junta directiva del SIVA	X			Vigilancia, supervisión y toma de decisiones para la ejecución de los recursos financieros de la empresa y revisión del Informe de Gestión.	Ejecución del proyecto SETPC de acuerdo a los lineamientos vigentes.
Gobierno	Ministerio de Transporte	X			Brindar las directrices, normativas y técnicas para la regulación del transporte público coordinación y supervisión de la puesta en marcha del proyecto SEPT.	Ejecución del proyecto SETPC de acuerdo a los lineamientos vigentes.
	Gobernación del Cesar	X			Convenio interadministrativo para coadyuvar a la ejecución del SETP en el componente de redes húmedas. Capitalización de la empresa.	Realizar el informe de gestión de la vigencia, y entrega de los proyectos estratégicos de la entidad. Aporte al cumplimiento de Plan de Desarrollo Municipal.
	Alcaldía de Valledupar	X			Convenio interadministrativo para coadyuvar a la ejecución del SETP en el componente de redes húmedas. Capitalización de la empresa.	Realizar el informe de gestión de la vigencia, y entrega de los proyectos estratégicos de la entidad. Aporte al cumplimiento de Plan de Desarrollo Municipal.
	Secretaria de Tránsito Municipal	x			Dar las regulaciones en el transporte público municipal en lo concerniente a las normas de seguridad vial y de tránsito.	Regular el transporte público en la puesta en marcha del SETPC.
	Secretaría de Planeación Municipal	X			Cumplimiento de los requisitos y normas vigentes de los proyectos presentados.	Ejecución de los proyectos de obras y redes presentados al municipio.

CLASIFICACIÓN PARTE INTERESADA	PARTE INTERESADA	TIPO DE PARTE INTERESADA			NECESIDAD	EXPECTATIVA
		CLIENTE	PROVEEDOR	OTRO		
	Departamento Nacional de Planeación DNP	X			Presentación de la estructuración técnica, legal y financiera de la operación del Proyecto SETPC de acuerdo a los estudios técnicos del proyecto.	Aprobación de la estructuración legal, técnica y financiera de la operación del Proyecto SETPC.
	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	X			Cumplimiento del avance de acuerdo al convenio de cofinanciación. Giro de recursos financieros para la ejecución del proyecto SETPC.	Ejecución de los recursos financieros del proyecto SETPC.
	Ministerio de Cultura	X			Presentación y aprobación del proyecto de las zonas protegidas por el PEM (plan especial de protección patrimonial).	Protección de los bienes patrimoniales y culturales del municipio.
	Corporación Autónoma Regional del Cesar	X			Presentación y tramite de los permisos y autorizaciones ambientales necesarias para la ejecución de las obras Dar cumplimiento a la normatividad nacional y local en temas ambientales y de salud pública.	Protección y conservación del ambiente en las zonas de influencia del proyecto.
	Empresa de Servicios Púbicos de Valledupar	X			Suministrar la información, disposición y requisitos para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en las zonas de influencia del proyecto.	Garantizar la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en las zonas de influencia del proyecto.
	Instituto Geográfico Agustín Codazzi	X			Revisión de la información catastral para la gestión predial de los proyectos.	Que se realice la Gestión predial de acuerdo a los lineamientos técnicos de la entidad.
Proveedores ExternosPersonas naturales o jurídicas que suministran un bien o prestan un servicio requerido por el Invita (transporte, servicios generales, papelería	Proveedores de bienes y servicios		X		Claridad en los requisitos contractuales.	Oportunidad en los pagos, relaciones comerciales duraderas, satisfacer la necesidad.
	Contratistas de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión		X		Claridad en los requisitos contractuales. Supervisión oportuna del cumplimiento de los requisitos contractuales.	Oportunidad en los pagos. Relaciones comerciales duraderas. Entrega de informes oportunos.
	Contratistas de Interventoría		X		Disponer de la información necesaria del contrato y de los contratistas de obras. Claridad en los requisitos contractuales. Supervisión oportuna del cumplimiento de los requisitos contractuales.	Oportunidad en los pagos. Relaciones comerciales duraderas. Entrega de informes oportunos. Cumplimiento por parte del contratista de obra.

CLASIFICACIÓN PARTE INTERESADA	PARTE INTERESADA	TIPO DE PARTE INTERESADA			NECESIDAD	EXPECTATIVA
		CLIENTE	PROVEEDOR	OTRO		
	Contratistas de obra		X		Información oportuna del proyecto. Diseños y presupuestos. Especificaciones técnicas. Disponibilidad de servicios y personal.	Oportunidad en los pagos. Relaciones comerciales duraderas. Entrega de informes oportunos. Cumplimiento en entrega de informes por parte de la interventoría. Cumplimiento en la ejecución de los plazos de entrega de proyectos.
	Fiducia		X		Giro oportuno de los recursos para administración por parte del Ministerio de Hacienda. Orden de operación con cumplimiento de los requisitos de ley.	Administración de los recursos renovación del contrato.
Entes de vigilancia y control	Banco mundial		X		Que los procesos se ejecuten de acuerdo a los lineamientos de la Norma Banco Mundial.	Tener todos los procesos de gestión ajustados a la norma debidamente, y disponer de la entrega de información actualizada y de vigencia anteriores.
	Contraloría General de la Republica			X	Cumplimiento de los requisitos legales y contractuales para la ejecución de los proyectos.	Los ciudadanos estén satisfechos con la ejecución de los proyectos.
	Contaduría General de la Nación			X	Rendición de información contable, control interno oportunamente de la entidad cada vez que lo requiera.	Que la información financiera sea veraz, oportuna, eficiente, clara y precisa.
	Contraloría Municipal de Valledupar			X	Rendir informes de rendición de cuentas semestral y anual. Atender al proceso auditor y brindar la información necesaria. Cumplimiento de los requisitos legales y contractuales para la ejecución de los proyectos.	Inversión oportuna de los recursos y eficiente de acuerdo a las necesidades de la comunidad.
Entes de control social	Juntas de Acción Comunal JAC			X	Inversión de los recursos. Ejecución oportuna y de calidad de los proyectos.	Satisfaga las necesidades de la comunidad del área de influencia del proyecto.
	Veedurías ciudadanas			X	Inversión de los recursos. Ejecución oportuna y de calidad de los proyectos.	Realizar control social efectivo sobre la ejecución de los recursos.
	Concejo Municipal Asamblea Departamental			X	Presentación de avances de los proyectos e inversión de los recursos.	Satisfaga las necesidades de la comunidad del área de influencia del proyecto. Realizar control político efectivo sobre la ejecución de los recursos.

MATRIZ DE CLIENTES Y REQUISITOS

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., ha identificado los siguientes clientes y sus requisitos:

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE OFRECEMOS	GRUPOS DE CLIENTES - PARTES INTERESADAS, USUARIOS	REQUERIMIENTOS DE LOS SERVICIOS			
		CLIENTES Y/O PARTES INTERESADAS	LEGALES	INTERNOS	ORGANIZACIÓN
Planeación, gestión, implantación y control de un sistema estratégico de transporte público que propenda por el mejoramiento de la calidad de vida y la preservación del medio ambiente, contribuyendo a la transformación económica y social de Valledupar.	Comunidad	Calidad	CONPES No 3656 del 26 de Abril de 2010	NTC ISO 9001:2015	Estatutos vigentes
	Usuarios	Oportunidad	Documento CONPES 3167 de 2002	RAS	Convenio de cofinanciación para el sistema estratégico de transporte público de pasajeros para el Municipio de Valledupar
	Junta Directiva - Asamblea de Accionistas	Confiabilidad	Documento CONPES 3718 de 2012	Plan Maestro de Movilidad	Diseño conceptual del Sistema Estratégico de Valledupar
	Gobernación del Cesar	Accesibilidad	Ley 80 y sus decretos reglamentarios	Plan Especial y Manejo del Centro Histórico	Documentos de Estructuración, Técnica Legal y Financiera
	Secretaria de Transporte municipal	Eficiencia en la prestación del servicio	Plan Nacional de Desarrollo Nacional	POT	Proyectos de Inversión
	Gobierno Municipal	Seguridad	Ley 336 de 1996	Plan de Manejo Ambiental	Manual de supervisión e interventoría
	Entes de Control	Reducción de costos	Ley de Desarrollo Territorial (Ley 388 de 1997)	Plan de adquisición predial y de reasentamiento	Manual de contratación
	Proveedores- contratistas de obra e interventoría	Cumplimiento de los requisitos legales aplicables	DECRETO 3422 DE 2009 (septiembre 9)	Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado	Plan estratégico
	Departamento Nacional de Planeación DNP	Cumplimiento de los requisitos Técnicos	Decreto 196 de 14 de mayo de 2010 se crea la Empresa comercial e industrial del estado	Norma INVIAS	Plan de acción
	Organismos Internacionales (Banco Mundial)	Atención de quejas y reclamos	Acuerdo 016 de 8 de septiembre de 2010 se suprime la Empresa comercial e industrial del estado y crear la sociedad anónima Simplificada.	NSR	Estatuto Tributario
	Ministerio de transporte	Reporte de información oportuna y de calidad	Decreto 00058 de 21 de septiembre de 2010	Normas Banco mundial NTC	Medición de la satisfacción del cliente
	Corporación Autónoma Regional del Cesar	Sostenibilidad y rentabilidad del sistema	Decreto 000479 del 3 de agosto de 2010, de adopta el SETPC de Valledupar	Directrices para la ejecución del plan de reasentamiento y predial según el marco de la política del Banco mundial BM, BID	Resultados de auditorías internas
	Ministerio de Hacienda y crédito público	Ambientalmente sostenible	Decreto 0027 de 2013 modifica el decreto 00058 de 21 de septiembre de 2010	Plan de ocupantes de espacio público	
	Veedurías ciudadanas			Visión Colombia 2019, estrategia “Construir Ciudades Amables”	

PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS

Los servicios ofrecidos por el Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., son los siguientes:

CLIENTES	PRODUCTOS/SERVICIOS	PROCESOS
Usuarios **Comunidad**	Calidad Oportunidad Confiabilidad Accesibilidad Eficiencia en la prestación del servicio Seguridad Reducción de costos	Gestión de Planeación Estratégica Gestión Social Gestión Ambiental Gestión de Obras de Infraestructura Gestión de Operaciones Gestión Financiera Gestión Administrativa Gestión Jurídica
Alcaldía Municipal de Valledupar **Gobernación del Cesar**		
Secretaría de Planeación Municipal	Obras construidas cumpliendo con requisitos técnicos	Gestión de Obras de Infraestructura
Secretaría de Tránsito Municipal	Movilidad y espacio público	Gestión de Obras de Infraestructura Gestión de Operaciones
Ministerio de Transporte Nacional	Estructurar urbes competitivas, eficientes y equitativas, oportunidades seguras de movilidad, bajo principios de economía. Informes de ejecución oportunos y de calidad	Gestión de Planeación Estratégica Gestión Social Gestión Ambiental Gestión de Obras de Infraestructura Gestión de Operaciones Gestión Financiera Gestión Administrativa Gestión Jurídica
Corporación Autónoma Regional del Cesar	Obras ambientalmente sostenibles	Gestión Ambiental Gestión de Obras de Infraestructura
Ministerio de Hacienda	Inversión eficiente de los recursos asignados.	Gestión Financiera Gestión Administrativa Gestión de Planeación Estratégica
Junta Directiva	Sostenibilidad y rentabilidad del sistema Cumplimiento de los requisitos legales aplicables	Gestión Financiera Gestión Administrativa Gestión de Planeación Estratégica

4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance del sistema de gestión de la calidad del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S., es la prestación de los servicios de gestión, organización, construcción, planeación, vigilancia y control operativo del sistema estratégico de transporte público colectivo SETPC de Valledupar. Bajo el enfoque del modelo de gestión de la calidad establecido en los estándares de la Norma Técnica NTC ISO 9001:2015.

EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Las exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad en cuanto a los requisitos de la norma que no aplican se excluyen del alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, éstas son:

La exclusión del Sistema de Gestión de la Calidad en cuanto a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 es el punto 8.3. Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, ya que el servicio prestado por el Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S., dentro de su objeto no está el desarrollar productos y su funcionamiento está enmarcado de acuerdo a los parámetros de la legislación colombiana y la reglamentación vigente para el sector y las directrices emitidas por Ministerio de Transporte.

4.4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

INTERACCION DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S. está comprometida con la planeación, y gestión de los procesos así:

1. Identificando, clasificando los procesos y acorando un esquema de presentación que se documenta en el Mapa de Proceso.
2. Determinando la secuencia e interrelaciones entre estos procesos, de tal manera que se garantice una gestión dinámica; la secuencia, las relaciones y características de los procesos se documentan en las fichas de caracterización de los procesos.
3. Compartiendo esta información con todos los grupos de trabajo constituidos al interior de la Entidad, para realimentar el proceso de construcción del Mapa de Procesos y obtener una visión compartida por parte del Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S. y alcanzar la mejora continua.

DESCRIPCION DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La entidad ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad alineado al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, a través de un enfoque basado en procesos que le permitan cumplir con las funciones que le han sido asignadas los cuales se encuentran determinados en el mapa de procesos de la entidad, el cual, muestra la interacción existente entre los procesos de dirección, misionales y de apoyo. En las caracterizaciones de los procesos se determinan los criterios (objetivos, indicadores y metas), los métodos (procedimientos y registros) y los recursos necesarios para asegurar la operación y el control eficaz del sistema.

La entidad establece las actividades de seguimiento y medición de los procesos de acuerdo con lo establecido en el plan estratégico y plan de acción, el seguimiento de indicadores de los procesos del SGC, la realización de las auditorías internas y externas y la revisión gerencial.

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., establece los controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad a través del mapa de riesgos por procesos de acuerdo a la Guía de Administración del Riesgo de la DAFP.

Procesos Estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección:

- **Proceso 1. Gestión de Planeación Estratégica.** Determina todos los lineamientos y pautas a seguir para la formulación, desarrollo y seguimiento del Plan Estratégico y Planes de Acción; la gestión documental y el seguimiento, análisis y mejora, como base para garantizar la implementación del SGC y las comunicaciones oficiales (Interna y Externa).

- **Proceso 2**. **Gestión de la Comunicación.** Gestionar, dirigir, coordinar y supervisar la formulación y desarrollo de las estrategias de comunicaciones interna y externa, manteniendo canales adecuados de comunicación con los medios, usuarios y servidores públicos en general.

Procesos Misionales (o de realización del producto o de la prestación del servicio): Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser; constituidos por los procesos de:

- **Proceso 3. Gestión Social.** Se recepciona y tramita las denuncias, peticiones y quejas presentadas por la comunidad en general, cumpliendo con los parámetros y términos establecidos en la normatividad legal vigente.

- **Proceso 4. Gestión Ambiental.** Garantizar la gestión ambiental, los ajustes e implementación de los planes de manejo ambiental de los proyectos de infraestructura en diseño y ejecución del SETP de Valledupar.

- **Proceso 5. Gestión de Obras de Infraestructura.** Incluye todas las acciones tendientes a Ejecutar las obras de infraestructura del SETP de Valledupar acorde a lo establecido en el documento CONPES 3656 garantizando la calidad, la cobertura y los tiempos de ejecución, diseños y presupuesto de las mismas.

- **Proceso 6. Gestión de Operaciones.** Garantizar la cobertura, accesibilidad, eficiencia y seguridad de la operación del transporte público de pasajeros en la ciudad de Valledupar.

Procesos de Apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora; constituidos por los procesos de:

- **Proceso 7. Gestión Jurídica.** Permite organizar la asesoría jurídica a través de la emisión de conceptos y la Representación Judicial y Administrativa de la entidad; así como el trámite de los procesos disciplinarios (ordinario y verbal) y la adquisición de bienes y servicios a través del proceso contractual.

- **Proceso 8. Gestión Administrativa.** Comprende la administración de bienes, recursos tecnológicos, los cuales se desarrollan a través de la gestión de inventarios, la planeación de compras, y la adquisición y mantenimiento de tecnología e infraestructura. Lo relacionado con el talento humano ingreso y desvinculación de personal, liquidación de nómina y prestaciones sociales, evaluación de desempeño, situaciones administrativas, capacitación y bienestar social.

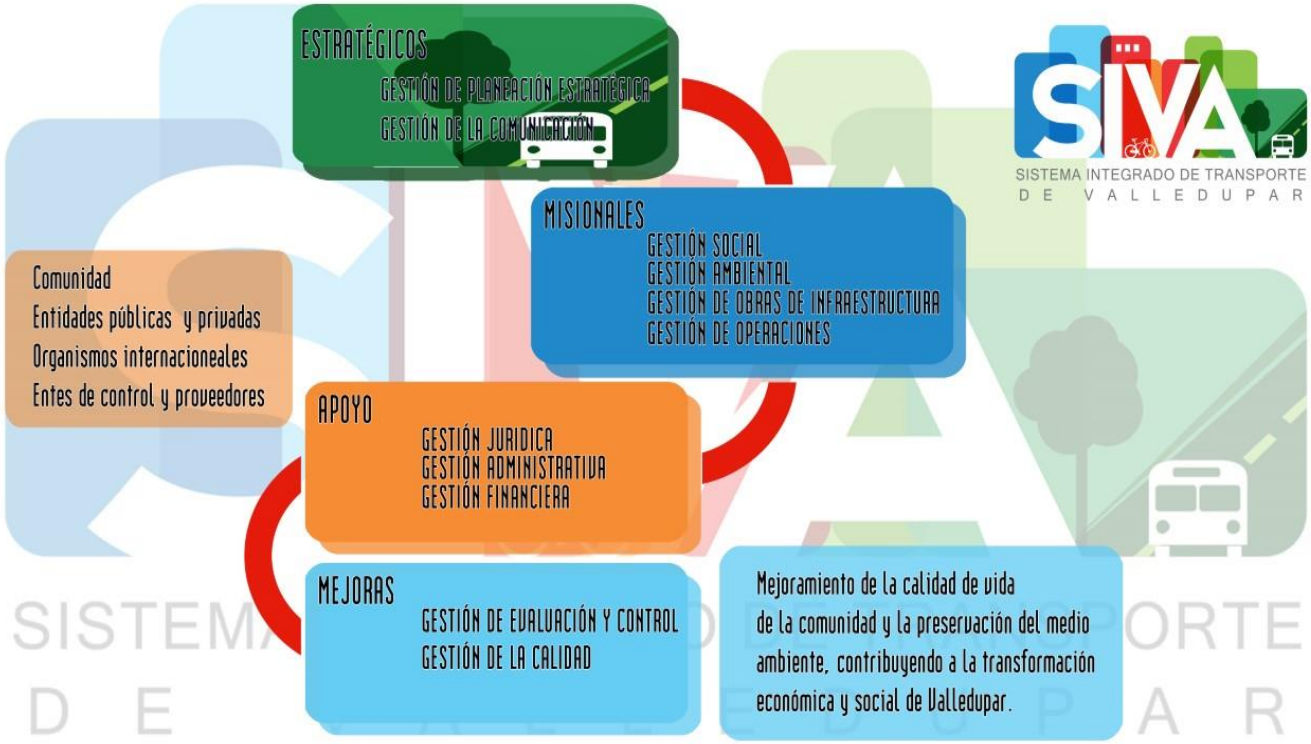
- **Proceso 9. Gestión Financiera.** Comprende la administración y asignación de recursos financieros para la adquisición de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo misional.

Procesos de Evaluación: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia; constituidos por los procesos:

- **Proceso 10. Gestión de Evaluación y Control.** Está relacionado con la evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el sistema de administración de riesgos, la ejecución de auditorías internas y externas, planes de mejoramiento y acciones correctivas y preventivas.

- **Proceso 11. Gestión de la Calidad.** Todos los procesos que comprenden nuestro Sistema de Gestión de Calidad se encuentran planificados mediante las caracterizaciones de cada proceso, anexos a este manual, se incluye la interacción (entradas, salidas, responsables, proveedor y cliente interno), los criterios (objetivos, indicadores y metas), los métodos (procedimientos y registros), los recursos y la planificación de las actividades de seguimiento y medición (plan de seguimiento de los indicadores de los objetivos de los procesos).

  El Mapa de Procesos se presenta a continuación:



REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., ha determinado su base documental; para lo cual ha establecido los siguientes procedimientos requeridos por la NTC ISO 9001 y demás documentos que determinó cada uno de los procesos.

1. Procedimiento control de documentos
2. Procedimiento control de registros
3. Procedimiento para acciones correctivas
4. Procedimiento tratamiento al producto o servicio no conforme
5. Procedimiento para peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias
6. Procedimiento revisión por la dirección

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Alta Dirección del Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad de la siguiente manera:

- Comunicando a todo el personal la importancia de satisfacer los requisitos establecidos por los clientes además de los legales y reglamentarios que hacen parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Estableciendo la política de la calidad, la cual fue debidamente adoptada y es mencionada en el numeral 5.2.1. de este manual.
- Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad que se encuentran, también debidamente adoptados. Llevando a cabo revisiones por la dirección y dejando constancia de ellas en los registros establecidos.
- Suministrando los recursos necesarios para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad mencionados en el capítulo 7 de este manual.

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., asegura que el SGC se enfoca en aumentar la satisfacción y cumplir las necesidades y expectativas del cliente frente a sus requerimientos al igual que el cumplimiento de los requisitos legales, para lo cual se utiliza el análisis de las encuestas de satisfacción, matriz de necesidades y expectativas y los riesgos de los procesos.

5.2 POLITICA

5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., está comprometida con la planeación, gestión, implantación y control del Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros para la Ciudad de Valledupar, a través de la mejora continua de sus procesos y proyectos, el cumplimiento de los requisitos legales y el uso eficiente de los recursos contemplados en el proyecto, con el fin de brindar un servicio de transporte público eficiente y de calidad que responda a las necesidades y expectativas del Municipio de Valledupar.

5.3 ROLES Y RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Las principales responsabilidades y autoridades están definidas en el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales y complementadas en las Caracterizaciones de los Procesos. La organización ha establecido un organigrama funcional y por procesos, en el cual se definen los niveles de autoridad de los diferentes cargos y su relación con los niveles inmediatos.

Las autoridades definidas para el Sistema de Gestión de la Calidad son:

1. Asamblea General de Accionistas
2. Junta Directiva
3. Gerencia
4. Jefes de oficina
5. Responsables de cada proceso

La Gerencia ha designado para cada proceso un responsable de acuerdo con el siguiente cuadro:

PROCESOS	RESPONSABLES
ESTRATEGICOS	
Gestión de Planeación Estratégica	Gerente
Gestión de la Comunicación	Profesional de Gestión de Comunicaciones
MISIONALES	
Gestión Social	Profesional de Gestión Social
Gestión Ambiental	Profesional de Gestión Ambiental
Gestión de Obras de Infraestructura	Profesional de Gestión de Infraestructura
Gestión de Operaciones	Profesional de Gestión de Operaciones
APOYO	
Gestión Financiera	Asesor Financiero
Gestión Administrativa	Profesional de Gestión Administrativa
Gestión Jurídica	Asesor
EVALUACION	
Gestión de Evaluación y Control	Jefe de Oficina de Control interno
Gestión de la Calidad	Profesional de Calidad y Planeación

Son funciones de los responsables de cada proceso:

- Promover la participación en el proceso que es responsable del personal a su cargo que haga parte del mismo y que incide directamente en la prestación del servicio.
- Asegurarse que los servidores que participan en el proceso, conozcan sus funciones y la autoridad con la que cuentan para realizarlas y desarrollarlas.
- Procurar que las personas que ejecutan los procesos sean competentes para hacerlos teniendo en cuenta el nivel de responsabilidad.
- Informar al profesional encargado del SGC del desempeño del sistema en el proceso de que es responsable y la necesidad de cualquier mejora.
- Comunicación: La dirección ha comunicado a cada una de las autoridades y responsables de procesos tal designación haciéndole saber la responsabilidad y autoridad que asume con el sistema.

La alta dirección del Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., ha designado a su representante para el Sistema de Gestión de la Calidad al profesional de calidad y planeación. Las funciones del representante corresponden a las requeridas por la norma NTC ISO 9001:2015 las cuales se detallan a continuación:

- Asegurarse de que se el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de esta norma internacional.
- Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y sobre las oportunidades de mejoras.
- Asegurarse de que se promueve el enfoque del cliente en toda la Terminal.
- Asegurarse de que la integridad del Sistema de Gestión de Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan los cambios en el Sistema de Gestión de Calidad.

6. PLANIFICACION

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., ha definido el contexto de la organización a través de la matriz DOFA y de la matriz de partes interesadas, de las cuales se tomó como base para la determinación de los riesgos por procesos contenidos en el mapa de riesgos y oportunidades de mejora.

6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

- Gestionar la consecución de recursos ante los entes territoriales y la Nación durante la vigencia de la construcción del proyecto.
- Controlar la eficiencia y economía de los procesos y recursos mediante la supervisión y el mejoramiento continuo delos procesos.
- Realizar la planificación y construcción de las obras civiles contempladas en el documento CONPES 3656, garantizando la puesta en marcha del sistema estratégico de transporte público colectivo de Valledupar.
- Diseñar y dar operatividad al sistema de transporte público de la ciudad de Valledupar.
- Ejecutar procesos de socialización con la comunidad a través de los procesos de gestión social y gestión de la información y las comunicaciones garantizando que la comunidad conozca el alcance del proyecto SETP.

Los objetivos de la calidad son coherentes con la política de la calidad establecida por la entidad; a cada uno de estos se les ha designado un responsable, para verificar su cumplimiento.

Para la planificación del sistema de gestión de la calidad se elaboró una matriz de correlación entre los objetivos de calidad y aquellos procesos requeridos para su cumplimiento, a los cuales se les hace

seguimiento a través de indicadores para asegurar el cumplimiento de las actividades planeadas para implementar el sistema. Estas planificaciones se hacen a través de las revisiones gerenciales y otras reuniones de trabajo.

Para lograr la integridad del sistema de gestión de la calidad, cuando se requieren cambios en éste, la planificación e implementación de las modificaciones se hace bajo la vigilancia del profesional encargado del SGC, quien lo evalúa y lo presenta a quien les afecte según la naturaleza de la modificación.

POLITICA DE CALIDAD DIRECTRICES	OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESOS RELACIONADOS
Planeación, gestión, implantación y control del Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros para la Ciudad de Valledupar	• Realizar la planificación y construcción de las obras civiles contempladas en el documento CONPES 3656, garantizando la puesta en marcha del sistema estratégico de transporte público colectivo de Valledupar. • Diseñar y dar operatividad al sistema de transporte público de la ciudad de Valledupar.	Gestión Ambiental Gestión de Obras de Infraestructura Gestión de Operaciones
Mejora continua de sus procesos y proyectos	• Controlar la eficiencia y economía de los procesos y recursos mediante la supervisión y el mejoramiento continuo de los procesos.	Gestión Financiera Gestión de la Calidad Gestión de Planeación Estratégica Gestión de Evaluación y Control
Cumplimiento de los requisitos legales	• Contempladas en el documento CONPES 3656.	Gestión Jurídica
Uso eficiente de los recursos contemplados en el proyecto	• Gestionar la consecución de recursos ante los entes territoriales y la nación durante la vigencia de la construcción del proyecto.	Gestión Jurídica Gestión Financiera Gestión de Planeación Estratégica Gestión Administrativa
Brindar un servicio de transporte público eficiente y de calidad que responda a las necesidades y expectativas del Municipio de Valledupar	• Ejecutar procesos de socialización con la comunidad a través de los procesos de gestión social y gestión de la información y las comunicaciones garantizando que la comunidad conozca el alcance del proyecto SETP.	Gestión Social Gestión de Comunicaciones

7. APOYO

7.1. RECURSOS

La Alta Dirección gestiona y provee los recursos humanos, físicos y económicos que se requieren para el SGC; de esta manera se garantiza la satisfacción y permanente superación de las expectativas del cliente.

Dentro del presupuesto de la vigencia, existe una fuente de financiamiento que permite asegurar el mantenimiento y la mejora del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., determina los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción del cliente en las caracterizaciones de los procesos, en lo establecido en los procesos de talento humano y adquisición de bienes y servicios.

7.1.2 PERSONAS

El Sistema de Gestión de Calidad se sustenta sobre la base de personal que cuenta con las competencias de educación, formación, habilidades y experiencia requeridas para la correcta y oportuna prestación del servicio.

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., ha establecido un proceso de Gestión Administrativa, en el cual se definen los perfiles de los cargos del personal que realiza actividades que afectan la calidad del servicio y se determinan las acciones para satisfacer dichos perfiles, mediante lo estipulado en el procedimiento definido en el proceso.

Para determinar la competencia necesaria de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio; se encuentran definidos en el Manual Específico de Funciones por Competencias Laborales para los empleos que conforman la planta de personal del Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., y para los contratistas de prestación de servicios en el Manual de Perfiles de Cargos.

Para proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando se requiera; la entidad elabora y ejecuta un Plan de Capacitaciones, del cual se conservan los registros de capacitación y su respectiva evaluación.

Dentro del proceso de inducción se socializa las generalidades del SGC y dentro de cada contrato se establece las obligaciones frente al SGC.

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., ha establecido mantener la infraestructura, equipos de cómputo y otros equipos, para garantizar el cumplimiento de los requisitos en la prestación del servicio mediante lo establecido en el proceso de gestión administrativa.

La dirección de las áreas, dispone permanentemente de los recursos para que el equipo de trabajo cuente con los recursos físicos suficientes para prestar el servicio y superar permanentemente las expectativas de los clientes.

Lo anterior incluye:

- Espacios adecuados de trabajo
- Hardware y software actualizados
- Servicio de Mensajería
- Apoyo Secretarial
- Líneas Telefónicas
- Herramientas de correo electrónico e Internet
- Sistema de comunicación en red
- Área para archivo de gestión y archivo central
- Equipos para audiovisuales

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

Es responsabilidad de la dirección velar por un ambiente de trabajo agradable. Por lo anterior, tanto el organigrama como la definición de autoridad, la asignación de responsabilidades a cada persona dentro de los procedimientos, el esquema de trabajo en equipo y el compromiso de la dirección con el SGC, aseguran que se mantenga un ambiente de trabajo adecuado.

La Alta Dirección del SGC vela por un ambiente de trabajo agradable, conforme y en cumplimiento con los requisitos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST, dentro del cual se promueve el buen trato, la participación, el compañerismo y las relaciones laborales respetuosas, en la búsqueda y como soporte fundamental del cumplimiento de los requisitos, expectativas y necesidades del cliente y del servicio.

El ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad de los requisitos del servicio se ha determinado y se gestiona de acuerdo a lo establecido en el proceso de gestión administrativa y la evaluación de las condiciones físicas y ambientales del área de trabajo, mediante a lo establecido en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento y medición del servicio se hace teniendo en cuenta las características del mismo, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos y para ello se realizan encuestas que permiten establecer el grado de satisfacción de los clientes y a través de la recepción y tratamiento de peticiones, quejas y reclamos.

7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., ejerce este control a través de los protocolos de seguridad, hojas de vidas, fichas técnicas de los equipos y programas de mantenimiento preventivo y correctivo de lo cual mantiene evidencia del ente debidamente acreditado.

7.2 COMPETENCIA

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., realiza las siguientes actividades para cumplir con este requisito de la norma NTC ISO 9001:2015.

- Determina la competencia necesaria para el personal que realiza los procesos que afectan la calidad del servicio según se ha establecido en el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales.
- Proporciona la formación que se ha detectado necesaria de acuerdo las necesidades consolidadas en el Plan de Capacitación.
- Evalúa la eficacia de las acciones tomadas.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., se asegura de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad mediante la realización de las auditorías internas de calidad y en revisiones que pueden hacer los líderes de los procesos.

Mantiene los registros de la educación, la formación y la experiencia del personal que incide sobre la calidad del servicio mediante la aplicación de los procedimientos del proceso de Talento Humano.

7.4 COMUNICACIÓN

La organización ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad y mantiene una matriz y plan de comunicaciones, donde se detallan:

- Qué comunicar

- Cuándo Comunicar
- A quién Comunicar
- Cómo comunicar
- Quién Comunica

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S., cuenta con canales de comunicación que le permiten tener contacto permanente con los clientes, como:

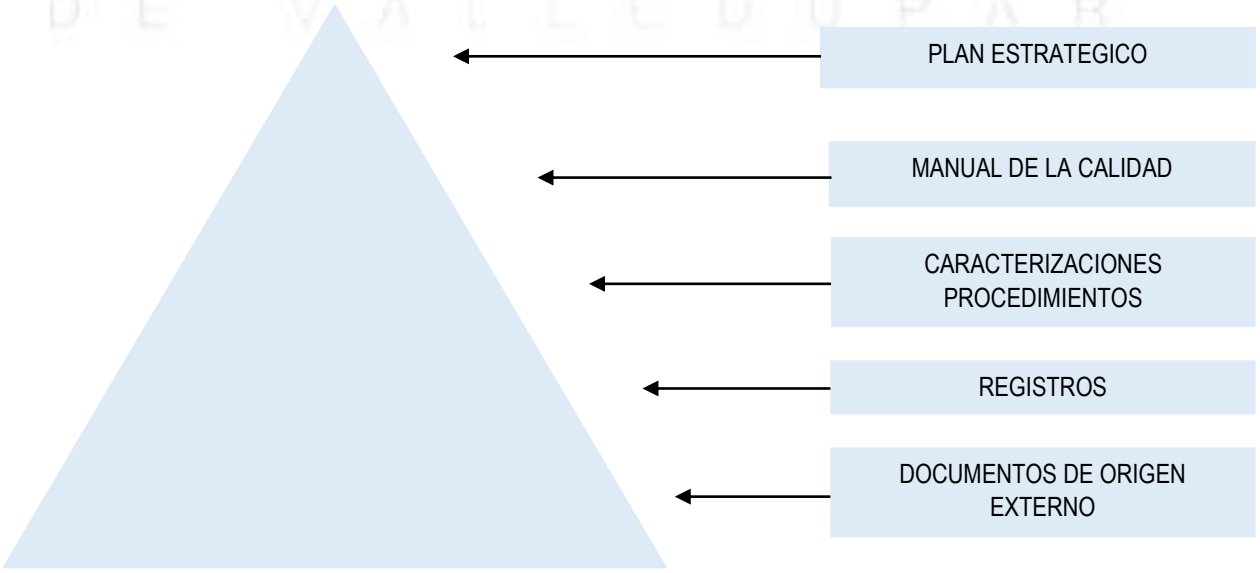
- Dirección: Calle 28 No. 6ª-15
- Tel: (5) 5729393 - Fax: 5800000
- E-mail: setpcvalledupar@gmail.com
- Horario de Atención: Lunes a Viernes de 7:45 a.m. a 12:45 p.m. - 2:45 p.m. a 5:45 p.m
- Web: https://www.siva.gov.co/

7.5 INFORMACION DOCUMENTADA

7.5.1 GENERALIDADES

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S, se ha desarrollado en el siguiente orden jerárquico: El plan estratégico, manual de calidad, manual de procedimientos, el cual incluye los procedimientos documentados y los registros requeridos por la norma NTC ISO 9001 y los requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones, que le permitan asegurar la eficaz planificación y operación de sus procesos, como se muestra en la siguiente jerarquía documental:

PIRAMIDE DOCUMENTAL



El presente Manual de la Calidad hace referencia a la forma en que el SIVA responde a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015. Este manual incluye la misión y la visión de nuestra organización, nuestra política de la calidad y los objetivos que la soportan, el alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad y los detalles justificativos de las exclusiones. Seguidamente, Caracterizaciones de los Procesos. La caracterización de los procesos define la forma como el SIVA determina los criterios y métodos para asegurar la prestación del servicio, su seguimiento y el análisis de sus resultados. También garantiza este Manual que se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua del servicio. El Mapa de Procesos se encuentra incluido en el presente Manual de Calidad y en él se muestra de manera genérica la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS

Como un paso crítico para el logro de la mejora continua, la organización ha establecido en la caracterización del proceso de seguimiento y mejora actividades específicas para el control de documentos y registros.

Los cambios de los anexos al Manual de la Calidad y los demás documentos del Sistema de Gestión de Calidad son relacionados por el profesional encargado del SGC en el Listado Maestro de Documentos y controlados de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para el Control de los Documentos.

Los documentos requeridos para el Sistema de Gestión de la calidad se controlan de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de control de documentos. Los documentos que contempla el SGC son:

- Manual de Calidad
- Procedimientos
- Caracterizaciones
- Registros
- Listados maestros de documentos
- Mapa de riesgos
- Manuales
- Documentos Externos

Los cambios de los formatos de los registros son relacionados por el profesional encargado del SGC en el Listado Maestro de Registros y controlados de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para el Control de los Registros. El lugar de almacenamiento de los registros, la retención de estos y su disposición final se encuentran definidos en el Listado Maestro de Registros de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para el Control de los Registros.

Los cambios de los documentos se registran en el Listado de Control de documentos por el profesional de calidad.

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., proporcionara evidencia de la conformidad de los requisitos del servicio mediante lo establecido en el procedimiento de control de registros.

El SGC ha definido los mecanismos mediante los cuales se controlan los registros que forman parte del SGC. Dicho procedimiento incluye los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

A través del procedimiento de control de documentos, se asegura la adecuada identificación, distribución, manejo, modificación y disposición final de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad del SIVA.

7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

A través del procedimiento de control de documentos, se asegura la adecuada identificación, distribución, manejo, modificación y disposición final de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad

El profesional de calidad es el responsable de asegurar y garantizar el control de documentos del Sistema de gestión de la Calidad a través del cumplimiento del procedimiento.

A través del procedimiento de control de los registros, se identifica, recupera, almacena y conserva los registros del sistema de gestión de la calidad.

El responsable del proceso de gestión de calidad es el responsable de asegurar y garantizar que el control de los registros se lleve a cabo, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento.

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S., planifica y desarrolla los procesos necesarios para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas en la prestación de sus servicios a través de sus procesos definidos en el mapa de procesos de la entidad, el cual forma parte de este manual de la calidad.

Durante la planificación de la prestación del servicio, la entidad realiza las siguientes actividades:

- Revisa la pertinencia de los objetivos de la calidad este manual de calidad. Igualmente determina los requisitos relacionados con el producto.
- Determina la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio.
- Determina las actividades requeridas de verificación, seguimiento inspección y ensayo/prueba para el producto y/o servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo.
- Determina los registros necesarios para proporcionar evidencia que los procesos de prestación y el servicio resultante cumplen los requisitos definidos previamente.

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., ha determinado e implementado las disposiciones eficaces para la comunicación con sus clientes mediante lo establecido en la caracterización y documentos de los procesos de gestión de comunicaciones y gestión social y demás actuaciones, utilizando como medio de comunicación el correo directo, las publicaciones escritas, prensa hablada y escrita, la página web y carteleras.

La comunicación en la entidad se lleva a cabo mediante la realización de las siguientes actividades documentadas en procedimientos formalizados en el sistema de gestión de la calidad:

- Comunicación organizacional
- Comunicación Externa
- Gestión social
- Servicio al ciudadano
- Atención al usuario
- Cultura ciudadana
- Atención de peticiones, quejas y reclamos
- Participación Ciudadana
- Publicación, seguimiento y actualización de la página web
- Plan de Comunicaciones
- Plan de medios

Los canales para la atención de los usuarios y partes interesadas en la Entidad o en la prestación de sus servicios son los siguientes:

- Atención personal en las instalaciones de la Entidad
- Línea de atención al usuario
- Correo electrónico y redes de comunicación
- Puntos de atención al ciudadano en cada frente de obra intervenido
- Boletines de prensa
- Espacios de participación ciudadana – Veedurías, Consejos locales
- Comités de veedurías

8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS CON EL SERVICIO

El sistema integrado de transporte de Valledupar SIVA S.A.S., ha determinado los requisitos especificados por el cliente en el documento CONPES 3656, los requisitos no establecido por el cliente pero necesarios para el uso específico del servicio en los estudios detallados realizados por la Universidad Nacional de

Colombia, los requisitos legales y reglamentarios aplicables establecidos en la matriz de requisitos legales, organización, y cualquier otro requisito adicional.

En los procedimientos documentados definidos por la entidad. Los requisitos necesarios y reglamentarios para la prestación del servicio se han establecidos por el Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., en la caracterización de los procesos misionales. El marco normativo en mención, el cual contiene los lineamientos, políticas y directrices para la prestación del servicio, está contemplado dentro de la caracterización de cada uno de los procedimientos misionales y de apoyo.

8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Los requisitos relacionados con el servicio son revisados, durante la planificación de los procesos misionales por el responsable de cada proceso, quienes aseguran que en las actividades de estos procesos se garantice el cumplimiento de los requisitos del servicio, evaluando la capacidad de la entidad para cumplir dichos requisitos.

Como resultado de la revisión de los requisitos relacionados con el servicio, se generan evidencias como el informe de gestión, seguimiento a los planes de acción, matriz de seguimiento a indicadores de gestión, planes de mejoramiento (proceso- institucional) y el informe de revisión del SGC.

La entidad mantiene los registros de los resultados de la revisión de acuerdo a lo establecido en los procedimientos de control de registros.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La entidad planifica y controla el diseño y desarrollo del producto y/o servicio a través de lo establecido en el CONPES 3656 del Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., el cual tiene como objetivo desarrollar un sistema de transporte y responder a la necesidad estructural de desarrollar una movilidad adecuada para la ciudad.

El proyecto se enmarca dentro del Programa Nacional de Transporte Urbano establecido en el documento CONPES 3167 y responde a la necesidad de establecer un sistema que estructure el ordenamiento de la ciudad y permita un mejor planeamiento de la misma.

En virtud del documento CONPES 3167 se realizaron estudios para mejorar el transporte público de la ciudad de Valledupar. Es así como en los años 2006 y 2007 se adelantó por parte del Departamento Nacional de Planeación y en coordinación con el Ministerio de Cultura, la actualización de los estudios de caracterización de la Movilidad que había desarrollado el Municipio de Valledupar en el año 2001. Adicionalmente dicho estudio involucró el diseño de las soluciones a la problemática detectada trazando el Plan integral de Tránsito y Transporte y Protección del Centro Histórico de la ciudad. Posteriormente se contrató el estudio de las necesidades para la implementación del sistema estratégico de transporte público de la ciudad de Valledupar, el cual tenía como objetivo definir las acciones jurídicas necesarias para la implementación del SETP.

En el año 2008 el Departamento Nacional de Planeación contrató el estudio para determinar el esquema institucional que dará soporte a la implementación y operación del SETP, así como la definición del diseño operacional final del sistema de rutas propuesto.

Adicionalmente, el proyecto está incorporado dentro de la estructura del Plan de Desarrollo del municipio de Valledupar 2010 – 2011 "Valledupar resultados con seguridad" como parte del programa estratégico "Transporte, movilidad e infraestructura vial" del eje temático "Desarrollo competitivo con seguridad" (Acuerdo Municipal 002 del 17 de febrero de 2010).

Como resultado de esta política se definió el proyecto Sistema Estratégico de Transporte Público en la ciudad de Valledupar, el cual hace parte integral del plan de movilidad del Municipio, y la etapa descrita en el presente documento deberá ser construido entre los años 2010 y 2012. El sistema se orienta a la ejecución de tres acciones: operacionales, institucionales y de infraestructura.

En este contexto, dentro de los procesos misionales de Gestión de obras de infraestructura, se desarrollan las acciones necesarias para generar el Plan de Expansión del Sistema de Transporte Público, definiendo el diseño operacional y los parámetros de diseño e infraestructura, coordinar las actividades en materia de gestión del sistema, con el fin de establecer directrices para la operación y la coordinación constante con todos los agentes, así como la controlar la operación, con el fin de garantizar los resultados esperados.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESO, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., se asegura que los bienes y/o servicios adquiridos cumplen con los requisitos de contratación especificados en el Manual de contratación y supervisión y la información de las adquisiciones de bienes y/o servicios. Los pasos para realizar las adquisiciones de bienes y/o servicios, evaluar, seleccionar y establecer los criterios para verificar el desempeño de los proveedores.

8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., realiza verificación del cumplimiento de las obligaciones pactadas a través de informes de actividades e informes de supervisión, actas de entrega de obra, informes de interventoría, para los procesos misionales a través de la verificación y auditorías internas.

8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS

La información de las compras incluye la descripción del producto o servicio a comprar y demás especificaciones, la cual queda consignada en el Estudio previos, pliegos de condiciones y contrato que se suscribe con el proveedor seleccionado de acuerdo a los requisitos estipulados.

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., se asegura que los requisitos de las compras, estén acordes con los requisitos exigidos por el SGC. También se asegura que los servicios prestados (obra, suministros y servicios) cumple con los requisitos expresados en el Contrato para tal fin.

8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO

8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., planifica y lleva a cabo la prestación del servicio de acuerdo a la normatividad legal que le aplica y controla sus condiciones con base en la información que describe las características del servicio y las actividades de seguimiento y medición.

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., válida las actividades de prestación de servicios para sistemas de transporte, según lo planificado asegurándose que se tiene el personal competente, los procedimientos establecidos, la revisión de los indicadores de medición, para lo cual se hace el análisis de los datos de los mismos y el cumplimiento de la normatividad legal vigente aplicable.

8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., no tiene una identificación especifica de los productos resultante de la prestación del servicio sin embargo cada proyecto, plan o programa que la entidad requiere se identifica por medio de un numero asignado a cada contrato a partir de los cuales se realiza la trazabilidad de ser necesario.

La identificación de los servicios prestados por el Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., se basa en la naturaleza del usuario o beneficiario, así: hace una identificación única de cada servicio, mediante el nombre de la entidad y el Nit, para el caso de personas jurídicas y los nombres, apellidos y el número de documento de identidad, para las personas naturales; a partir de los cuales se realiza la trazabilidad de ser necesario.

La identificación y trazabilidad se lleva a través de los registros generados como resultado de la prestación del servicio, las actas de reuniones de seguimiento efectuadas, las encuestas de satisfacción, los registros que evidencian la implementación de planes de acción y las evaluaciones o auditorías practicadas. Las actividades de gestión, seguimiento, análisis y mejora, contempla el registro y seguimiento de las acciones correctivas y preventivas ejecutadas dentro de los planes de acción.

8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., establece cuidar los bienes que son propiedad del Municipio, mientas estén bajo su control o uso, mediante lo establecido en el proceso de gestión administrativa, en lo relacionado a edificaciones, muebles, enseres y equipos. igualmente, la entidad garantiza el cuidado de los documentos solicitados y generados durante la prestación del servicio, garantizando la identificación, manipulación, almacenamiento y protección, hasta dársele el destino final.

8.5.4 PRESERVACIÓN

Teniendo en cuenta la misión institucional, el SIVA S.A.S., preserva la información asociada a sus servicios orientados a cumplir con los requisitos del cliente, a través de la gestión de sus procesos misionales. El mecanismo que garantiza la preservación de los productos resultantes del servicio prestado, se define de acuerdo a la naturaleza del servicio así:

TIPO DE SERVICIO	MECANISMO DE PRESERVACIÓN	PROCESO/PROCEDIMIENTOS
Obras construidas	Gestión Documental Informes de interventoría	Gestión de Obras de Infraestructura
Contratos	Gestión Documental Hoja de Ruta	Gestión Jurídica
Petición, queja o denuncia atendida y tramitada	Gestión Documental Control y Seguimiento a PQRSD	Gestión Administrativa Gestión Jurídica Gestión Social

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S., realiza la liberación de los servicios, con la entrega a satisfacción de las obras realizadas.

8.7 CONTROL DE LAS SALDAS NO CONFORMES

En los procesos relacionados directamente con la prestación del servicio o misionales, se identifican los puntos críticos de control y sobre éstos se hace verificación del cumplimiento del servicio con los requisitos del cliente y los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015. Si llegare a incumplir uno o varios requisitos entonces se considerará e identificará un Producto No Conforme (PNC), y se procede a registrar la naturaleza del mismo, se define el tratamiento que se le debe dar y se somete nuevamente a revisión y aprobación de acuerdo a lo establecido en el procedimiento documentado para el Control de No Conformes.

9. EVALUACIÒN DE DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S., ha planificado y establecido en los procesos de gestión de la calidad y control interno, actividades de seguimiento, medición y verificación para demostrar la conformidad del servicio, del sistema de gestión de la calidad y la mejorar continuamente la eficacia del sistema. Lo anterior se puede validar en los procedimientos: revisión del sistema de gestión de calidad por la dirección, auditorías internas, acciones correctivas y preventivas, control de producto no conforme y medición de satisfacción del cliente.

9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., mide la satisfacción del cliente a través de la aplicación de instrumentos de evaluación de satisfacción como encuesta evaluación de la satisfacción del cliente (gestión social, obras terminadas), trámite de PQD (Peticiones, Quejas y Denuncias). Como una medida del desempeño del Sistema de gestión de calidad, El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., mide la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, la cual se ejecuta de acuerdo a lo establecido en el procedimiento para la evaluación de satisfacción del cliente.

9.2. AUDITORÍA INTERNA

La organización realiza anualmente auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento documentado de Auditorías Internas, con el propósito de determinar la conformidad con las disposiciones planificadas en los procesos, con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 y con lo establecido en el presente Manual de calidad con el que se establecen los responsables y actividades para la planeación y la realización de las auditorias que buscan verificar la adecuación, implementación y eficacia del SIG.

El procedimiento contempla la planificación del programa de auditorías internas, tomando como criterio para la programación el resultado de las últimas auditorías realizadas al sistema, así como los procesos que representan mayor sensibilidad para el SGC, y que afectan el mejoramiento continuo y la satisfacción el cliente.

La planificación del programa de auditorías incluye la definición de los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. El Procedimiento restringe a los auditores respecto a no auditar su propio trabajo. El equipo de auditores internos ha sido calificado con base en la educación, formación, habilidades y experiencias adecuadas, esto asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

9.3. REVISION POR LA DIRECCION

9.3.1 GENERALIDADES

La alta dirección del Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., revisa anualmente el Sistema de Gestión de la Calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas.

Se incluyen en la revisión la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la Política y los Objetivos de la Calidad.

Se deja constancia de los resultados de la revisión en el Informe de Revisión por la Dirección, en donde se incluye la información de entrada, además de las decisiones y resultados de la revisión solicitados en el numeral 9.3. de la norma NTC ISO 9001:2015.

9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Para efectuar la revisión por la dirección se tiene en cuenta la siguiente información de entrada, para lo cual se utiliza en el Informe de Revisión por la dirección.

- El estado de las revisiones por la Alta Dirección
- Los cambios en el SGC
- Desempeño y eficacia del SGC
- Satisfacción al cliente y partes interesadas
- Avance en los objetivos de calidad
- Desempeño de procesos y procedimientos
- La conformidad y no conformidades de los productos
- Las acciones correctivas
- Los resultados del seguimiento a la revisión
- Las auditorías internas y externas
- Desempeños de proveedores
- Adecuación de recursos
- Eficiencia de acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Oportunidades de mejora

9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión del Sistema que realiza la alta dirección del Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., incluye decisiones y acciones relacionadas de la cual queda constancia en el informe de revisión por la dirección con respecto a:

- Las oportunidades de mejora
- Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad
- Las necesidades de recursos

10. MEJORA

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Para eliminar las causas de no conformidades relacionadas con la Gestión de la Calidad, a fin de prevenir que vuelvan a ocurrir, Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., aplica lo establecido en procedimiento de acciones correctivas.

10.3 MEJORA CONTINUA

El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., asegura que mejora continuamente sus actividades y su Sistema de Gestión de la Calidad a través de una buena gestión de la política de calidad, los objetivos de calidad, las acciones correctivas y a través de las revisiones por la dirección.

A fin de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de gestión de calidad, el Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S., utiliza las directrices especificadas en la Política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, los análisis de datos y las revisiones por la dirección; y las acciones correctivas y preventivas establecidas.

Para la sostenibilidad del sistema integrado de gestión de la entidad se ha dispuesto la asignación de recursos descritos en el plan de acción, así como los rubros presupuestales asociados.

Igualmente se ha dispuesto de personal específico responsable de la gestión integral del sistema a los cuales se les ha documentado estas funciones en el manual perfiles de cargos de la entidad.

Se desarrollan planes y programas de sensibilización en los que se genera conciencia acerca de cómo la aplicación del sistema integrado de gestión mejora el desempeño de los procesos y permite el alcance de los objetivos institucionales.

Se dispone de un equipo operativo para coadyuvar en la implementación y mejora continua del sistema integrado de gestión. Con objeto de generar conciencia y gestionar el cambio por parte de los servidores públicos y partes interesadas para la implementación, sostenibilidad y el mejoramiento del sistema integrado de gestión en la entidad se desarrollan las actividades relacionadas con la inducción, reinducción, desarrollo de competencias, evaluación de desempeño, actividades de comunicación interna entre otras.

Para el mantenimiento, se hacen campañas periódicas a través de diferentes herramientas que incluye información sobre los sistemas que integran el SIG encaminadas a crear conciencia y apropiación del Sistema para el fortalecimiento de la gestión institucional.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Cambio	Nueva Versión
24/10/2014	Elaboración del documento.	1.0
07/06/2017	Cambios en la estructura del documentos, inclusión de requisitos del cliente, responsables, ajustes según Resolución 111 de junio de 2017	2.0
09/08/2019	Cambios en la estructura del manual de acuerdo a los requisitos de la NTC 9001:2015.	3.0

TABLA DE APROBACION

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre y Cargo		
Julie Porras – Apoyo Administrativo **Juliet Echeverry –** Apoyo Administrativo **Suleyma Goyeneche –** Asesor Calidad	**Julie Porras –** Apoyo Administrativo **Juliet Echeverry –** Apoyo Administrativo	**Katrizza Morelli** Gerencia

SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR