
	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
	MA-EFR-DEP-002	Página 1 de 31


CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	08/03/2022	Creación del documento.
2	29/09/2022	Ampliación de información respecto al alcance del sistema de gestión, de acuerdo a recomendaciones de auditoría interna.

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
APROBÓ	Subgerente general	Oscar Eduardo Rodríguez	Firmado electrónicamente
REVISÓ	Jefe Oficina Planeación Institucional	Esteban Alexander Mancera Orjuela	Firmado electrónicamente
ELABORÓ	Contratista Oficina Planeación Institucional	Katherine Rodriguez	Firmado electrónicamente


	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
	MA-EFR-DEP-002	Página 2 de 31

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	5
2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	5
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	5
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	5
4.1 Comprensión de la organización y su contexto.....	6
4.1.1 Fortalezas.....	8
4.1.2 Debilidades.....	8
4.1.3 Oportunidades	8
4.1.4 Amenazas	9
4.2 Comprensión de necesidades y expectativas de las partes Interesadas.....	9
4.3 Alcance del sistema de gestión de la calidad.....	18
4.3.1 Aplicabilidad de la ISO 9001:2015	19
4.3.2 Límites del sistema de gestión	19
4.4 Sistema de gestión de la Calidad y sus procesos	19
4.4.1 Mapa de Procesos.....	20
5. LIDERAZGO.....	20
5.1 Liderazgo y Compromiso	20
5.2 Política.....	21
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	21
6. PLANIFICACIÓN	22
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	22
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	22
6.3 Planificación de cambios	24
7. APOYO.....	24
7.1 Recursos	24
7.1.1 Generalidades	24
7.1.2 Talento Humano	24
7.1.3 Infraestructura	26
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	26
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.....	26
7.1.6 Conocimientos de la Organización	26
7.2 Competencia	27
7.3 Toma de conciencia.....	27
7.4 Comunicación.....	27
7.5 Información documentada	27
8. OPERACIÓN.....	28
8.1 Planificación y control operacional.....	28
8.2 Requisitos para los productos y servicios	28
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	28
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	29
8.5 Producción y provisión del servicio	29
8.6 Liberación de los productos y servicios.....	29
8.7 Control de las salidas no conformes	29
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	30
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	30

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
MA-EFR-DEP-002		Página 3 de 31

9.1.1	Generalidades	30
9.1.2	Satisfacción del usuario	30
9.1.3	Análisis y evaluación	30
9.2	Auditoría interna	30
9.3	Revisión por la dirección	31
10.	MEJORA	31
10.1	Generalidades	31
10.2	No conformidad y acción correctiva	31
10.3	Mejora continua	31

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
	MA-EFR-DEP-002	Página 4 de 31

INTRODUCCIÓN

La Empresa Férrea Regional S.A.S. - EFR, es una sociedad por acciones simplificada descentralizada del orden departamental, creada en el año 2010, de carácter comercial con aportes públicos y domicilio en la ciudad de Bogotá D.C.

La sociedad cuenta con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal. Su régimen jurídico es el de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, establecido en la Ley 489 de 1998 y demás normas concordantes vigentes.


De conformidad con los convenios de cofinanciación celebrados entre la Nación, la gobernación de Cundinamarca y la Empresa en noviembre de 2017, al EFR fue designada como el Ente Gestor de los proyectos **Regiotram de Occidente** y la construcción de la **Extensión de la Troncal NQS de Transmilenio al municipio de Soacha Fases II y III**.

En este marco, la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad- SGC responde a los retos que representa contar con los recursos técnicos y humanos que atienda con alta eficiencia la ejecución de los proyectos misionales.

Este manual define la estructuración estratégica del SGC mediante el abordaje de requisitos para potencializar un equipo humano calificado y comprometido con su labor pública, siempre en función del servicio al ciudadano, que cuente con los recursos técnicos y tecnológicos necesarios para su labor, en un ambiente laboral seguro y de calidad.

Se establece un Sistema de Gestión de la Calidad para garantizar que las actividades enmarcadas se realicen conforme a especificaciones, instrucciones, normas, códigos y requerimientos determinados.

El desarrollo de los procesos establecidos, su interacción y gestión adecuada, permite a la EFR S.A.S la obtención de los resultados, el grado de eficacia establecida y la mejora continua de éstos con base en mediciones objetivas.

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
MA-EFR-DEP-002		Página 5 de 31

1. OBJETIVOS DEL MANUAL

- Proporcionar un marco referencial de la estructura y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa según la norma ISO 9001:2015.
- Poner a disposición de los funcionarios, contratistas de la Empresa Férrea Regional S.A.S, la información detallada sobre la descripción del Sistema de Gestión de la Calidad y de las responsabilidades asociadas al mismo dentro de la Entidad.

2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- ✓ ISO 9000:2015: Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- ✓ ISO 9001:2015: Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.
- ✓ ISO 19011:2012: Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones utilizados en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad de la EFR S.A.S son los dados en la norma ISO 9000:2015.

Para facilitar una mayor comprensión de este Manual y en general del Sistema de Gestión de la Calidad, se relacionan abreviaturas de uso interno.

LMD: Listado Maestro de Documentos

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La planeación estratégica de la Empresa Férrea Regional SAS tiene como pilares principales su objeto social y deber público como entidad del gobierno departamental, lo que significa no solo el desarrollo de sus metas organizacionales, sino que le representa un aporte a la construcción del desarrollo humano, económico, social y ambiental de todos lo cundinamarqueses.

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
MA-EFR-DEP-002		Página 6 de 31

<h2 style="margin: 0;">Misión</h2> <p style="font-size: small; margin: 0;">Gestionar e implementar sistemas de transporte regional sostenibles, seguros y eficientes que transformen la vida de las personas.</p>	<h2 style="margin: 0;">Visión</h2> <p style="font-size: small; margin: 0;">En el 2030 seremos líderes en la gestión y operación de sistemas de transporte regional innovadores, sostenibles y modernos que contribuya al desarrollo social y económico del territorio.</p>
---	--

Bajo este escenario, la Alta Dirección estructuró el [Plan Estratégico 2020-2023](#) orientado a planear, organizar, estructurar y administrar de forma eficiente, con altos estándares de calidad y sostenibilidad ambiental, los sistemas de transporte regional, que se articule con las metas del Gobierno departamental 2020-2023 “Cundinamarca ¡Región que progresa!, frente al mejoramiento de la movilidad y por ende de la calidad de vida de las habitantes de Cundinamarca.

Estructura del Plan Estratégico 2020-2023

Línea estratégica N°1	Línea estratégica N°2	Línea estratégica N°3	Línea estratégica N°4
Cundinamarca más integrada y conectada a través de proyectos de transporte regional	Gestión efectiva y competitiva soportada en una estructura organizacional especializada	Una empresa líder en el sector construida con talento humano especializado y comprometido	Fomentar estrategias de negocio
OBJETIVO: Consolidar proyectos de transporte masivo regionales que mejoren la movilidad, la integración y la conectividad del Departamento haciéndolo más competitivo	OBJETIVO: Definir e implementar una estructura organizacional especializada y eficiente que garantice la ejecución de los fines organizacionales	OBJETIVO: Definir e implementar una estructura organizacional especializada y eficiente que garantice la ejecución de los fines organizacionales	OBJETIVO: Diversificar las líneas de negocio de la Empresa aplicando la experiencia adquirida

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

El 15 de Diciembre de 2010 fue creada la Empresa Férrea Regional S.A.S - EFR S.A.S., mediante escritura pública No. 1280 de la Notaria Única del círculo de Madrid Cundinamarca, cuyo objeto social es la gestión, organización y planeación del Sistema Integrado de Transporte Regional en el Departamento de Cundinamarca, bajo la modalidad de transporte terrestre ferroviario y la integración del transporte de pasajeros municipal, atendiendo todas las condiciones que señalen las normas vigentes y las autoridades competentes.

Proyectos de importancia estratégica


Regiotram de Occidente y Transmilenio a Soacha fases II y III fueron declarados como proyectos de importancia estratégica por medio del Conpes 3882 de 2017 y Conpes 3902 de 2017 respectivamente, posteriormente y con el aval del Consejo Superior de Política Fiscal – CONFIS y la expedición por parte de la Asamblea de Cundinamarca de



Calle 26 No. 69 - 76 - Edificio Elemento, Torre 1
 Oficinas 1103-1104, Bogotá D.C. - Colombia
 Código Postal: 110931 - Teléfono: (571) 7458897

www.efr-cundinamarca.gov.co

@efrcundinamarca
 @efrcundinamarca
 @efrcundinamarca

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
MA-EFR-DEP-002		Página 7 de 31

las Ordenanzas 038, 047 y 048 de 2017, se firmó entre la Nación y la Gobernación de Cundinamarca Convenio de Cofinanciación del 9 de noviembre de 2017 para el proyecto de Regiotram de Occidente, y entre la Nación, la Gobernación de Cundinamarca y el Municipio de Soacha el convenio de cofinanciación para el proyecto Extensión de troncal NQS del Sistema integrado de transporte masivo Transmilenio a Soacha fases II y III, convenios en los que se estableció a la EFR como el Ente Gestor de estos proyectos.

EFR ente gestor de proyectos

El Ente Gestor es el organismo encargado de planear, ejecutar, poner en marcha y controlar la operación así como de asegurar un excelente servicio al usuario. Cada entidad territorial, a través del Ente Gestor que ha constituido para llevar adelante su respectivo proyecto, debe establecer los mecanismos de ajuste y control económicos necesarios para mantener en todo momento la viabilidad y sostenibilidad del proyecto. En este sentido la presencia del Ente Gestor tiene su razón de ser en el encargo que ha recibido de la entidad territorial de adelantar todas las actividades necesarias para la implementación del proyecto, dentro de las cuales está la constitución de la infraestructura cuyos costos los atiende con los recursos recibidos de la Nación, sin perjuicio que la titularidad tanto de los recursos transferidos por la Nación, como de las obras e infraestructura finalmente implementadas con los mismos, sean de la entidad territorial.¹

Regiotram de Occidente


Este proyecto consiste en un sistema de tren ligero eléctrico, para atender la demanda diaria de pasajeros entre los municipios de la Sabana Occidente y Bogotá. El Proyecto se desarrolla sobre el corredor férreo existente desde Facatativá hasta el Distrito Capital - Calle 22 con Avenida Caracas, con una longitud de 39,6 km, de los cuales 24,9 km se encuentran en la zona suburbana y 14,7 km en la zona urbana, conectando los municipios de Funza, Mosquera, Madrid y Facatativá con la ciudad de Bogotá, manteniendo un paralelismo relativo a las Calles 26 y Calle 13 que atraviesan Bogotá de Occidente a Oriente.

Se proyecta movilizar cerca de 130.000 pasajeros/día (alrededor de 40 millones pasajeros/año), en un recorrido que tardará en promedio 56 minutos de Facatativá a Bogotá.

Transmilenio a Soacha fases II y III

Consiste en la extensión de la troncal NQS del Sistema Transmilenio a Soacha fases II y III, garantizando la movilidad de la población desde Soacha a Bogotá y viceversa. El sistema moviliza actualmente 100.000 pasajeros al día, con la extensión hasta el predio el Vínculo se movilizarán más de 400.000 pasajeros al día logrando la integración de los sistemas de transporte en la región.

¹ Concepto jurídico con radicado No. 3-2013-032328, expedido por la Subdirección jurídica del Ministerio de Hacienda y Crédito Público

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
MA-EFR-DEP-002		Página 8 de 31

La Fase II se extiende desde la Calle 22 del municipio de Soacha hasta el sector conocido como El Altíco, en una longitud de 1,3 km; en este tramo se construirán dos estaciones de parada sencillas y la estación intermedia de integración de 3M. Por su parte, la Fase III comprende el tramo entre la estación de integración de 3M, hasta el patio-portal El Vínculo, con una extensión de 2,6 km. El Portal tendrá un área de 110.000 m², siendo el más grande del sistema, contará con 10 plataformas para buses intermunicipales y 6 para buses articulados y biarticulados, con una capacidad de albergar 292 buses (135 biarticulados y 157 articulados).

4.1.1 Fortalezas

- Entidad pública del sector descentralizado con autonomía jurídica, financiera y contractual.
- Nivel gerencial y directivo comprometido, alto nivel de implicación de la alta dirección en la planeación estratégica.
- Funcionarios, trabajadores oficiales y contratistas con formación y experiencia requerida.
- Toma de decisiones orientada a la gestión del riesgo.
- Planeación estratégica que define el rumbo de la entidad.
- Planeación estratégica con la gestión ambiental dentro de los ejes principales
- Contratos de interventoría
- Sistema de Gestión de Calidad en implementación y en proceso de certificación
- Excelente imagen corporativa.
- Buena condición financiera para el desarrollo de proyectos internos y externos.
- Buen ambiente laboral.

4.1.2 Debilidades

- Baja apropiación del mapa de procesos, política de calidad, misión y visión.
- Bajo conocimiento de los trabajadores y contratistas sobre proyectos liderados por la EFR.
- Manejo de la información documentada del sistema de gestión de manera física no centralizada.
- Aplicación ineficiente de estrategias de seguimiento y formación en la cultura de autocontrol.
- Controles aislados en la gestión de cada proceso del sistema de gestión
- Escenarios de desarticulación entre contratistas de obra o concesión, interventorías y la EFR.
- Canales de comunicación sin uso frecuente.
- Falencias en procesos de transferencia de conocimiento

4.1.3 Oportunidades

- Asumir la ejecución de grandes proyectos para la ciudadanía
- Mejorar la movilidad de los cundinamarqueses
- Incorporación de requisitos ambientales en la adquisición de productos o

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
	MA-EFR-DEP-002	Página 9 de 31

servicios.


- Comportamiento creciente de la conciencia ambiental dentro del mercado.
- Lineamientos normativos para las Entidades Públicas como MIPG.
- Uso de herramientas tecnológicas para fortalecer la gestión institucional de la Empresa.
- Apalancamiento con la secretaría de prensa de la gobernación para posicionar la gestión de la Empresa
- Adopción de lineamientos sobre contratación pública que agilice los procesos.
- Articulación con contratistas de obra, concesión y EFR para tener reportes más asertivos a entes de control.

4.1.4 Amenazas

- Recesión económica del país
- Cambios en la legislación que afecten el desarrollo de proyectos
- Incumplimientos de Interventorías
- Incumplimiento de Concesionarias
- Incremento en el precio de materiales

4.2 Comprensión de necesidades y expectativas de las partes interesadas


PARTE INTERESADA	NECESIDADES	ACCIONES PARA ABORDARLAS	EXPECTATIVAS	ACCIONES PARA ABORDARLAS
Junta Directiva: * Delegado Gobernador de Cundinamarca * Delegados Ministerio de Transporte * Delegados Ministerio de Hacienda y Crédito Público * Delegado de los Alcaldes Municipales * Gerente de FONDECUN	Desempeño administrativo y misional acorde a los requerimientos legales. Cumplimiento de compromisos contractuales.	Informar gestión de la entidad, decisiones, avances de obra, citar a reuniones	Ejecución de los proyectos en el tiempo pactado. Gestión de riesgos	Seguimiento permanente a la ejecución de los proyectos. Tratamiento a los riesgos identificados.
Accionistas de la sociedad: * Departamento de Cundinamarca * FONDECUN	Desempeño administrativo y misional acorde a los requerimientos legales. Cumplimiento de compromisos contractuales.	Informar gestión de la entidad, decisiones, avances de obra, citar a reuniones	Ejecución de los proyectos en el tiempo pactado. Gestión de riesgos	Seguimiento permanente a la ejecución de los proyectos. Tratamiento a los riesgos identificados.
Secretaría de Planeación de Cundinamarca Secretaría de	Control sobre los requerimientos y el manejo de los recursos de	Informar decisiones, avances de obra, Consultar lineamientos territoriales.	Correcta ejecución de los proyectos	Control de plazos de ejecución de contratos y los procesos ejecutados

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
	MA-EFR-DEP-002	Página 10 de 31


PARTE INTERESADA	NECESIDADES	ACCIONES PARA ABORDARLAS	EXPECTATIVAS	ACCIONES PARA ABORDARLAS
Movilidad de Cundinamarca	cofinanciación y el cumplimiento de metas, e indicadores relacionados con el Plan de Desarrollo Departamental	Cumplimiento de convenio de cofinanciación. Involucrar en el desarrollo del proyecto para toma de decisiones		
* Consorcio Interventor Regiotram de Occidente * TPF-ICEACSA * Interdiseños Internacional S.A.S	Emisión de conceptos, verificación y supervisión de actividades, pagos.	Supervisión contractual Realizar pagos a tiempo	Atender todos los informes oportunamente para dar cumplimiento a los plazos y costos contractuales	Agilizar y facilitar procesos y ejecución de actividades
Alcaldías Municipales (Bogotá, Soacha, Funza, Madrid, Mosquera y Facatativá)	Informar decisiones, avances de obra, Consultar lineamientos territoriales. Cumplimiento de convenios de cofinanciación. Involucrar en el desarrollo del proyecto para toma de decisiones.	Socialización de los proyectos	Aporte al desarrollo integral del territorio	Promover espacios de articulación
Personería Soacha, Facatativá, Mosquera, Funza, Madrid, Fuente Aranda, Fontibón, Mártires y Teusaquillo	Establecer canales directos y oficiales que permitan la comunicación bilateral entre el Ente gestor, Ministerio Público y población involucrada en el proyecto. Participación en los espacios de socialización y ejecución del proyecto como garante de la defensa y protección de derechos de la ciudadanía. Atención de PQRSDF	Socialización de los proyectos y los programas a desarrollar. Atención de requerimientos	No afectación a los derechos de los ciudadanos ni medio ambiente	Acompañamientos sociales
Unidades sociales asentadas en predios requeridos para los proyectos	No afectación a procesos sociales y económicos.	Cumplir Plan de reasentamiento Plantear reuniones con la comunidad para socializar etapas de Plan de Reasentamiento Atender los requerimientos de la	Pago justo por los predios Restablecimiento de condiciones sociales y económicas	Aplicación de los procesos de avalúos, ofertas y cumplimiento del Plan de Reasentamiento, Atención de

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
	MA-EFR-DEP-002	Página 11 de 31


PARTE INTERESADA	NECESIDADES	ACCIONES PARA ABORDARLAS	EXPECTATIVAS	ACCIONES PARA ABORDARLAS
		comunidad Realizar pagos en tiempos estipulados		PQRSDF que se realicen al respecto
Habitantes de áreas de influencia de los proyectos	Desarrollo de los proyectos, hasta su culminación, para poder hacer uso, y solucionar problemas de movilidad Contar con una estación del sistema cerca a su casa	Desarrollar los proyectos a cabalidad Estructurar cantidad de estaciones suficientes para satisfacer demanda	Ejecución de los proyectos en el tiempo pactado.	Seguimiento permanente a la ejecución de los proyectos.
Comunidades municipales (Bogotá - Soacha - Facatativá - Madrid - Mosquera - Funza)	Tener una opción de transporte para movilizarse en la sabana	Desarrollar los proyectos a cabalidad Estructurar cantidad de estaciones suficientes para satisfacer demanda	Ejecución de los proyectos en el tiempo pactado.	Seguimiento permanente a la ejecución de los proyectos.
	Socializar impactos, riesgos, planes de manejo de tráfico, plan de manejo ambiental, manejo de infraestructura social (actas de vecindad). Atención de PQRSDF, Informar avances de proyecto	Socializar impactos, riesgos, planes de manejo, atender PQRSDF, informar	No afectación a los derechos de los ciudadanos ni medio ambiente	Acompañamientos sociales
ASOJUNTAS Juntas de Acción Comunal - JAC Veedurías	Desarrollo de los proyectos, hasta su culminación, para poder hacer uso, y solucionar problemas de movilidad Contar con una estación del sistema cerca a su casa	Desarrollar los proyectos a cabalidad Estructurar cantidad de estaciones suficientes para satisfacer demanda	Socializar impactos, riesgos, planes de manejo de tráfico, plan de manejo ambiental, manejo de infraestructura social (actas de vecindad). Atención de PQRSDF, Informes periódicos avances de proyecto. Cumplimiento acuerdos y compromisos	Socializar impactos, riesgos, planes de manejo, atender PQRSDF, informar, cumplir acuerdos y compromisos
Contratistas de prestación de servicios	Pago de honorarios por servicios prestados	Realización de pagos según condiciones contractuales	Condiciones adecuadas para prestar los servicios	Implementación de estrategias de seguridad y salud en el trabajo
Trabajadores Oficiales	Remuneración adecuada Espacios de participación	Programas y políticas de gestión del talento humano	Estabilidad Condiciones laborales y salariales Desarrollo personal y profesional	Generar estabilidad, buenas condiciones laborales y salariales, oportunidad de desarrollo personal y profesional

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02 Fecha: 29/09/2022
	MA-EFR-DEP-002	Página 12 de 31


PARTE INTERESADA	NECESIDADES	ACCIONES PARA ABORDARLAS	EXPECTATIVAS	ACCIONES PARA ABORDARLAS
Servidores públicos de la EFR	Remuneración adecuada Espacios de participación	Programas y políticas de gestión del talento humano	Estabilidad Condiciones laborales y salariales Desarrollo personal y profesional	Generar estabilidad, buenas condiciones laborales y salariales, oportunidad de desarrollo personal y profesional
Entes de certificación en normas ISO	Cumplimiento a lo establecido en las normas ISO implementadas	Mantenimiento a los sistemas de gestión	Buen uso del certificado, no afectación a la imagen del ente	Cumplimiento al manual de uso del certificado
ARL	Identificar y controlar los riesgos presentes en los lugares de trabajo, con el fin de evitar la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales Prevención en Salud y Seguridad de los trabajadores	Realizar campañas, capacitaciones y acciones que promuevan la salud y prevengan afectaciones a la seguridad de los trabajadores	Cumplimiento de la normatividad vigente	Cumplir normatividad
*Contraloría de Cundinamarca *Contraloría General de la Nación	Requerimientos de información general del proyecto y las gestiones administrativas, financieras y de control que correspondan	Informes de Rendición de cuentas Auditorías Entrega de Información General o Específica	Cumplimiento en los tiempos estipulados Operación administrativa, legal, financiera, y contractual ceñida a la normatividad.	Control de plazos de ejecución de contratos
Procuraduría General de la Nación	Solicitudes generales o específicas relacionadas con procesos, quejas o investigaciones sobre los proyectos o denuncias que hayan sido trasladadas a la entidad	Control de procesos para que no haya lugar a irregularidades Requerimientos de Información General o Específica	Cumplimiento en los tiempos estipulados Operación administrativa, legal, financiera, y contractual ceñida a la normatividad.	Control de plazos de ejecución de contratos y los procesos ejecutados
Fiscalía General de la Nación	Solicitudes generales o específicas relacionadas con procesos, quejas o investigaciones sobre los proyectos o denuncias que hayan sido trasladadas a la entidad	Control de procesos para que no haya lugar a irregularidades Requerimientos de Información General o Específica	Cumplimiento en los tiempos estipulados Operación administrativa, legal, financiera, y contractual ceñida a la normatividad.	Control de plazos de ejecución de contratos y los procesos ejecutados
Departamento Administrativo de la Función Pública	Avanzar en la implementación de MIPG	Seguimiento a las políticas de desarrollo administrativo	Aumento en la calificación del índice de desempeño institucional	Formulación y ejecución de plan de mejora con base en los resultados del índice de desempeño institucional

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
	MA-EFR-DEP-002	Página 13 de 31


PARTE INTERESADA	NECESIDADES	ACCIONES PARA ABORDARLAS	EXPECTATIVAS	ACCIONES PARA ABORDARLAS
Empresa del transporte del tercer milenio - Transmilenio	Construcción del proyecto según especificaciones técnicas para la adecuada operación	Ejecución del proyecto según especificaciones	Informar decisiones, avances de obra, Cumplimiento a convenios Interadministrativos	Articulación en ejecución de convenios
Agencia Nacional de Infraestructura - ANI	Informar decisiones, avances de obra Cumplimiento a convenios Interadministrativos Gestionar la aprobación y resolución de los planes de manejo de tráfico (PMTs) referentes a la zona de intervención del Consorcio Demoliciones 2020 Informar las recomendaciones sobre seguridad vial durante la implementación y operación del plan de manejo de tránsito, señalización y desvíos de acuerdo con las políticas establecidas y las condiciones del área de demolición.	Brindar información Cumplir convenios Gestionar aprobación	Asegurar cumplimiento de indicadores en garantía y nivel de servicio Participar en mesas técnicas.	Cumplir indicadores Participar en mesas técnicas
Instituto Nacional de Vías - INVIAS	Informar decisiones, avances de obra Cumplimiento a convenios Interadministrativos	Brindar informar Cumplir convenios	Cumplimiento de obligaciones conforme al convenio interadministrativo	Cumplir con especificaciones de convenio interadministrativo
IDU	Cumplimiento de la normatividad que establecen y vigilan que se cumpla	Cumplir normatividad vigente	Implementación de la normatividad y procedimientos técnicos aplicables.	Implementar normativa y procedimientos
Autoridad de Licencias ambientales ANLA	Cumplimiento de la legislación, normatividad ambiental vigente y requerimientos definidos en contratos y convenios	Seguimiento a estudios de Impacto Ambiental y Planes de Gestión Ambiental	Verificación y supervisión del cumplimiento ambiental en la ejecución de todas las actividades, elementos, componentes, etapas y fases contempladas en el proyecto de principio a fin Adecuada prevención y	Apoyar la verificación y supervisión Prevención y gestión de impactos

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
MA-EFR-DEP-002		Página 14 de 31


PARTE INTERESADA	NECESIDADES	ACCIONES PARA ABORDARLAS	EXPECTATIVAS	ACCIONES PARA ABORDARLAS
			gestión de impactos	
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR	<p>Tramite de permiso de ocupación de cauce, informes periódicos de avance de obra, solicitudes de modificación de permisos</p> <p>Concertación plan de compensación.</p>	<p>Tramitar permiso</p> <p>Brindar información</p> <p>Concertar plan</p>	<p>Informar y tramitar políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente, así como el cumplimiento y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes.</p>	<p>Informar y tramitar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.</p>
Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC	<p>Consulta geográfica y de los registros 1 y 2 de los predios requeridos. Tramite de cabida y linderos. Actualizaciones catastrales de los predios requeridos.</p>	<p>Realizar consultas geográficas</p> <p>Tramitar permisos</p> <p>Realizar la actualización catastral de los predios en uso de los proyectos</p>	<p>Informar cambios catastrales con el fin de incluirlos en el mapa oficial y la cartografía básica de Colombia</p>	<p>Informar cambios</p>
Instituto colombiano de Antropología e Historia - ICANH	<p>Tramitar licencia de monitoreo arqueológico, informar hallazgos arqueológicos en el área del proyecto (si sucede)</p> <p>Solicitar asesoría científica en el diseño y ejecución de estudios de impacto cultural, arqueológico y antropológico.</p>	<p>Tramitar licencia</p> <p>Informar hallazgos arqueológicos en áreas de intervención</p>	<p>Consultar sobre predios a intervenir con el fin de asegurarse de que no sean patrimonio arqueológico y antropológico de la Nación.</p>	<p>Realizar consultas</p>
Unidad de Movilidad Urbana y Sostenible - UMUS	<p>Informar decisiones, avances de obra.</p> <p>Consultar lineamientos del sector, Involucrar en el desarrollo del proyecto para toma de decisiones.</p> <p>Solicitar asesoría, en la aplicación de la normatividad de la banca multilateral, en la revisión de los pliegos de condiciones y/o términos de referencia para la contratación de obras, bienes y servicios elegibles requeridos,</p>	<p>Informar avances de obra, aspectos técnicos, problemáticas y decisiones, consultar lineamientos en la presentación de la información, involucrar en el desarrollo del proyecto y obtener el concepto de No Objeción al PMA del Consorcio Demoliciones 2020.</p>	<p>Solicitar apoyo en el desarrollo de los proyectos, en cuanto a temas de ejecución física, indicadores operacionales y seguridad vial, entre otros.</p>	<p>Informes trimestrales</p> <p>Comités Técnicos</p> <p>Comunicaciones</p>

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
	MA-EFR-DEP-002	Página 15 de 31


PARTE INTERESADA	NECESIDADES	ACCIONES PARA ABORDARLAS	EXPECTATIVAS	ACCIONES PARA ABORDARLAS
Ministerio del trabajo	<p>Afiliar y registrar al personal de la EFR o de los proyectos al sistema general de seguridad social en salud para acceder al servicio de este.</p> <p>Consultar y aplicar normatividad de GS SST</p>	Mantener registrado y afiliado el personal al Sistema de seguridad social y de salud	Cumplimiento normativo Resolución 0312 del 2019 y Resolución 256 de 2014 donde se reglamenta la conformación, capacitación y entrenamiento para las brigadas	Conformar las brigadas, capacitar y entrenar el personal para el buen desarrollo de funciones
Ministerio de las TIC	Solicitar asesoría en cuanto a diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Cumplimiento de las políticas de Gobierno digital y seguridad digital	Implementación de lineamientos de las políticas de Gobierno digital y seguridad digital.	<p>Optimización de la Gestión de la Empresa mediante la implementación de herramientas tecnológicas.</p> <p>Cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas del Ministerio, generando alertas tempranas que permitan a la alta dirección tomar acciones correctivas en la gestión.</p>	Implementación paulatina de herramientas tecnológicas que apoyen la gestión de la EFR
Ministerio de Cultura de Colombia	Gestionar el permiso y/o resolución de Intervención para los predios en zona de influencia BIC Nal, consultar los lineamientos y soportes para obtener dicho documento e involucrar en el desarrollo del proyecto.	<p>Tener presente lineamientos sobre la clasificación de predios BIC Nal</p> <p>Involucrar</p>	Permiso y/o resolución de Intervención para los predios requeridos en el proyecto: "Extensión de la Troncal NQS del Sistema Integrado de Transporte Masivo de Bogotá D.C. en el municipio de Soacha fases II y III" y que se encuentran en zona de influencia de un Bien de Interés Cultural del ámbito nacional (BICN).	Tramitar permiso de acuerdo a lineamientos establecidos
Ministerio de Transporte	* Informe mensual y trimestral de avance del proyecto desde el componente técnico.	<p>Presentar informes</p> <p>Solicitar apoyo</p>	Solicitar colaboración técnica en los planes y	Tramitar planes y programas pensando en el

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
	MA-EFR-DEP-002	Fecha: 29/09/2022
		Página 16 de 31

PARTE INTERESADA	NECESIDADES	ACCIONES PARA ABORDARLAS	EXPECTATIVAS	ACCIONES PARA ABORDARLAS
	<ul style="list-style-type: none"> * Presentación trimestral del avance del proyecto desde el componente técnico. * Solicitar apoyo en cuanto a Coordinar, promover, vigilar y evaluar las políticas del Gobierno Nacional en materia de tránsito, transporte e infraestructura de los modos de su competencia. 		<p>programas con el fin de contribuir a la creación y mantenimiento de condiciones que propicien el bienestar y desarrollo de la comunidad.</p>	<p>bienestar de la comunidad</p>
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	<p>Informes Contables; Impuesto de Industria y Comercio, Avisos y Tableros; Retención en la fuente por ICA; Información Exógena Distrital; Saldos y movimientos</p>	<p>Entrega de informes en tiempos estipulados</p>	<p>Cumplimiento tramites y normas</p>	<p>Conocimiento acerca de las normas establecidas</p>
Contratistas para demoliciones	<p>Gestión en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, Monitoreo y seguimiento de cada una de las actividades ejecutadas, actuación independiente de la EFR, colaboración en la preservación y resguardo de los intereses de la EFR, empoderamiento a través del cumplimiento de sus obligaciones como la interventoría del contrato 33-EFR-2020 y colaboración mediante la solución de consultas realizadas por la Empresa Férrea Regional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Cumplimiento de las obligaciones contractuales. * Monitoreo de cada una de las actividades ejecutadas. * Seguimiento de avance de obra del proyecto. * Empoderamiento a través del cumplimiento de sus obligaciones como la interventoría del contrato 33-EFR-2020. 	<p>Cumplimiento de obligaciones contractuales, toma de decisiones, solicitar conceptos para dar respuesta a entidades externas, informar de cambios en procesos de la entidad, monitorear y supervisar el desarrollo y ejecución del proyecto.</p>	<p>Control de obligaciones contractuales, consultar, solicitar o informar todo tipo de información y decisiones</p>
Proveedores de bienes y servicios	<p>Pago oportuno, recepción de bienes y/o servicios</p>	<p>Realizar pagos, y recepción</p>	<p>Buena relación costo/beneficio Permanencia y/o continuidad Igualdad</p>	<p>Ejecución de procesos contractuales que garanticen pluralidad de oferentes</p>
Arrendatario de oficinas	<p>Cumplimiento en los pagos</p>	<p>Realizar pagos a tiempo</p>	<p>Cuidado del bien inmueble arrendado</p>	<p>Cuidar y mantener las áreas de las oficinas</p>

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
MA-EFR-DEP-002		Página 17 de 31


PARTE INTERESADA	NECESIDADES	ACCIONES PARA ABORDARLAS	EXPECTATIVAS	ACCIONES PARA ABORDARLAS
Empresas Públicas domiciliarias (ETB, Movistar, Sociales, Enel Codensa, Vanti, EAAB, Claro, Tigo)	<p>Acciones para la articulación entre el proyecto y las empresas de servicios públicos para las maniobras de redes (traslado, protección y reubicación)</p> <p>Establecer convenios interadministrativos de cooperación, involucrar y colaborar en actividades de traslado de redes</p>	<p>Informar y consultar sobre desconexión del servicio dentro de los predios requeridos en la ejecución del proyecto: "Extensión de la Troncal NQS del Sistema Integrado de Transporte Masivo de Bogotá D.C. en el municipio de Soacha fases II y III".</p>	<p>Gestionar cumplimiento contractual; Realizar pago oportuno; Informar fallas en la prestación de los servicios y gestionar corrección de estas</p>	<p>Gestionar cumplimiento contractual Monitorear el desarrollo de sus actividades</p>
Bancos financiadores de proyectos	<p>Solicitud de documentación e información Cumplimiento en las obligaciones</p>	<p>Cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato de Crédito</p>	<p>Cumplir con las obligaciones establecidas en el Contrato de Crédito. Mantener vigente el cupo de crédito</p>	<p>Realizar monitoreo constante del cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato de Crédito</p>
Comité Fiduciario	<p>* Poner a consideración las solicitudes de contratación o modificación contractual, considerando el concepto del comité técnico</p> <p>* Verificar que la destinación e inversión de los recursos administrados sea efectuada conforme a los planes operativos aprobados por el Consejo</p>	<p>Enviar solicitudes e información de tema contractual</p>	<p>* Solicitar aprobación de la evaluación final de los procesos contractuales</p>	<p>Enviar información y solicitar aprobación de la misma</p>
Administración del edificio y vecinos	<p>Mínimo ruido Reducción en la generación de residuos</p>	<p>Cumplimiento de la normatividad legal ambiental</p>	<p>Bajos impactos negativos ambientales</p>	<p>Implementación del sistema de gestión ambiental</p>
ONG's	<p>Cumplimiento de normatividad aplicable Responsabilidad social Presentar programas que presten servicios de carácter fundamental.</p>	<p>Presentar programas que beneficien a los miembros de comunidades.</p>	<p>Aporte al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible</p>	<p>Programas ambientales y sociales</p>
Asamblea Departamental	<p>Informes de Gestión Solicitar expedición de las disposiciones</p>	<p>Presentar informes Enviar solicitudes</p>	<p>Informes de Gestión Solicitar</p>	<p>Presentar informes Enviar solicitudes</p>

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
	MA-EFR-DEP-002	Fecha: 29/09/2022
		Página 18 de 31

PARTE INTERESADA	NECESIDADES	ACCIONES PARA ABORDARLAS	EXPECTATIVAS	ACCIONES PARA ABORDARLAS
	relacionadas con la planeación, el desarrollo económico y social, el apoyo financiero y crediticio a los municipios, como el transporte.		adopción de acuerdo con la ley, de los planes y programas de desarrollo económico y social y los de obras públicas, con la determinación de las inversiones y medidas que se consideren necesarias para impulsar su ejecución y asegurar su cumplimiento.	
Entidades Líderes de políticas de gestión y desempeño institucional (MIPG)	Seguir lineamientos establecidos que permitan realizar las actividades que conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en la planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.	Contar con conocimiento sobre lineamientos de las políticas de gestión y desempeño institucional	Aplicar la Política de Servicio al Ciudadano que se define como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.	Conocimientos y aplicación de políticas
Concejos municipales	Solicitar aprobación sobre obras a construir que beneficien el progreso municipal. Formular planes y programas para que sean adoptados a los planes de ordenamiento territorial.	Formular y solicitar aprobación de los planes referentes a los proyectos a desarrollar o en desarrollo	Promover la participación comunitaria y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes.	Realizar socializaciones sobre proyectos en desarrollo y a desarrollar

4.3 Alcance del sistema de gestión de la calidad

Planeación, ejecución, puesta en marcha y control de sistemas de transporte regional sostenibles, seguros y eficientes.

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
	MA-EFR-DEP-002	Fecha: 29/09/2022
		Página 19 de 31

4.3.1 Aplicabilidad de la ISO 9001:2015

La Empresa Férrea Regional aplica todos los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

4.3.2 Límites del sistema de gestión


La EFR es el **ente gestor** de los proyectos Regiotram de Occidente y Transmilenio a Soacha Fases II y III.

Según concepto No. 3-2013-032328 expedido por la Subdirección jurídica del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Ente Gestor es el organismo encargado de planear, ejecutar, poner en marcha, controlar la operación de los sistemas de transporte asignados, cada Ente Gestor debe establecer los mecanismos de ajuste y control necesarios para mantener en todo momento la viabilidad y sostenibilidad del proyecto. En este sentido la presencia del Ente Gestor tiene su razón de ser en el encargo que ha recibido de adelantar todas las actividades necesarias para la implementación del proyecto.

Asimismo de acuerdo con el objeto social de la empresa el alcance incluye: (i) El desarrollo, establecimiento, explotación y operación del sistema de transporte masivo y del sistema de transporte ferroviario, incluyendo las respectivas infraestructuras. (ii) la gestión, de otros sistemas alternativos de transporte, cuando así lo determinen las autoridades competentes, así como a facilitar y coadyuvar a la integración modal con otros sistemas de transporte de entes gestores y modos de transporte para la correcta prestación de servicio de transporte. (iii) La gestión, ejecución y administración de proyectos de infraestructura de transporte que atiendan las necesidades de movilidad, cuando dicha labor se asigne o delegue por la correspondiente autoridad de transporte a través convenio o contrato, labores que podrá desempeñar directamente o con terceros. (iv) Prestar servicios de asesoría, consultoría, asistencia técnica y capacitación en servicios de transporte público en sus diferentes modalidades. En el cumplimiento de las actividades antes descritas, la EMPRESA FÉRREA REGIONAL S.A.S., procurará contribuir al mejoramiento de la infraestructura física del Departamento, mejorar su capacidad competitiva en materia turística, comercial y de servicios.

4.4 Sistema de gestión de la Calidad y sus procesos

La EFR S.A.S adoptó el Sistema Integrado de Gestión mediante la Resolución 012 de 2022.

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
	MA-EFR-DEP-002	Página 20 de 31

4.4.1 Mapa de Procesos



Procesos Estratégicos: Incluyen los procesos relacionados con el establecimiento de políticas y estrategias, así como la fijación de objetivos conforme a la normatividad vigente y la asignación de recursos para el cumplimiento de la visión y misión institucional.

Procesos Misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su misión, objeto social y razón de ser.

Procesos de Apoyo: Proporcionan el soporte y proveen los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del sistema.

Procesos de Evaluación: Monitorean y evalúan periódicamente el desempeño de los procesos.

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y Compromiso

La alta dirección de la Empresa Férrea Regional S.A.S demuestra su liderazgo y compromiso:

- Implementando la política y los objetivos de la Calidad en articulación con el contexto y la dirección estratégica de la Empresa.
- Promoviendo el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, recogidos y analizados para cada uno de los procesos.
- Asignando los recursos necesarios para la operación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Comunicando la importancia de una gestión de calidad eficaz y el cumplimiento de requisitos normativos y de las partes interesadas.

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
	MA-EFR-DEP-002	Página 21 de 31

- Asegurándose de que el SGC logre los resultados previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a los funcionarios, trabajadores oficiales y contratistas, para que contribuyan a la eficacia del SGC.
- Promoviendo la mejora a través de la implementación y seguimiento de acciones de mejora.

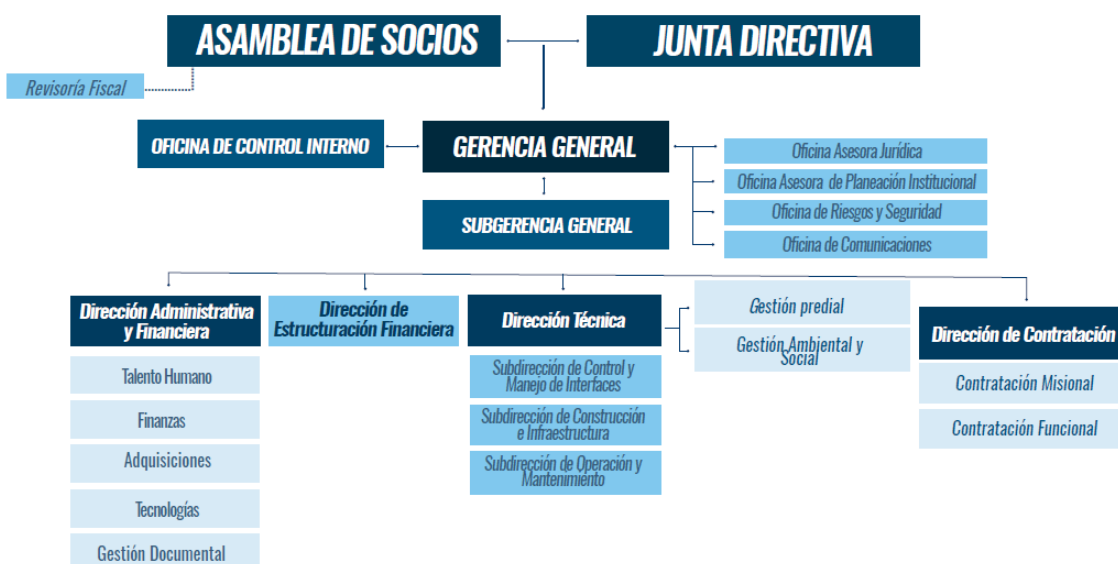
5.2 Política

La Empresa Férrea Regional S.A.S. está comprometida con la gestión e implementación de sistemas de transporte sostenibles, seguros y eficientes, que contribuyan al desarrollo social y económico de la región, mediante el cumplimiento de requisitos aplicables, el aumento de la satisfacción de las partes interesadas y el mejoramiento continuo de sus procesos.


5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Los roles, responsabilidades y autoridades, han sido estipuladas en el [Acuerdo 06 de 2019](#) “Por el cual se establece la Organización Interna de la Empresa Férrea Regional S.A.S., se determinan las funciones de sus Dependencias y se dictan otras disposiciones”, este acuerdo definió la estructura administrativa de la entidad así:

Estructura organizacional



Asimismo la [Resolución 012 de 2022](#) establece los roles de cada instancia para el Sistema Integrado de Gestión.

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
	MA-EFR-DEP-002	Página 22 de 31

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades


Con base en la información obtenida en el análisis de contexto y la determinación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés se determinan los riesgos y oportunidades con el fin de aumentar la probabilidad de lograr los resultados planificados.

La gestión de riesgos se implementa de acuerdo con la [Guía para el sistema integral de administración del Riesgo GU-EFR-GR-001](#).


La gestión de oportunidades se realiza según lo definido en la [Guía para Gestión de Oportunidades](#).

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Objetivo	Actividades	Recursos	Responsable	Fecha Fin	Indicador
1 Desarrollar Sistemas de Transporte Regional del Departamento de Cundinamarca.	Realizar la Construcción de las Fases II y III de Transmilenio a Soacha	Planta de personal Contratistas de prestación de servicios Contratistas de Obra Interventorías Financiación definida en convenios	Dirección Técnica	Noviembre de 2024	% de Avance en la construcción del Lote 1 del Proyecto Transmilenio a Soacha Fases II y III
			Dirección Técnica	Abril de 2023	% de Avance en la construcción del Lote 2 del Proyecto Transmilenio a Soacha Fases II y III
	Ejecutar la fase previa del proyecto Regiotram de Occidente	Planta de personal Contratistas de prestación de servicios Concesionaria Interventoría Financiación definida en convenios	Dirección Técnica	Abril de 2023	% de Avance en la etapa previa del Proyecto Regiotram de Occidente
2 Contribuir al desarrollo económico y social sostenible de la región.	Promover la contratación de personal de la región en los proyectos liderados por la EFR.	Planta de personal Contratistas de prestación de servicios Agencia pública de empleo de Cundinamarca	Dirección Técnica	Noviembre de 2024	Cantidad de Empleos generados por los proyectos liderados por la EFR
	Realizar seguimiento al	Planta de personal Contratistas de	Dirección Técnica	Seguimiento Semestral	Cumplimiento de requerimientos

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
	MA-EFR-DEP-002	Página 23 de 31

Objetivo	Actividades	Recursos	Responsable	Fecha Fin	Indicador
	cumplimiento de los requisitos socio ambientales de los proyectos	prestación de servicios Contratistas de Obra Interventorías			socio ambientales Gestión de trámites y licencias socio ambientales
	Realizar reuniones de socialización y apropiación de los proyectos	Planta de personal Contratistas de prestación de servicios Contratistas de Obra Interventorías	Dirección Técnica	Noviembre de 2024	Cumplimiento escenarios de participación social
3 Aumentar la satisfacción de las partes interesadas.	Medir la satisfacción de la comunidad en relación con la gestión de la entidad y los proyectos liderados.	Planta de personal Contratistas de prestación de servicios Contratistas de Obra Interventorías	Dirección Técnica	Anualmente	Nivel de satisfacción en la comunidad
	Atender oportunamente las PQRSDF de las partes interesadas	Planta de personal Contratistas de prestación de servicios Contratistas de Obra Interventorías	Todas las dependencias	Seguimiento Semestral	Oportunidad en la atención de PQRSDF
4 Mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos de la Empresa.	Atender los lineamientos de la política de transparencia y acceso a la información pública	Planta de personal Contratistas de prestación de servicios	Oficina Asesora de Planeación Institucional	Seguimiento Anual	Índice de Transparencia
	Mantener los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	Planta de personal Contratistas de prestación de servicios	Oficina Asesora de Planeación Institucional	Diciembre de 2022	% de avance en la ejecución del Plan de Fortalecimiento Índice de Desempeño Institucional
	Realizar seguimiento a los indicadores de Gestión de los Procesos del Sistema de Gestión	Planta de personal Contratistas de prestación de servicios	Oficina Asesora de Planeación Institucional	Seguimiento trimestral	Promedio de cumplimiento de indicadores de Gestión

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
MA-EFR-DEP-002		Página 24 de 31

6.3 Planificación de cambios

La Empresa Férrea regional ha adoptado el procedimiento de [Planificación y gestión del cambio PR-EFR-PDE-001](#) el cual pretende mantener la integridad del sistema de gestión y mitigar cualquier efecto adverso ante los cambios que la entidad deba implementar.

7. APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La Empresa Férrea Regional S.A.S tiene determinados y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, expresado a través de la conformación [y aprobación anual del presupuesto](#), a partir del cual se destinan las partidas para proveer los recursos humanos, equipos, mantenimiento e infraestructura necesarios para operar el sistema en condiciones eficaces, eficientes y efectivas.


7.1.2 Talento Humano

A través de los procesos de Gestión de Talento Humano y Gestión Contractual; la EFR S.A.S asegura que el personal que labora en la Entidad sea suficiente y competente con base en su adecuada formación, experiencia y habilidades para la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y el cumplimiento al Plan Estratégico.

El acuerdo 06 de 2019 establece la organización interna de la EFR y el acuerdo 07 la planta de personal la cual está conformada de la siguiente manera:

Servidores públicos:

Denominación	N° de empleos	Código	Grado
Gerente General	1	050	11
Técnico Administrativo	1	367	02
Conductor mecánico	1	482	06
Subgerente General	1	084	10
Jefe Oficina	2	006	01
Jefe la Oficina Asesora	1	115	06
Jefe la Oficina Asesora	1	115	07

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
	MA-EFR-DEP-002	Página 25 de 31

Jefe Oficina Asesora	1	115	10
Director Técnico	3	009	09
Director Administrativo	1	009	08
Subdirector Técnico	3	068	06
Tesorero	1	201	10
TOTAL SERVIDORES PÚBLICOS		17	

Los empleos públicos anteriormente definidos son de libre nombramiento y remoción, salvo el empleo de Jefe de Control Interno, quien es designado por el Gobernador del Departamento de Cundinamarca por un periodo fijo de cuatro (4) años, de conformidad con el artículo 8 de la Ley 1474 de 2011.

Trabajadores Oficiales:


Denominación	N° de contratos laborales	Grado
Profesional Especializado 1	15	10
Profesional Especializado 3	3	07
Profesional Especializado 3	7	06
Profesional Universitario 1	4	05
Profesional Universitario 2	1	01
Profesional Universitario 3	16	02
Técnico 1	1	04
Auxiliar 1	1	07
Total trabajadores oficiales	48	

En referencia a los cargos de trabajadores oficiales, actualmente solo el cargo de auxiliar esta provisto, los demás se encuentran vacantes.

Contratistas:

Para atender las labores la EFR cuenta con alrededor de 60 contratistas de prestación de servicios, cantidad que fluctúa según la época del año y los proyectos y actividades que se deben atender.

La Empresa promueve la actualización y capacitación de los funcionarios y contratistas,

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
	MA-EFR-DEP-002	Página 26 de 31

con el fin de fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad y el mejoramiento continuo.

Se cuenta con mecanismos de inducción, reinducción, capacitación y campañas al personal directo o indirecto con el fin de lograr conciencia respecto a la importancia de la Política y Objetivos de Calidad, la contribución a los logros de los objetivos de la Empresa y las implicaciones del incumplimiento en caso de no lograrse.

7.1.3 Infraestructura

La empresa férrea regional dispone de recursos de infraestructura para garantizar la operación de los procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios así:

- Oficinas 1103 y 1104 de la Torre 1 Edificio elemento con el mobiliario adecuado para operar
- Oficina 1301 de la Torre 3 Edificio elemento con el mobiliario adecuado para operar
- 3 camionetas entregadas en comodato por la Gobernación de Cundinamarca.
- Software y hardware que soportan los procesos de la Empresa.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Los factores sociales, físicos, psicológicos y demás necesarios para mantener un ambiente adecuado para el desarrollo de la misionalidad de la empresa se implementan a través del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y la política de Gestión del Talento Humano de MIPG.


7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

La Empresa Férrea Regional no es propietaria de equipos de seguimiento y medición, sin embargo como ente gestor de los proyectos Regiotram de Occidente y Fases II y III de Transmilenio a Socha, es su responsabilidad garantizar la calidad de las obras y el cumplimiento de especificaciones técnicas, por lo anterior cada proyecto cuenta con contratos de interventoría que garantizan estas condiciones así como la calibración y el mantenimiento a los equipos de medición.

7.1.6 Conocimientos de la Organización

El conocimiento requerido para la adecuada operación de los procesos de la EFR se identifica, genera, preserva y transfiere según los lineamientos de la Política de Gestión del Conocimiento de MIPG y el [Manual de gestión del Conocimiento MA-EFR-PDE-001](#).

Así mismo se cuenta con intranet donde se disponen los conocimientos necesarios para la operación de la Empresa. <https://sites.google.com/efr-cundinamarca.gov.co/intranet-efr/>

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
MA-EFR-DEP-002		Página 27 de 31

7.2 Competencia

Las competencias de los servidores públicos se han determinado en el Acuerdo 08 de 2019 *“Por el cual se establece el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleados públicos de la Empresa Férrea Regional S.A.S. EFR S.A.S. y se dictan otras disposiciones.”*

Las competencias de los contratistas se han definido en los estudios previos y demás documentos precontractuales.

El proceso Gestión de Talento Humano, de acuerdo con las necesidades transmitidas por las distintas áreas, establece el Plan Anual de Capacitación, en el cual se trabajan aspectos y oportunidades de capacitación y desarrollo de competencias que exigen los retos de mediano y largo plazo.

7.3 Toma de conciencia

La Empresa Férrea Regional S.A.S ha implementado el [PL-EFR-DEP-003 Plan de apropiación del sistema de gestión de la Calidad](#) con el propósito de concientizar a los funcionarios, contratistas y trabajadores oficiales sobre la Importancia del SGC y promover el cumplimiento permanente de sus requisitos.

7.4 Comunicación

A través de la [Matriz de Comunicaciones](#) se asegura que se establezcan las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.


La EFR cuenta con el proceso Comunicación corporativa desde donde se han establecido diferentes estrategias para la comunicación y la retroalimentación frente a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

7.5 Información documentada

Para el control de la información documentada se cuenta con el [PR-EFR-DEP-004 Procedimiento de mantenimiento de información documentada](#), el cual define los lineamientos para que la documentación apoye la estandarización de actividades y mantenga métodos de trabajo adecuados al propósito institucional.

A través del [Listado Maestro de Documentos](#) se controla el versionamiento de la documentación y el acceso a estos.

Finalmente para la conservación de la información documentada, el proceso Gestión Documental cuenta con [instrumentos archivísticos](#) para identificar, recuperar, almacenar y conservar los registros del Sistema de Gestión de la Calidad al igual que su disposición final.

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
MA-EFR-DEP-002		Página 28 de 31

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

La Empresa Férrea Regional planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir su objeto social y materializar los proyectos Regiotram de Occidente y Transmilenio a Soacha Fases II y III.

Esta planificación y control incluye:

1. Requisitos de los proyectos establecidos en los documentos contractuales y especificaciones técnicas.
2. Establecimiento de criterios de aceptación de entregables de los proyectos a través de interventorías.
3. La necesidad de establecer procesos, documentos y proporcionar recursos.
4. Los registros de la calidad necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad de los procesos.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

La EFR S.A.S mantiene disposiciones para la comunicación con los usuarios y así identificar sus necesidades y expectativas mediante:


- Publicación de los avances de los proyectos a cargo a través de la página web: <https://efr-cundinamarca.gov.co/es/inicio> y redes sociales.
- Solicitudes (PQRSD) radicadas por los usuarios.
- Programas de gestión social de los proyectos.

Los requisitos de los productos y servicios de la EFR se encuentran definidos en los documentos contractuales para las licitaciones de obra así como en los diseños a detalle de cada proyecto.

[Requisitos proyecto Regiotram de Occidente](#)
[Requisitos Transmilenio a Soacha Fases II y III](#)

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

El diseño y desarrollo de los proyectos se establece a partir de los procesos “Estructuración de proyectos” y “Ejecución de Proyectos” donde se contemplan los escenarios de revisión, verificación y validación de cada entregable.

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
MA-EFR-DEP-002		Página 29 de 31

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

El proceso de Gestión Contractual ejecuta las etapas precontractuales, contractuales y poscontractuales de acuerdo con la ley 80 de 1993 con el fin de adquirir bienes y servicios para el cumplimiento de la misión y el adecuado funcionamiento de la Empresa.

Toda la información requerida para la adquisición de bienes y servicios se establece en el Manual de Contratación. Asimismo, se asegura que el producto y servicio adquirido cumple con los requisitos de calidad especificados, a través de la supervisión de contratos.

La EFR S.A.S tiene determinados y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.

8.5 Producción y provisión del servicio

Los procesos misionales del Sistema de Gestión han planificado las actividades a desarrollar y las lleva a cabo mediante parámetros controlados, los cuales se encuentran establecidos en los procedimientos y la normatividad vigente.

Por medio de los procedimientos que hacen parte de los procesos misionales, se especifica la manera de programar los recursos humanos y la infraestructura necesaria para desarrollar las actividades y se establece la manera de comunicar dicha información al personal correspondiente.


La empresa suministra información a sus proveedores y clientes acerca de los impactos ambientales potenciales significativos, asociados con el desarrollo, el uso, el tratamiento de los proyectos en ejecución.

8.6 Liberación de los productos y servicios

La EFR cuenta con interventorías a los proyectos Regiotram de Occidente y Transmilenio a Soacha fases II y III, instancias que aseguran que las disposiciones planificadas y los requisitos de cada entregable se liberan hasta que se hayan completado satisfactoriamente todos los requisitos.

8.7 Control de las salidas no conformes

Se cuenta con el procedimiento de control de salidas no conformes el cual establece las directrices para identificar y controlar los entregables, productos y servicios que no cumplen con los criterios de aceptación con el fin de prevenir su entrega o uso inadecuado.

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
	MA-EFR-DEP-002	Fecha: 29/09/2022
		Página 30 de 31

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

En el Sistema de Gestión de Calidad, se han determinado indicadores de gestión los cuales se encuentran en la [intranet](#), esta herramienta permite evidenciar el grado en que se alcanzan los resultados y objetivos planificados.

Los resultados de esta información constituyen un insumo para adoptar acciones de mejora, para el fortalecimiento de la gestión de la EFR.

9.1.2 Satisfacción del usuario

La Empresa cuenta con [encuesta de satisfacción](#) para evaluar la percepción de los usuarios respecto a los servicios, entregables y productos entregados.

9.1.3 Análisis y evaluación


Para medir la idoneidad, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, la EFR S.A.S recopila y analiza los resultados de los indicadores de gestión, el seguimiento a planes institucionales, evaluaciones del Sistema de Control Interno, Informes de auditorías internas, seguimiento a quejas y reclamos.

Los datos que resultan de la verificación y medición se usan para analizar y evaluar:

- a) La conformidad de las actividades desarrolladas.
- b) El nivel de satisfacción de los usuarios
- c) El desempeño y la eficiencia del Sistema Integrado de Gestión
- d) Si lo que se ha planteado se ha implementado con eficacia
- e) La eficiencia de todas las acciones tomadas para abordar riesgos, las oportunidades.
- f) La labor que realizan los proveedores externos
- g) La necesidad de mejorar el Sistema Integrado de Gestión

9.2 Auditoría interna

La evaluación a la gestión se realiza a partir de la formulación del plan anual de auditorías el cual contempla los procesos y actividades que se auditarán. Las auditorías al sistema de control interno son lideradas por la Oficina de Control Interno, por su parte las auditorías al Sistema de gestión de la Calidad son lideradas por la Oficina de Planeación, dado que la entidad no tiene auditores internos formados las auditorías internas pueden realizarse por un externo que cumpla con las competencias requeridas.

	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Versión: 02
		Fecha: 29/09/2022
MA-EFR-DEP-002		Página 31 de 31

Una vez se genera el informe final de auditoría el auditado debe formular y emprender las acciones de mejora, correctivas y/o preventivas, necesarias para subsanar las No Conformidades detectadas, conforme lo establece el Procedimiento Acciones de Mejoramiento.

9.3 Revisión por la dirección

Con el fin asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, el Comité Institucional de gestión y desempeño, en cabeza de la Gerente, revisa el sistema de gestión conforme a las entradas requeridas por la norma ISO 9001:2015.

De acuerdo con las decisiones y acciones tomadas en esta revisión se definen oportunidades de mejora, cambios al sistema de gestión de calidad y necesidad de recursos con el fin de fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad y cumplir con las expectativas de los grupos de interés.

10. MEJORA

10.1 Generalidades

La EFR S.A.S implementa acciones de mejora continua con el fin de cumplir los requisitos de cliente y aumentar la satisfacción del mismo. Estos incluyen mejoras a los servicios, con base en las necesidades y expectativas actuales y futuras de las partes interesadas, corregir, prevenir y reducir efectos no deseados a partir de la gestión de riesgos y mejorar el desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

10.2 No conformidad y acción correctiva

La EFR S.A.S toma acciones correctivas para subsanar no conformidades y abordar situaciones para promover la mejora a través del [procedimiento PR-EFR-DEP-005](#).

10.3 Mejora continua

Para mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad la EFR se basa en:

- La política y objetivos de la calidad.
- Los resultados de las auditorías internas.
- El análisis de datos.
- La revisión por la dirección.
- Resultados de la evaluación de la satisfacción
- PQRSDF
- La efectividad de las acciones y controles definidos en la gestión de riesgos
- Oportunidades de mejora.