

	MANUAL		CÓDIGO: MA-EFR-DEP-002
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN		VERSIÓN: 5
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA: 30/Sep/2025

1. OBJETIVO

Establecer, documentar y mantener un marco de referencia unificado para la gestión, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Empresa Férrea Regional - EFR, que articule los requisitos de las normas ISO 9001:2015 (Gestión de la Calidad), aspectos pertinentes de la ISO 14001:2015 (Gestión Ambiental), los elementos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) conforme a la normatividad nacional vigente, y las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Este Manual tiene como propósito proporcionar una herramienta institucional que oriente la planeación, ejecución, evaluación y mejora de los procesos, promoviendo la efectividad, la transparencia y la calidad en la prestación del servicio público. Asimismo, constituye un recurso importante para la inducción, formación y fortalecimiento de las competencias del talento humano, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos y al desarrollo sostenible de la EFR.

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 9001:2015/Amd.1:2024 Sistemas de gestión de la calidad, requisitos Modificación 1: Acciones relativas al cambio climático.
- ISO 19011:2012: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
- ISO 14001:2015 Sistema de gestión ambiental. Requisitos.
- MIPG- Modelo Integrado de Planeación y Gestión para entidades del Estado.
- Resolución 0312 de 2019 del Ministerio del Trabajo.
- Ordenanza No. 038 de 2009 Autorizó al Gobernador de Cundinamarca la constitución de la EFR.
- Conpes 3882 de 2017. Declaratoria de Importancia Estratégica del Proyecto Sistema Integrado de Transporte Masivo - Soacha Fases II y III.
- Conpes 3902 de 2017. Declaratoria de importancia estratégica del proyecto RegioTram de Occidente.
- Acuerdo No. 03 de 2023. Establece la Organización Interna de la Empresa Férrea Regional S.A.S., se determinan las funciones de sus dependencias.
- Acuerdo No. 04 de 2023. Establece el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleados públicos de la Empresa Férrea Regional S.A.S.
- Acuerdo No. 24 de 2023. Modifica el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleados públicos de la Empresa Férrea Regional S.A.S.
- Ley 872 de 2003 - Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Decreto 1499 de 2017 - Por el cual se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 80 de 1993 y Decreto 1082 de 2015 - Régimen de contratación estatal.
- Ley 1581 de 2012 - Protección de datos personales.
- Decreto 1072 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
- Documentación interna que soporta el SIG.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones aplicables al Sistema Integrado de Gestión de la Empresa Férrea Regional S.A.S. corresponden a los establecidos en la norma ISO 9000:2015 y en las normas complementarias que integran el SIG.

Con el fin de facilitar la comprensión del presente Manual y de la documentación institucional, se relacionan las siguientes abreviaturas y definiciones de uso interno:

Abreviaturas

- **LMD:** Listado Maestro de Documentos
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Definiciones básicas

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito establecido en el Sistema Integrado de Gestión o en la normatividad aplicable.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada y prevenir su recurrencia.
- **Parte interesada:** Persona, grupo u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse afectada por las actividades, productos o servicios de la Empresa Férrea Regional S.A.S.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos y optimizar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión.

4. CONDICIONES DE OPERACIÓN

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La Empresa Férrea Regional S.A.S. (EFR) es una sociedad por acciones simplificada, descentralizada del orden departamental, de carácter

comercial con aportes públicos, creada el 15 de diciembre de 2010. Su objeto social consiste en la gestión, organización y planeación del Sistema Integrado de Transporte Regional del Departamento de Cundinamarca, bajo la modalidad de transporte terrestre ferroviario, promoviendo además la integración del transporte de pasajeros municipal, en cumplimiento de las condiciones establecidas por la normativa vigente y las autoridades competentes.

La EFR cuenta con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, y su régimen jurídico corresponde al de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, conforme a lo dispuesto en la Ley 489 de 1998.

De acuerdo con los convenios de cofinanciación suscritos entre la Nación, la Gobernación de Cundinamarca y la Empresa Férrea Regional en noviembre de 2017, la EFR fue designada como Ente Gestor de los proyectos férreos regionales que le sean asignados, asumiendo la responsabilidad de liderar su planeación, ejecución y seguimiento, en articulación con las políticas públicas de movilidad sostenible, desarrollo territorial y fortalecimiento institucional del Departamento.

FORMULACIÓN ESTRATÉGICA

La planeación estratégica de la Empresa Férrea Regional S.A.S. (EFR) se fundamenta en su objeto social y deber público como entidad descentralizada del orden departamental, lo que implica no solo la consecución de sus metas organizacionales, sino también una contribución directa al desarrollo humano, económico, social y ambiental de los habitantes de Cundinamarca.



Ilustración 1 Misión y Visión EFR

Bajo este enfoque, la Alta Dirección estructuró el Plan Estratégico Institucional 2025-2028, concebido como el instrumento que orienta a la Empresa en el mediano plazo hacia el cumplimiento de su visión de consolidarse como entidad líder en la gestión y operación de sistemas de transporte regional sostenible y eficiente.

Este plan se construye tomando como referencia las líneas estratégicas del Plan Departamental de Desarrollo, e incorpora objetivos estratégicos y líneas internas que articulan la gestión de los procesos institucionales, garantizando la coherencia entre la planeación, la ejecución, el seguimiento y la evaluación del desempeño organizacional.

Asimismo, de manera anual, la EFR formula sus Planes de Acción Institucional, donde se definen las metas, actividades, programas y proyectos necesarios para materializar los objetivos estratégicos y avanzar progresivamente hacia la visión corporativa.

La formulación estratégica de la Empresa se estructura en tres (3) líneas estratégicas alineadas con el Plan Departamental de Desarrollo, de las cuales se derivan diez (10) objetivos estratégicos que orientan la gestión en los niveles estratégico, táctico y operativo, fortaleciendo la articulación entre la política pública, los proyectos férreos regionales y la mejora continua institucional.

Línea Estratégica (Plan Departamental de Desarrollo 2024–2028)	Objetivos Estratégicos EFR 2025–2028
Competitividad compartida – Movilidad contemporánea	1. Puesta en marcha del Sistema de Transporte Férreo de Pasajeros - RegioTram de Occidente 2. Realizar acompañamiento técnico para la estructuración del proyecto RegioTram del Norte 3. Puesta en marcha de la extensión de la troncal NQS del SITM a Soacha fases II y III 4. Estructurar a nivel de factibilidad del proyecto Transmilenio a Soacha Fase IV 5. Ejecutar los gastos de fuente subvención para la operación del ente gestor de los proyectos de transporte masivo regional.
Bienestar verde – Adaptación al cambio climático	6. Establecer acciones para contar con políticas sostenibles e información para la adaptación al cambio climático de los proyectos de la EFR y las gestiones de la entidad
Bien gobernar – Eficiencia y modernización administrativa	7. Implementación de Cultura Regio 8. Fortalecer relacionamiento con medios de comunicación y territorio 9. Fortalecimiento Institucional 10. Fortalecimiento del Capital Humano y la Estructura Funcional de la Entidad.

Ilustración 2 Líneas y objetivos estratégicos

En conjunto, el análisis del contexto organizacional, la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y la definición del alcance y de la formulación estratégica del Sistema Integrado de Gestión, permiten a la Empresa Férrea Regional S.A.S. contar con una base sólida para la planeación, implementación y mejora continua de su gestión institucional.

Este enfoque integral garantiza que las acciones y decisiones de la Empresa estén alineadas con su propósito misional, con los objetivos estratégicos definidos, con los principios del MIPG y de las normas ISO adoptadas, fortaleciendo así la gobernanza, la eficiencia, la sostenibilidad y la transparencia en la gestión pública que la caracteriza como ente gestor de los sistemas de transporte regional.

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

La Empresa Férrea Regional S.A.S., realiza periódicamente el análisis de su contexto interno y externo, en coherencia con su planeación estratégica y los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Este análisis se revisa de forma anual con el fin de identificar los factores que pueden influir de manera positiva o negativa en el cumplimiento de los objetivos estratégicos e institucionales, permitiendo a la entidad anticipar riesgos, aprovechar oportunidades y fortalecer su capacidad de gestión.

Los resultados se consolidan en el formato FR-EFR-DEP-022 Matriz FODA Institucional y por Procesos, documento que integra los hallazgos obtenidos del análisis estratégico y los resultados de las reuniones de seguimiento, auditorías internas, evaluaciones de desempeño y demás fuentes de información del SIG.

Análisis del contexto interno

La EFR identifica y evalúa los factores internos que influyen en el desempeño institucional, considerando entre otros:

- **El talento humano:** capacidades, habilidades, competencias y compromiso organizacional.
- **Los procedimientos establecidos:** suficiencia, claridad y utilidad.
- La articulación entre procesos dentro de la cadena de valor.
- Los recursos tecnológicos, físicos y financieros disponibles.
- La estructura organizacional para la ejecución de los procesos.
- Los productos y servicios entregados y su impacto en la ciudadanía.
- La cultura institucional y su alineación con la estrategia organizacional.

A partir de este análisis, la entidad determina:

- **Fortalezas:** Ventajas competitivas, recursos o capacidades que distinguen a la Empresa y contribuyen de manera significativa al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- **Debilidades:** Factores internos que requieren fortalecimiento o mejora para evitar impactos negativos en el desempeño de los procesos o de la organización.

Análisis del contexto externo

La EFR evalúa los factores del entorno que pueden afectar su desempeño organizacional, utilizando la metodología PESTAL (Político, Económico, Social, Tecnológico, Ambiental y Legal).
 El propósito es anticipar condiciones externas que representen riesgos o que generen oportunidades que puedan aprovecharse en beneficio institucional.
 De esta evaluación se derivan:

- **Oportunidades:** Condiciones externas favorables que pueden impulsar la gestión institucional o potenciar los resultados esperados.
- **Amenazas:** Factores externos que podrían afectar de forma negativa el desempeño de los procesos o el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Abordaje de los factores del contexto

El tratamiento de los factores más relevantes identificados se realiza considerando la capacidad organizacional y los recursos presupuestales disponibles, mediante estrategias y acciones orientadas a:

- Potenciar las fortalezas institucionales.
- Aprovechar las oportunidades del entorno.
- Corregir debilidades internas.
- Mitigar o controlar las amenazas identificadas.

Gestión de oportunidades y acciones de mejora

Las oportunidades de mejora se gestionan conforme a la GU-EFR-DEP-001 Guía para la gestión de oportunidades y al PR-EFR-DEP-005 Procedimiento de Acciones correctivas y oportunidades de mejoramiento.

Se efectúa el seguimiento a dichas acciones abordadas en el transcurso de la vigencia, tanto en el Plan de Acción Institucional como en el aplicativo de Acciones de Mejora de la Intranet.

Gestión del riesgo y del cambio

Los riesgos identificados en los procesos de la Empresa Férrea Regional S.A.S. se abordan mediante controles, acciones preventivas y planes de mitigación, conforme a lo establecido en el MA-EFR-GR-001 Manual para la gestión de riesgos y la GU-EFR-GR-002 Guía para la Gestión de riesgos de proyectos de Infraestructura.

Los controles definidos se documentan en los Mapas de Riesgos y su seguimiento se realiza en el repositorio designado para tal fin, en el Plan de Acción Institucional o en el aplicativo de Acciones de Mejora de la Intranet, según corresponda, asegurando la trazabilidad de las medidas adoptadas y la verificación de su eficacia.

Cuando los resultados del análisis del contexto o de la gestión del riesgo impliquen la necesidad de efectuar cambios significativos en la infraestructura, estructura organizacional, tecnología, métodos de trabajo, procesos, servicios o cualquier otro elemento que impacte el Sistema Integrado de Gestión (SIG), la EFR aplicará el PR-EFR-PDE-001 Procedimiento de Planificación y gestión de los cambios, garantizando la evaluación previa de impactos, la aprobación de los ajustes y la preservación de la integridad del SIG.

4.1.1. EFR ente gestor de proyectos

La Empresa Férrea Regional S.A.S., actúa como Ente Gestor, siendo el organismo responsable de la planeación, ejecución, puesta en marcha y control de la operación de los proyectos férreos asignados, así como de garantizar la calidad y continuidad del servicio al usuario.

En su rol de Ente Gestor, la EFR debe establecer los mecanismos de ajuste, control y seguimiento económico, técnico y operativo, que aseguren la viabilidad, sostenibilidad y eficiencia de los proyectos durante todas sus etapas.

La gestión de la EFR se desarrolla en cumplimiento del encargo conferido por las entidades territoriales, mediante el cual asume la responsabilidad de adelantar las acciones necesarias para la implementación, desarrollo y administración de los proyectos férreos regionales, incluyendo la construcción de infraestructura y la coordinación interinstitucional requerida para su ejecución.

Los costos asociados a la infraestructura son cubiertos con los recursos provenientes de la Nación y de los entes territoriales, sin perjuicio de que la titularidad de dichos recursos, así como de las obras e infraestructura construidas, permanezca en cabeza de la entidad territorial correspondiente.

4.2. COMPRENSIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La Empresa Férrea Regional S.A.S., identifica y comprende las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas tomando como base las disposiciones del Plan Departamental de Desarrollo, en el cual se consideran las problemáticas y necesidades que deben abordarse en cada una de las líneas estratégicas que integran los proyectos a cargo de la Empresa, en coherencia con sus funciones misionales y los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión.

De acuerdo con su naturaleza, se consideran partes interesadas externas de la EFR las siguientes:

Categoría	Parte interesada
Comunidad	Concejos municipales
	Habitantes de áreas de influencia de los proyectos

Categoría	Parte interesada
	Juntas de Acción Comunal Veedurías Personerías municipales Comunidades étnicas
Organismos gubernamentales	Asamblea y Secretarías del Departamento Organismos y entidades del orden municipal Entidades del orden nacional
Entes de control	Procuraduría General de la Nación Fiscalía General de la Nación Contraloría de Cundinamarca Contraloría General de la República
Proveedores	Concesionarios Contratistas de obra Interventorías Bancos financiadores de proyectos Fiduciarias administradoras de recursos Otros proveedores de bienes y servicios
Aliados	Universidades ALAMYS (Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos)

Ilustración 3 Partes interesadas externas

Las partes interesadas internas son las siguientes:

Categoría	Parte interesada
Tomadores de decisiones	Junta Directiva Accionistas Gerente General
Personal	Trabajadores Oficiales. Servidores públicos. Contratistas de prestación de servicios
Órganos de control	Revisoría fiscal

Ilustración 4 Partes interesadas internas

Cada proyecto asignado a la Empresa Férrea Regional, conforme a la competencia otorgada por la Gobernación de Cundinamarca, presenta necesidades y expectativas específicas consignadas en los documentos CONPES y demás instrumentos de planeación sectorial. Estos documentos contienen el diagnóstico de las problemáticas a resolver, el entorno jurídico, las soluciones factibles, las entidades involucradas, los mecanismos de coordinación y las actuaciones requeridas dentro de las competencias institucionales, a través de las cuales se implementan las recomendaciones establecidas.

El cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas se verifica durante la ejecución de los proyectos, mediante el ejercicio de la interventoría a los contratos de obra o concesión suscritos, cuyas minutas y apéndices definen los requisitos de los productos, servicios o entregables, reflejando las expectativas de los beneficiarios y demás partes interesadas.

De acuerdo con la PO-EFR-SAC-002 Política de Servicio al Ciudadano, la Empresa Férrea Regional S.A.S., promueve la mejora continua de los procesos asociados a la atención, participación y satisfacción ciudadana.

En este contexto, la retroalimentación proveniente de los clientes y partes interesadas, obtenida a través de las PQRSDF, gestionadas conforme al PR-EFR-SAC-001 Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, así como los resultados de la medición de la satisfacción definidos en el PR-EFR-SAC-003 Medición de la Satisfacción de los Grupos de Interés, constituyen insumos esenciales para fortalecer el conocimiento sobre las necesidades y expectativas de los usuarios.

En cumplimiento de la Enmienda 1 de la Norma ISO 9001:2015, relativa a las acciones frente al cambio climático (2024), la EFR adoptó la PO-EFR-GSA-001 Política de sostenibilidad, la cual establece los lineamientos estratégicos para integrar la sostenibilidad como eje transversal de la gestión institucional y de los proyectos a su cargo. Esta política se encuentra alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo de París, la normativa nacional y el Plan Departamental de Desarrollo, promoviendo un desarrollo inclusivo, resiliente y bajo en carbono.

Las necesidades y expectativas relacionadas con el cambio climático se encuentran identificadas y valoradas en el documento FR-EFR-DEP-021 Identificación de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, en el cual se determinan las acciones necesarias para su atención y cumplimiento.

Así mismo, la PO-EFR-GSA-002 Política de Responsabilidad Social Empresarial establece los lineamientos para el desarrollo de programas y proyectos de RSE en la operación institucional y en los proyectos de infraestructura de transporte masivo, ejecutados a través de contratos de obra o concesión, con un enfoque de sostenibilidad, mejora continua y aporte a los ODS.

Finalmente, se han identificado las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas, como los colaboradores, contratistas y prestadores de servicios, entre otros actores vinculados con los procesos estratégicos y de apoyo. Estas necesidades se consideran en el marco del mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión y se encuentran documentadas y actualizadas en el FR-EFR-DEP-021 Identificación de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.

4.3. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Gestión e implementación de Sistemas de Transporte Regional Sostenibles, Seguros y Eficientes

4.3.1. Aplicabilidad de la ISO 9001:2015

La Empresa Férrea Regional S.A.S. aplica en su totalidad los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad, así como los de la ISO 9001:2015/Amd.1:2024 - Acciones relativas al cambio climático, garantizando el cumplimiento de los principios de gestión de la calidad, el enfoque al cliente, la mejora continua y la incorporación de la sostenibilidad como eje estratégico.

4.3.2. Aplicabilidad de la ISO 14001:2015

La EFR implementa los requisitos definidos en el Programa de Excelencia Ambiental Distrital (PREAD) y ha integrado los lineamientos más relevantes de la NTC ISO 14001:2015 - Sistema de Gestión Ambiental, con el fin de promover una gestión responsable de los aspectos e impactos ambientales derivados de sus actividades, servicios y proyectos de infraestructura de transporte regional.

4.3.3. Aplicabilidad de la ISO 14001:2015

La Empresa Férrea Regional aplica los requisitos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) conforme a la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio del Trabajo, asegurando condiciones laborales seguras, el control de los riesgos ocupacionales y la protección integral de los trabajadores, contratistas y demás personal que participe en sus actividades.

4.3.4. Límites del sistema de gestión

La EFR es el ente gestor de los proyectos que le asigne la Gobernación de Cundinamarca. 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, y debe establecer los mecanismos de ajuste y control necesarios para mantener en todo momento la viabilidad y sostenibilidad de los proyectos.

Asimismo, de acuerdo con el objeto social de la empresa corresponde a la EFR: (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 del su objeto social, la EMPRESA FÉRREA REGIONAL S.A.S., contribuirá al mejoramiento de la infraestructura física del Departamento, mejorar su capacidad competitiva en materia turística, comercial y de servicios.

4.4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

El Sistema Integrado de Gestión de la Empresa Férrea Regional S.A.S., es el conjunto de elementos, políticas, procesos, procedimientos, recursos y responsabilidades interrelacionadas que interactúan de manera unificada y armónica para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, los requisitos legales y otros requisitos aplicables, así como para promover la satisfacción de las partes interesadas y la mejora continua del desempeño organizacional.

El SIG articula los sistemas de Gestión de la Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo, bajo un enfoque basado en procesos, la gestión de riesgos y oportunidades, y la alineación con la planeación estratégica de la Empresa.

La Empresa Férrea Regional S.A.S. adoptó oficialmente su Sistema Integrado de Gestión mediante la Resolución No. 012 de 2022, como parte del compromiso institucional con la excelencia, la sostenibilidad y la eficiencia en la gestión de los proyectos de transporte regional.

El SIG se estructura en torno a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, los cuales se encuentran definidos en el MP-EFR-DEP-001 Mapa de Procesos, documento que establece las interacciones entre ellos y las entradas y salidas que aseguran su funcionamiento eficaz.

Este esquema permite visualizar cómo los diferentes procesos se interrelacionan y contribuyen al logro de los resultados previstos, garantizando la eficacia y mejora continua del Sistema.



Ilustración 5 Mapa de procesos

La estructura del Mapa de Procesos se organiza en cuatro grandes categorías:

- . Procesos Estratégicos: Comprenden las actividades relacionadas con la planeación, definición de políticas, establecimiento de estrategias y asignación de recursos, orientadas al cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.
- . Procesos Misionales: Integran los procesos directamente vinculados con la gestión, desarrollo y ejecución de los proyectos a cargo de la Empresa, en concordancia con su objeto social y funciones misionales.
- . Procesos de Apoyo: Incluyen las actividades que suministran los recursos, herramientas y servicios necesarios para asegurar el funcionamiento eficiente de los procesos estratégicos y misionales.
- . Procesos de Evaluación: Comprenden los mecanismos de seguimiento, medición, análisis y mejora del desempeño institucional, asegurando el cumplimiento de los requisitos y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Alta Dirección de la Empresa Férrea Regional S.A.S., demuestra su liderazgo y compromiso con la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión (SIG) alineada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), mediante las siguientes acciones:

- . Integrando la política y los objetivos del SIG con el contexto institucional, la dirección estratégica y los propósitos misionales de la Empresa.
- . Promoviendo el enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos, asegurando su aplicación en la planificación, ejecución y evaluación de cada proceso.
- . Asignando los recursos necesarios para la adecuada operación, seguimiento y mejora del SIG.
- . Comunicando la importancia de la gestión integrada, el cumplimiento de los requisitos legales, normativos y de las partes interesadas, y la contribución de cada servidor al logro de los objetivos institucionales.
- . Asegurando que el SIG logre los resultados previstos, mediante el liderazgo, acompañamiento y toma de decisiones fundamentadas en datos y evidencias.
- . Dirigiendo, comprometiendo y apoyando al personal, incluyendo trabajadores oficiales, servidores públicos y contratistas, para fortalecer su participación y sentido de pertenencia frente al Sistema.
- . Previendo, controlando y mitigando los impactos ambientales derivados de las actividades institucionales, promoviendo el uso racional y eficiente de los recursos naturales y la gestión adecuada de los residuos.
- . Impulsando la mejora continua, a través de la identificación, implementación y seguimiento de acciones de mejora que fortalezcan el desempeño institucional y la sostenibilidad de los procesos.

5.2. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG

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".

Este compromiso se consolida a través de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) que articula la capacidad técnica, la transparencia y el compromiso del talento humano con el uso eficiente de los recursos tecnológicos, financieros y de infraestructura, en un ambiente de trabajo seguro, saludable y responsable con el medio ambiente, garantizando así la sostenibilidad y la integridad de la gestión institucional.

La presente política aplica a todos los niveles y procesos de la EFR, incluyendo los estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, así como a todos los colaboradores, contratistas y partes interesadas vinculados directa o indirectamente con la planeación, ejecución, operación y seguimiento de los sistemas de transporte regional bajo su gestión.

Esta política se encuentra formalizada en el documento PO-EFR-DEP-001 Política de la calidad, el cual define su alineación con los objetivos institucionales y de calidad, las responsabilidades específicas dentro de la Empresa y las condiciones para su implementación, mantenimiento y mejora en el marco del Sistema Integrado de Gestión.

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

5.3.1. Estructura orgánica

La EFR cuenta con una estructura organizacional definida en el Acuerdo 003 de mayo de 2023, "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".

Esta estructura se orienta a garantizar una gestión eficiente, transparente y alineada con el cumplimiento del objeto social de la Empresa, mediante la articulación entre la Gerencia General, las oficinas asesoras y las dependencias operativas.

De igual manera, el Acuerdo 004 de 2023 establece los roles y funciones de cada dependencia, asignando responsabilidades específicas a la Gerencia General, los niveles directivos y los niveles operativos.

En dicho marco, la alta dirección lidera la planeación estratégica, la toma de decisiones y la dirección del Sistema Integrado de Gestión, asegurando su sostenibilidad, eficacia y mejora continua.

Estructura orgánica - Organigrama



Última actualización: 22 de mayo de 2024

Ilustración 6 Organigrama

5.3.2. Asignación de roles y responsabilidades del SIG

En cumplimiento de lo establecido en la Norma ISO 9001:2015, numeral 5.3, la Empresa Férrea Regional ha definido los roles, responsabilidades y niveles de autoridad requeridos para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión.

Estos roles aseguran que todas las personas comprendan su papel en el cumplimiento de los objetivos institucionales, de calidad, ambientales, de seguridad y salud en el trabajo, y de los demás componentes que integran el SIG.

La asignación de responsabilidades permite garantizar que:

- . El SIG sea implementado, mantenido y mejorado eficazmente.
- . Se promueva el cumplimiento de los requisitos normativos y reglamentarios aplicables.
- . Se asegure la disponibilidad de los recursos necesarios para la operación del sistema.
- . Se garantice la comunicación, seguimiento y control de las actividades institucionales.
- . Se fomente la participación activa y el compromiso de los servidores y contratistas.

5.3.3. Coordinación institucional del SIG

Para el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión, la Empresa ha establecido una estructura de coordinación que incluye, entre otros, los siguientes actores:

- . Gerente General, quien asume la máxima responsabilidad sobre el desempeño del sistema y la rendición de cuentas ante las instancias de control.
- . Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Institucional, encargado de coordinar la planeación, seguimiento y mejora del SIG.
- . Jefe de la Oficina de Control Interno, encargada de la evaluación independiente del sistema, conforme a las directrices del Modelo Integrado de

Planeación y Gestión (MIPG).

- . Jefe de la Oficina de Riesgos y Seguridad, encargada de gestionar los aspectos relacionados con la identificación, análisis y tratamiento de los riesgos institucionales.
- . Líderes de proceso, responsables de la gestión, control y mejora de los procesos bajo su dirección.
- . Facilitadores y enlaces SIG, quienes apoyan la gestión documental, el seguimiento a indicadores y la implementación de acciones de mejora.
- . Auditores internos, responsables de verificar la conformidad y eficacia del sistema en los diferentes procesos.

5.3.4. Metodología para la definición de responsabilidades

La Empresa Férrea Regional utiliza la metodología RACI como herramienta para identificar, documentar y mantener actualizadas las responsabilidades y niveles de autoridad asociados a cada proceso del Sistema Integrado de Gestión.

Esta metodología permite establecer con claridad los diferentes niveles de participación de los actores institucionales en la planeación, ejecución, verificación y mejora de los procesos, fortaleciendo la trazabilidad, la coordinación y la eficiencia del sistema.

La Matriz RACI del SIG se constituye en el instrumento formal que define las responsabilidades específicas de los distintos roles institucionales frente a los numerales de las normas aplicables y los procesos de la Empresa

Su nombre proviene del acrónimo RACI, que corresponde a las siguientes categorías:

- . R - Responsable: Persona o rol que ejecuta directamente la actividad o tarea asignada. Es quien realiza el trabajo necesario para cumplir el objetivo o entregar el resultado.
 - . A - Aprobador (o Autoridad): Persona o rol con la autoridad final sobre la actividad. Supervisa, aprueba y asume la rendición de cuentas del resultado.
 - . C - Consultado: Persona o rol que proporciona asesoría, acompañamiento técnico o información necesaria para la ejecución de la actividad. La comunicación es bidireccional.
 - . I - Informado: Persona o rol que debe ser notificado sobre el desarrollo o resultado de la actividad. La comunicación es unidireccional.
- Este modelo facilita la claridad en la asignación de funciones, evita duplicidades y promueve la coordinación y eficiencia en la gestión del SIG.

Los demás actores involucrados en la Empresa Férrea Regional S.A.S. participan como informados, de acuerdo con su nivel de competencia e interacción con los procesos.

Nº	Actividad / Requisito ISO 9001:2015	Gerente General	Jefe OAPI (Rep. Dirección)	Líder de Proceso	Facilitador OAPI	Enlace SIG	Jefe OCI	Jefe de Riesgos y Seguridad	Auditores (Líder y Apoyo)	Responsable PQRSDF
4.1	Analizar el contexto interno y externo de la organización	A	R	R	C	C	I	R	I	I
4.2	Identificar partes interesadas y sus necesidades	A	R	C	C	C	I	C	I	I
4.3	Determinar el alcance del SIG	A	R	C	C	I	I	I	I	I
4.4	Mantener e implementar los procesos del SIG	I	R	R	C	C	I	C	I	C
5.1.1	Demostrar liderazgo y compromiso con el SIG	R/A	R/A	C	I	I	I	C	I	I
5.2	Establecer y comunicar la política de calidad	R/A	R	C	C	C	I	I	I	I
5.3	Asignar roles, responsabilidades y autoridades	R/A	R	C	I	I	I	I	I	I
6.1	Identificar riesgos y oportunidades	A	C	R	C	C	I	R	I	I
6.2	Establecer y hacer seguimiento a los objetivos de calidad	A	R	R	C	C	I	C	I	I
6.3	Gestionar cambios en el SIG o procesos	I	A	R	C	C	I	C	I	I

Nº	Actividad / Requisito ISO 9001:2015	Gerente General	Jefe OAPI (Rep. Dirección)	Líder de Proceso	Facilitador OAPI	Enlace SIG	Jefe OCI	Jefe de Riesgos y Seguridad	Audidores (Líder y Apoyo)	Responsable PQRSDF
7.1	Asegurar recursos (humanos, infraestructura, ambiente, conocimiento)	A	R	R	C	C	I	C	I	I
7.2	Asegurar competencia del personal	A	C	R	I	C	I	I	I	I
7.3	Promover toma de conciencia del SIG	A	R	C	C	R	I	I	I	R
7.4	Establecer comunicación interna y externa del SIG	A	R	C	C	R	I	I	I	C
7.5	Control de la información documentada	I	R/A	R	R	R	I	C	I	I
8.1	Planificación y control operacional del proceso	I	C	R/A	C	C	I	I	I	I
8.2	Atención de requisitos del cliente y partes interesadas (PQRSDF)	I	R/A	R	C	C	I	I	I	R
8.3	Diseño y desarrollo de servicios o proyectos	A	C	R	C	C	I	I	I	I
8.4	Control de proveedores y servicios externos	A	R	R	C	I	I	I	I	I
8.5	Prestación del servicio	I	I	R/A	C	C	I	I	I	I
8.6	Liberación del servicio conforme a requisitos	I	C	R/A	C	C	I	C	I	I
8.7	Control de salidas no conformes	I	C	R/A	C	C	I	C	I	I
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño	I	R/A	R	C	R	I	C	I	I
9.2	Auditorías internas	I	A	C	C	I	R/C	I	R	I
9.3	Revisión por la dirección	A	R	C	C	C	C	C	C	C
10.1	Mejora continua del SIG	A	R/A	R/A	C	C	C	C	C	C
10.2	Tratamiento de no conformidades y acciones correctivas	I	A	C	C	R	A	C	C	I

Nº	Actividad / Requisito ISO 9001:2015	Gerente General	Jefe OAPI (Rep. Dirección)	Líder de Proceso	Facilitador OAPI	Enlace SIG	Jefe OCI	Jefe de Riesgos y Seguridad	Audidores (Líder y Apoyo)	Responsable PQRSDF
10.3	Identificación de oportunidades de mejora	I	R/A	R/A	C	R	I	C	I	C

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Con el propósito de asegurar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y el cumplimiento de los resultados planificados, la EFR identifica, analiza y gestiona los riesgos y oportunidades derivados del contexto organizacional, así como de las necesidades y expectativas de sus partes interesadas.

Estas acciones permiten fortalecer la capacidad institucional para:

- . Prevenir o reducir efectos no deseados.
- . Aprovechar oportunidades que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- . Promover la mejora continua del desempeño institucional y del SIG.

La gestión del riesgo se desarrolla conforme a los lineamientos establecidos en el documento MA-EFR-GR-001 Manual para la Gestión de Riesgos, que define el marco metodológico para la identificación, valoración, tratamiento, seguimiento y control de los riesgos institucionales. Las instrucciones específicas para la aplicación de la metodología y el diligenciamiento de los mapas de riesgo se encuentran en los siguientes documentos:

- . IN-EFR-GR-001 Instructivo Diligenciamiento y Seguimiento Mapa de Riesgos.
- . IN-EFR-GR-002 Instructivo Diligenciamiento y Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción.

Para los riesgos asociados a los proyectos estratégicos de infraestructura, la Empresa aplica los lineamientos de la GU-EFR-GR-002 Guía para la Gestión de Riesgos de los Proyectos de Infraestructura, la cual incluye herramientas especializadas de análisis, evaluación y seguimiento durante todo el ciclo de vida de los proyectos a cargo de la EFR.

De igual manera, la identificación y gestión de oportunidades se desarrolla conforme a la GU-EFR-DEP-001 Guía para la Gestión de Oportunidades, documento que establece la metodología para analizar las situaciones o factores favorables que pueden mejorar el desempeño institucional, incrementar la eficiencia de los procesos o fortalecer la satisfacción de las partes interesadas.

Las oportunidades identificadas en el análisis del contexto estratégico que se incorporan como actividades en los planes de acción institucionales son objeto de seguimiento y evaluación periódica, garantizando su trazabilidad y su contribución a los objetivos del SIG.

6.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La EFR, establece, implementa y mantiene los objetivos del Sistema Integrado de Gestión en coherencia con su política, su direccionamiento estratégico y los compromisos institucionales.

Estos objetivos orientan la gestión hacia el cumplimiento de los requisitos legales, normativos y de las partes interesadas, fomentando la mejora continua y el fortalecimiento de la eficacia de los procesos.

Los objetivos del SIG se formulan aplicando los criterios SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un horizonte de tiempo definido), asegurando su alineación con los objetivos estratégicos y con los planes institucionales y por proceso.

El seguimiento al cumplimiento de los objetivos se realiza mediante:

- . Los informes de evaluación del desempeño institucional y del SIG.
- . Las revisiones por la dirección y los comités institucionales de gestión y desempeño.
- . Los resultados de las auditorías internas y externas.

Estas herramientas permiten analizar el avance, identificar desviaciones, establecer acciones correctivas y de mejora, y asegurar la pertinencia y efectividad de los objetivos.

A continuación, se presentan los objetivos del Sistema Integrado de Gestión, se establece el proceso responsable y el indicador con el cual se medirá su cumplimiento:

Objetivo		Responsable	Indicador
1	Desarrollar Sistemas de Transporte Regional del Departamento de Cundinamarca	Ejecución de Proyectos -	Cantidad de informes de interventoría revisados del proyecto Transmilenio a Soacha
		Ejecución de Proyectos -	Cantidad de informes de interventoría del proyecto RegioTram de Occidente revisados
		Estructuración de Proyectos	Avance en la estructuración del proyecto RegioTram Norte

Objetivo		Responsable	Indicador
2	Contribuir al desarrollo económico y social sostenible de la región	Gestión Social y Ambiental	Nivel de Apropiación del Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS)
			Cumplimiento escenarios de participación social
3	Aumentar la satisfacción de las partes interesadas	Gestión Social y Ambiental	Nivel de satisfacción en la comunidad
		Servicio al Ciudadano	Oportunidad en la atención de PQRSDF
4	Mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos de la Empresa	Comunicación Corporativa	Índice de Transparencia
		Direccionamiento Estratégico y Planeación	Índice de Desempeño Institucional
			Ejecución plan de Trabajo NTC ISO 9001:2015

Ilustración 7 Objetivos del sistema integrado de gestión

6.3. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

La EFR, cuenta con el PR-EFR-DEP-001 Procedimiento de Planificación y Gestión de los cambios, cuyo propósito es mantener la integridad del Sistema Integrado de Gestión y mitigar los posibles efectos adversos derivados de los cambios que la organización requiera implementar.

Este procedimiento define la metodología para la identificación, análisis, planificación, aprobación, ejecución, seguimiento y cierre de los cambios, considerando:

- . El propósito del cambio y sus posibles consecuencias.
- . El impacto sobre los componentes del SIG (Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad y Privacidad de la Información, y Gestión Ambiental y Social).
- . La disponibilidad de recursos necesarios para su implementación.
- . Los riesgos asociados y las medidas para mitigarlos.

La planificación de cambios busca garantizar la continuidad operativa, fortalecer la mejora continua, promover la sostenibilidad organizacional y asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables.

7. APOYO

7.1. RECURSOS

La EFR determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, asegurando su sostenibilidad a través de la aprobación anual del presupuesto institucional.

Dicho presupuesto garantiza la disponibilidad de recursos humanos, tecnológicos, financieros, físicos e informáticos requeridos para la operación eficaz, eficiente y efectiva de los procesos y para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

7.1.1. Talento Humano

Mediante los procesos de Gestión del Talento Humano y Gestión Contractual, la EFR asegura que el personal vinculado sea suficiente, competente y alineado con las necesidades institucionales, con base en su formación, experiencia y habilidades.

La estructura organizacional se encuentra definida en el Acuerdo 003 de 2023, y la planta de personal fue aprobada conforme al Acuerdo 004 de 2023, en armonía con los estudios técnicos avalados por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Los empleos públicos son de libre nombramiento y remoción, salvo el Jefe de Control Interno, designado por el Gobernador de Cundinamarca por un período fijo de cuatro (4) años, de acuerdo con el artículo 8 de la Ley 1474 de 2011.

Los trabajadores oficiales se vinculan con base en las competencias definidas en el Manual de Funciones y Competencias Laborales, siguiendo el Procedimiento PR-EFR-GTH-009 Selección y Vinculación de Trabajadores Oficiales.

La gestión del talento humano se orienta a garantizar la suficiencia y el fortalecimiento de las competencias del personal, conforme al PL-EFR-GTH-003 Plan Estratégico de Talento Humano, el cual promueve la capacitación, el desarrollo, la retención y un ambiente laboral saludable.

La EFR también cuenta con contratistas de apoyo técnico y operativo, cuya vinculación se realiza mediante procesos de selección que verifican el cumplimiento de las competencias exigidas en los estudios previos y los requisitos contractuales aplicables.

La capacitación, inducción y reintroducción del personal se desarrollan según el Procedimiento PR-EFR-GTH-011 Inducción, Reinducción y Entrenamiento en el Puesto de Trabajo, con el propósito de generar conciencia sobre la política y objetivos del SIG, la contribución al logro de los resultados institucionales y las implicaciones del incumplimiento.

7.1.2. Infraestructura

La EFR dispone de infraestructura física, tecnológica y logística adecuada para el desarrollo de sus procesos y el cumplimiento de sus objetivos institucionales, entre los que se destacan:

- . Oficinas ubicadas en el Edificio Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo (Torre T7-T8, piso 7), dotadas con mobiliario y equipos adecuados.
- . Tres (3) camionetas en comodato por parte de la Gobernación de Cundinamarca.
- . Equipos de cómputo, software, hardware y redes de comunicación que soportan las operaciones institucionales.

El mantenimiento de las instalaciones, bienes y equipos se garantiza mediante contratos y procedimientos internos, especialmente los Procedimientos PR-EFR-GFT-001 Ingreso y Egreso de Bienes y PR-EFR-GFT-003 Mantenimiento de Bienes.

Los vehículos cuentan con mantenimiento preventivo y correctivo, y las inspecciones preoperacionales aseguran su correcto funcionamiento.

7.1.3. Ambiente para la operación de los procesos

La EFR proporciona y mantiene condiciones adecuadas en el ambiente de trabajo, considerando factores sociales, físicos y psicológicos, con el fin de promover el bienestar, la seguridad y la salud de los colaboradores.

Estas acciones se desarrollan bajo los lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), conforme a la Resolución 0312 de 2019, la PO-EFR-GTH-002 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y el PL-EFR-GTH-001 Plan de Trabajo anual de seguridad y salud en el trabajo SG-SST.

El PL-EFR-GTH-003 Plan Estratégico de Talento Humano y el PL-EFR-GTH-006 Plan de Incentivos Institucionales fomentan la cultura de prevención, el autocuidado y la promoción de estilos de vida saludables, contribuyendo al fortalecimiento del clima organizacional y a la mejora de la calidad de vida laboral.

7.1.4. Recursos de seguimiento y medición

La Empresa Férrea Regional S.A.S. no dispone directamente de equipos de seguimiento y medición asociados a las obras de infraestructura; sin embargo, como ente gestor de los proyectos RegioTram de Occidente y Fases II y III de TransMilenio a Soacha, supervisa que la interventoría contratada garantice la calidad de los trabajos y el cumplimiento de las especificaciones técnicas, incluyendo la calibración y mantenimiento de los equipos de medición utilizados.

Para su operación interna, la EFR cuenta con infraestructura tecnológica y física que incluye equipos de cómputo, dispositivos externos, redes de comunicación, vehículos y equipos de seguridad y salud en el trabajo, administrados y mantenidos conforme a los procedimientos PR-EFR-GFT-001 Ingreso y Egreso de Bienes y PR-EFR-GFT-003 Mantenimiento de Bienes.

Adicionalmente, la Empresa dispone de instrumentos de planificación tecnológica, tales como:

- . PL-EFR-GFT-001 Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI).
- . PL-EFR-GFT-002 Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.
- . EFR-GFT-003 Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información.

Estos planes aseguran la protección de los activos tecnológicos y la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información institucional.

7.1.5. Conocimiento de la Organización

La Empresa Férrea Regional S.A.S. identifica, gestiona, mantiene y pone a disposición el conocimiento necesario para asegurar la operación eficaz de sus procesos y el cumplimiento de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.

El conocimiento institucional comprende tanto la información documentada (manuales, procedimientos, registros, guías, instructivos, bases de datos, informes técnicos, entre otros), como el conocimiento tácito derivado de la experiencia, las buenas prácticas, las lecciones aprendidas y la experticia del talento humano.

La gestión del conocimiento se desarrolla en coherencia con la Política de Gestión del Conocimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y conforme a los lineamientos establecidos en el documento MA-EFR-DEP-004 Manual de Gestión del Conocimiento, cuyo propósito es establecer el marco estratégico y operativo para fortalecer el desempeño institucional a través del aprendizaje organizacional.

Este manual orienta las acciones de la EFR para:

- . Identificar los conocimientos críticos para la operación de los procesos.
- . Capturar y documentar las lecciones aprendidas y buenas prácticas generadas en la ejecución de proyectos y actividades.
- . Preservar el conocimiento institucional mediante repositorios digitales, informes de gestión y sistemas de información.
- . Transferir y aplicar el conocimiento a través de procesos de capacitación, inducción, reinducción, acompañamiento técnico y comunidades de práctica.
- . Innovar y mejorar continuamente los procesos, promoviendo la colaboración y la participación activa de los servidores públicos, contratistas y partes interesadas.

El enfoque de gestión del conocimiento de la EFR busca consolidar una cultura organizacional basada en el aprendizaje continuo, la innovación y la sostenibilidad, que potencie las capacidades técnicas e institucionales que contribuya al cumplimiento de los compromisos estratégicos de la Empresa.

7.2. COMPETENCIA

La EFR asegura que el personal que interviene en la operación de sus procesos posea las competencias necesarias para garantizar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Las competencias de los servidores públicos se encuentran definidas en los siguientes instrumentos:

- . Acuerdo 003 de 2023, "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".
- . Acuerdo 004 de 2023, "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 del personal contratista son establecidas en los estudios previos y demás documentos precontractuales, y su cumplimiento se verifica mediante el Proceso de Gestión Contractual, garantizando que cuenten con la formación, experiencia y habilidades requeridas para el desarrollo de las actividades contratadas.

El Proceso de Gestión de Talento Humano, con base en las necesidades identificadas por las distintas dependencias, formula y ejecuta el PL-EFR-GTH-005 Plan Institucional de Capacitación, que tiene como propósito fortalecer las competencias del personal en función de los retos actuales y futuros de la Empresa, promoviendo el desarrollo profesional, la transferencia de conocimiento y la mejora continua.

Asimismo, la EFR realiza acciones de inducción, reinducción, entrenamiento en el puesto de trabajo y formación continua, en coherencia con el procedimiento PR-EFR-GTH-011 Inducción, reinducción y entrenamiento en el puesto de trabajo, asegurando que los colaboradores comprendan la importancia de sus funciones y su impacto en el desempeño del Sistema Integrado de Gestión.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

En la EFR se promueve de manera permanente la toma de conciencia de sus servidores públicos, contratistas y trabajadores oficiales sobre la importancia del Sistema Integrado de Gestión y el cumplimiento de sus requisitos.

Desde la Alta Dirección se comunica el direccionamiento estratégico, la política y los objetivos del SIG, asegurando que cada colaborador comprenda cómo su trabajo contribuye al logro de los objetivos institucionales, la mejora continua y la satisfacción de las partes interesadas.

La información se divulga mediante diferentes canales como la intranet, la página web, el correo institucional y las redes sociales, promoviendo la motivación y el compromiso con el sistema. Las sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño constituyen un espacio de refuerzo de la cultura de calidad, del cumplimiento legal y contractual, y de la mejora continua.

La Oficina Asesora de Planeación Institucional, en su rol de Representante de la Dirección, administra el sitio del SIG en la intranet, garantiza la comunicación y actualización de los elementos del sistema y promueve acciones de divulgación y socialización de cambios. De igual forma, en el Manual MA-EFR-DEP-004 Gestión del Conocimiento se establecen los lineamientos para fortalecer la cultura organizacional alineada con el Sistema Integrado de Gestión.

7.4. COMUNICACIÓN

La Empresa Férrea Regional S.A.S. (EFR) cuenta con el proceso de Comunicación Corporativa, desde el cual se establecen estrategias y mecanismos que garanticen una comunicación interna y externa efectiva, transparente y alineada con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Mediante la GU-EFR-CC-002 Guía Matriz de Comunicaciones, se define el marco de referencia para la gestión de las comunicaciones más relevantes de la Empresa, asegurando claridad, oportunidad y eficiencia en la transmisión de la información.

La FR-EFR-CC-003 Matriz de Comunicaciones permite a cada proceso definir los canales, responsables y condiciones de operación de sus comunicaciones, garantizando que la información emitida sea pertinente, oportuna y coherente con los objetivos estratégicos institucionales. Adicionalmente, las necesidades específicas de comunicación con clientes internos, ciudadanía y otras partes interesadas se establecen en la información documentada de cada proceso, la cual orienta su correcta implementación.

Así mismo, la EFR cuenta con el PT-EFR-CC-001 Protocolo de Comunicaciones para Contratistas y Concesionarios, que proporciona un marco integral para promover una comunicación transparente, coherente y participativa entre la Empresa, los contratistas, interventores y la comunidad. Este protocolo busca garantizar la adecuada difusión de información durante todas las etapas de estructuración y ejecución de los proyectos, minimizar impactos negativos, fomentar la participación ciudadana y fortalecer la sostenibilidad social y ambiental.

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La EFR asegura el control y la gestión adecuada de la información documentada del Sistema Integrado de Gestión a través del PR-EFR-DEP-004 Procedimiento de Mantenimiento de Información Documentada, el cual establece los lineamientos para garantizar que la documentación apoye la estandarización de las actividades, mantenga métodos de trabajo coherentes con el propósito institucional y preserve la trazabilidad de la información.

El Listado Maestro de Documentos permite controlar el versionamiento, vigencia y acceso a los documentos del SIG, asegurando su disponibilidad en la Intranet institucional y garantizando que todos los usuarios consulten únicamente las versiones aprobadas y vigentes.

Adicionalmente, la Empresa dispone de un Normograma, el cual consolida los documentos legales y normativos externos aplicables al Sistema Integrado de Gestión. Cada proceso realiza anualmente el seguimiento y actualización de la normatividad aplicable, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y técnicos vigentes, incorporar nuevas disposiciones y retirar aquellas que hayan perdido aplicabilidad.

Para la conservación de la información documentada, el proceso Gestión Documental implementa instrumentos archivísticos que permiten identificar, recuperar, almacenar, custodiar y disponer adecuadamente los registros del Sistema Integrado de Gestión, conforme a las disposiciones del Archivo General de la Nación y la normativa institucional vigente.

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 a cargo de la Empresa Férrea Regional.

Esta planificación y control incluye:

- Requisitos de los proyectos establecidos en los documentos contractuales y especificaciones técnicas.
- Establecimiento de criterios de aceptación de entregables de los proyectos a través de interventorías.
- La necesidad de establecer procesos, documentos y proporcionar recursos.
- 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 mecanismos y disposiciones para la comunicación permanente con los ciudadanos y demás partes interesadas, con el propósito de identificar sus necesidades, expectativas y requisitos relacionados con los productos y servicios ofrecidos.

Estos mecanismos incluyen:

- Publicación de información sobre los avances de los proyectos a cargo de la EFR a través de la página web institucional <https://efrcundinamarca.gov.co/es/inicio> y de sus redes sociales oficiales.

- . Atención y gestión de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) radicadas por los usuarios.
- . Ejecución de programas de gestión social de los proyectos, orientados a fortalecer la relación con la comunidad y fomentar la participación ciudadana.

Los requisitos de los productos y servicios se encuentran definidos en los documentos contractuales de las licitaciones, contratos de obra e interventoría, así como en los diseños técnicos y estudios de detalle de cada proyecto, garantizando la alineación con los objetivos institucionales y la normatividad aplicable.

8.2.1. Requisitos Legales

Los requisitos legales aplicables a los productos, servicios y procesos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) se identifican, actualizan y controlan mediante el Normograma Institucional, disponible en la Intranet y administrado por la Oficina Asesora de Planeación Institucional.

Cada proceso realiza anualmente la verificación del cumplimiento de los requisitos legales y técnicos aplicables, incorporando las nuevas disposiciones normativas que resulten pertinentes y retirando aquellas que hayan perdido vigencia o aplicabilidad, garantizando el cumplimiento continuo de las obligaciones legales de la Empresa.

8.2.2. Aspectos e Impactos Ambientales

La EFR identifica y evalúa los aspectos e impactos ambientales derivados de sus actividades, productos, servicios y trámites, conforme al PR-EFR-GSA-001 Procedimiento de Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales.

La identificación de los aspectos ambientales se realiza considerando la perspectiva del ciclo de vida, que abarca desde la adquisición de bienes y contratación de servicios, hasta la disposición final de los residuos generados. Se tienen en cuenta las condiciones de operación normal, anormal y de emergencia que puedan presentarse en la Entidad.

Los resultados del proceso de identificación y valoración se registran en el documento FR-EFR-GSA-002 Matriz de Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales, el cual permite establecer prioridades de gestión y planificar medidas de control y mitigación.

8.2.3. Requisitos Legales Ambientales y Otros

La identificación, acceso y evaluación de los requisitos legales ambientales y de otros compromisos relacionados con los aspectos ambientales de la Empresa se realiza conforme al PR-EFR-GSA-002 Identificación y Evaluación de Requisitos Legales Ambientales.

En este procedimiento se establecen las responsabilidades y la periodicidad para la evaluación del cumplimiento de los requisitos ambientales aplicables, con el fin de asegurar la conformidad con la legislación vigente y otros compromisos suscritos por la Empresa.

Los resultados de este proceso se consolidan en la FR-EFR-GSA-002 Matriz de Requisitos Legales Ambientales, que constituye la base para el seguimiento y actualización continua de las obligaciones ambientales institucionales.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El diseño y desarrollo de los proyectos se establece a partir de los procesos misionales del Sistema Integrado de Gestión, denominados "Estructuración de proyectos" y "Ejecución de Proyectos".

El Proceso de Estructuración de Proyectos se ejecuta para estructurar o brindar acompañamiento técnico, financiero y legal en los proyectos encargados a la Empresa Férrea Regional, de transporte masivo regional, incluyendo las respectivas infraestructuras, que permitan la atención de necesidades de movilidad en un marco de sostenibilidad, seguridad y eficiencia.

Las actividades para la estructuración, desarrollo y ejecución de los estudios de preinversión (prefactibilidad-fase I y factibilidad-Fase II) e inversión (Estudios de detalle-Fase III) de los proyectos a cargo de la Empresa Férrea Regional, parten desde la generación de la idea que atiende a una necesidad, la cual es adoptada por el Gobierno y asignada a la EFR, incluyendo la planificación del diseño y desarrollo, la definición de los elementos de entrada, los resultados, las revisiones y verificación del diseño y desarrollo y validación del proyecto, hasta los estudios y diseños que permiten la materialización de las obras.

Se contratan los estudios de prefactibilidad y factibilidad de los proyectos en los cuales se planifica el diseño y desarrollo y son ejecutados, generando los resultados del diseño y desarrollo, cuando la estructuración es responsabilidad de la Empresa. Cuando se brinda acompañamiento, la empresa recibe los diseños de un tercero.

8.3.1. Revisión y seguimiento a la elaboración de estudios y diseño

Durante la elaboración de los estudios y diseños además de la vigilancia encargada a las interventorías que realizan la vigilancia de los contratos de consultoría, se debe realizar por parte de la Empresa Férrea Regional, seguimiento al desarrollo de los trabajos, con el fin de prevenir o mitigar desviaciones en el alcance y tomar las medidas y necesarias, encaminadas a garantizar la correcta ejecución de los diseños.

8.3.2. Verificación y aprobación de estudios y diseños

Las aprobaciones de los distintos productos de estudios y diseños serán realizadas por parte de las interventorías contratadas para realizar vigilancia de los contratos de consultoría celebrados para la elaboración de dichos estudios y diseños. Es responsabilidad de la interventoría, garantizar el cumplimiento del alcance de los estudios y diseños en el plazo establecido; así como garantizar que los entregables de los estudios y diseños cumplan con los requisitos establecidos y normativa que aplique.

La supervisión por su parte es la encargada de velar por la adecuada ejecución de los contratos de interventoría, mediante los cuales se vigila la ejecución de estudios y diseños, de manera que se garantice el cumplimiento de las obligaciones asignadas a estas.

Como resultado del diseño y desarrollo se obtiene la estructuración de los estudios previos, licitación pública, apéndices, invitaciones y demás documentos precontractuales para la selección y adjudicación de contratistas de obra o concesiones e interventorías.

8.3.3. Validación del diseño

Las validaciones se realizan por parte de las interventorías de los proyectos, una vez finalizada la ejecución del proyecto, donde se garantiza que los entregables de los proyectos cumplan con los requisitos establecidos contractualmente.

Los contratos suscritos para la ejecución de las obras incluyen la constitución de garantías de estabilidad de obra conforme a los requisitos legales vigentes y los pactados contractualmente, de manera que la Empresa Férrea Regional pueda hacer control de las salidas no conformes que surjan después de la entrega de los productos o servicios.

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

La Empresa Férrea Regional asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afecten negativamente su capacidad para entregar consistentemente productos y servicios conformes.

El proceso de Gestión Contractual ejecuta las etapas precontractuales, contractuales y post-contractuales 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. De igual manera, conforme al Decreto 1082 de 2015, se definen los requisitos o especificaciones técnicos o jurídicos, factores habilitantes, y de calificación y evaluación de las propuestas, que permitan asegurar la conformidad de los productos y servicios adquiridos externamente. Estos requisitos son los criterios de control que se establecen en los estudios previos o pliegos de condiciones del producto o servicio a contratar y que el proveedor debe cumplir para ser seleccionado y para ejecutar el contrato.

Los estudios previos o pliegos de condiciones detallan el alcance de la prestación y el mecanismo de supervisión/interventoría (Artículo 83, Ley 1474 de 2011), lo que define el tipo y la extensión del control, y las condiciones de aceptación o rechazo (lo que ocurre si no es conforme).

El cumplimiento del principio de Transparencia garantiza que el proveedor externo recibe la información documentada para conocer exactamente lo que se espera de él antes de ofertar y durante la ejecución. Los cambios estructurales a los contratos son pactados mediante modificaciones contractuales, debidamente acordados entre las partes.

La EFR evalúa y selecciona sus proveedores, cumpliendo el principio de Selección Objetiva (Art. 29, Ley 80), donde cualquier oferente puede presentarse, para proveer productos o servicios que cumplan con tales requisitos o especificaciones de calidad, obligando a elegir al contratista, basándose exclusivamente en factores de ponderación que resulte frente a los objetivos previamente establecidos.

El proceso de evaluación y selección de proveedores de la Empresa Férrea Regional S.A.S, se establece en el Manual MA-EFR-GC-001 Reglamento de Contratación y se basa en la normatividad vigente aplicable, buscando obtener la oferta más favorable para la Empresa Férrea Regional S.A.S.

Una vez son seleccionados los mejores proveedores, se generan los documentos contractuales de licitaciones públicas, concesiones u otras modalidades contractuales.

Específicamente para la estructuración y ejecución de los proyectos, se contratan los estudios, las obras, las interventorías o concesiones, dependiendo de la naturaleza de los proyectos que le sean asignados a la EFR.

Los requisitos o especificaciones quedan plasmadas como obligaciones contractuales para la provisión de los productos y servicios requeridos por la Empresa Férrea Regional S.A.S. Asimismo, la Empresa se asegura que el producto y servicio adquirido cumple con los requisitos de calidad especificados, o criterios de control, a través de la verificación, el seguimiento y control al cumplimiento de los contratos mediante la supervisión, la cual se efectúa siguiendo lo establecido en el Manual MA-EFR-GC-001 Reglamento de Contratación. Adicionalmente, la Empresa cuenta con un Manual que establece los lineamientos y directrices para la supervisión e interventoría de los contratos o convenios de proyectos férreos o especiales en el documento MA-EFR-GC-002 Manual de Supervisión e Interventoría.

La verificación del cumplimiento de los requisitos pactados se evidencia con los informes de supervisión, en el formato FR-EFR-GF-037 Informe de Supervisión y Certificado de Cumplimiento para Pago, de manera que no se afecte negativamente la capacidad de la EFR para ejecutar sus proyectos conforme lo planificado en los contratos. En cada corte de periodo para la entrega de productos o servicios y los pagos previstos contractualmente, el supervisor verifica las condiciones contractuales pactadas de los mismos y se aceptan a satisfacción, o de encontrar incumplimientos, el supervisor del contrato puede considerar emitir apremios al contratista y pactar acciones de mejoramiento o determinar la necesidad de iniciar un proceso de incumplimiento.

Finalizado el contrato, adicionalmente se establece el cumplimiento de todas las obligaciones o requisitos pactados contractualmente, y el supervisor otorga Paz y Salvo y se genera Acta de Liquidación conforme las disposiciones legales vigentes. De haber incumplimientos, el supervisor deberá iniciar proceso de incumplimiento, conforme a lo establecido en el contrato o convenio.

Los contratos para la ejecución de proyectos de obra civil en la EFR consideran garantías de estabilidad de obra de 5 años, a partir de la entrega definitiva de la misma, que aseguren la conformidad posterior a la entrega. Conforme a la Ley 80 de 199, para asegurar la conformidad de la obra civil entregada al municipio o departamento, se efectúan al menos tres (3) seguimientos de estabilidad de la obra, durante el periodo de garantía y de encontrar no conformidades posteriores a la entrega, debe cumplirse con las acciones de tratamiento previstas en el Procedimiento PR-EFR-DEP-007 Control de las Salidas No Conformes y en FR-EFR-DEP-009 Criterios de Aceptación para Productos, Servicios y Entregables.

Todos los registros del proceso de Gestión Contractual son publicados en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP, cumpliendo con la normatividad aplicable.

Para el caso de personas jurídicas, contratistas administrativos, adicionalmente se cuenta con la Guía denominada GU-EFR-GTH-004 Guía para la Evaluación de Contratistas Administrativos, la cual establece los lineamientos para la evaluación de contratistas administrativos, adscritos exclusivamente a la Dirección Administrativa y Financiera de la Empresa Férrea Regional, que se encuentren constituidos como personas jurídicas, con el fin de asegurar que su gestión se alinee con los requisitos establecidos en la normatividad vigente, fortaleciendo así la transparencia, el control y la eficiencia en los procesos administrativos y contractuales.

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

La Empresa Férrea Regional S.A.S. planifica, ejecuta y controla las actividades relacionadas con la producción y provisión de sus servicios conforme a los requisitos contractuales, técnicos y normativos aplicables.

Las actividades misionales se desarrollan bajo procedimientos definidos y parámetros controlados, documentados en los contratos y lineamientos institucionales, garantizando la calidad, oportunidad y cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Los cambios en los requisitos pactados se gestionan mediante las modificaciones contractuales correspondientes, de acuerdo con la Ley 80 de 1993 y sus normas reglamentarias.

La Empresa asegura además la protección y tratamiento adecuado de la información y demás bienes pertenecientes a las partes interesadas, conforme a la PO-EFR-SAC-002 Política de Servicio al Ciudadano y la PO-EFR-SAC-001 Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales.

8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Empresa Férrea Regional S.A.S. garantiza la liberación de sus productos y servicios cuando se verifica el cumplimiento de todos los requisitos establecidos.

Esta verificación se realiza a través de las interventorías de los proyectos, las cuales aseguran que cada entregable cumpla con las condiciones planificadas y contractuales antes de su aceptación final.

Asimismo, la EFR cuenta con lineamientos definidos en el MA-EFR-GC-002 Manual de Supervisión e Interventoría, que orientan el ejercicio de estas funciones para garantizar una gestión técnica, transparente y conforme con los objetivos institucionales.

8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

La Empresa Férrea Regional S.A.S. (EFR) identifica, registra y controla las salidas no conformes que puedan afectar el cumplimiento de los requisitos establecidos para sus procesos, productos o servicios, conforme al Procedimiento PR-EFR-DEP-007 Control de las Salidas No Conformes.

Las acciones para su tratamiento se determinan según la naturaleza y el impacto de la no conformidad sobre la conformidad del Sistema Integrado de Gestión.

Asimismo, la EFR aplica los lineamientos definidos en el Formato FR-EFR-DEP-009 Criterios de Aceptación para Productos, Servicios y Entregables, con el fin de evitar la entrega o uso no intencionado de resultados que no cumplan los requisitos especificados, garantizando su detección y control antes, durante o después de la provisión del servicio.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1. Generalidades

En el marco del Sistema Integrado de Gestión, el Proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación define los lineamientos para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de los procesos, con el fin de detectar desviaciones frente a los objetivos y metas establecidas, y adoptar oportunamente las acciones correctivas o de mejora que conduzcan al cumplimiento de los resultados institucionales.

Estos lineamientos se encuentran descritos en los documentos MA-EFR-DEP-003 Manual Indicadores de Gestión y GU-EFR-DEP-002 Guía para Indicadores de Gestión.

Cada proceso identifica sus factores clave de medición y establece los indicadores correspondientes, los cuales se miden y reportan con la frecuencia definida a través del aplicativo dispuesto en la intranet, herramienta que permite evidenciar el nivel de cumplimiento de los resultados planificados.

Los resultados obtenidos son analizados para determinar acciones correctivas o de mejora, fortaleciendo así la gestión institucional. Esta información constituye un insumo fundamental para la Revisión por la Dirección del SIG.

Asimismo, se realizan análisis comparativos y de tendencia que son presentados a la Alta Dirección mediante el Informe FR-EFR-DEP-018 Informe de Indicadores de Gestión.

El reporte consolidado anual es presentado durante la Revisión por la Dirección, con el propósito de evaluar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y definir las acciones de mejora pertinentes.

9.1.2. Satisfacción del usuario

Los lineamientos para determinar el nivel de satisfacción de la ciudadanía y demás partes interesadas se encuentran establecidos en el Procedimiento PR-EFR-SAC-003 Medición de la Satisfacción de los Grupos de Interés, el cual tiene como propósito conocer el grado de satisfacción de los grupos de interés de la Empresa Férrea Regional S.A.S., mediante el seguimiento y análisis de la información recolectada, promoviendo así el mejoramiento continuo del proceso de Servicio al Ciudadano.

La Empresa obtiene retroalimentación a través de la aplicación de encuestas de satisfacción que permiten evaluar la percepción de los usuarios sobre los procesos, productos y servicios entregados. Estas encuestas se aplican durante la ejecución de los proyectos y al finalizar las obras civiles, conforme a los requisitos contractuales establecidos para cada proyecto.

Los resultados de la evaluación de la satisfacción son consolidados en informes trimestrales y medidos mediante un indicador de gestión, al cual se le realiza seguimiento periódico. Los análisis y resultados anuales son presentados en la Revisión por la Dirección del SIG, como insumo para la definición de acciones correctivas o de mejora que fortalezcan la gestión institucional y la experiencia de los usuarios.

9.1.3. Análisis y evaluación

La Empresa Férrea Regional S.A.S. recopila y analiza información proveniente del seguimiento a los indicadores de gestión, los planes institucionales, las evaluaciones del Sistema de Control Interno, los informes de auditoría interna y el seguimiento a quejas y reclamos, con el fin

de medir la idoneidad, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.

Los datos obtenidos del seguimiento y medición permiten realizar análisis y evaluaciones orientadas a determinar:

- a) La conformidad de las actividades ejecutadas.
- b) El nivel de satisfacción de los usuarios y partes interesadas.
- c) El desempeño y la eficiencia del Sistema Integrado de Gestión.
- d) a eficacia en la implementación de los objetivos y planes establecidos.
- e) La efectividad de las acciones adoptadas para abordar riesgos y oportunidades.
- f) El desempeño de los proveedores y contratistas.
- g) La necesidad de introducir mejoras en el Sistema Integrado de Gestión.

9.2. AUDITORÍA INTERNA

La Empresa Férrea Regional S.A.S. realiza la evaluación a la gestión a través del Plan Anual de Auditorías, el cual contempla los procesos y actividades a auditar.

Las auditorías al Sistema de Control Interno son lideradas por la Oficina de Control Interno, mientras que las auditorías al Sistema Integrado de Gestión, son coordinadas por la Oficina Asesora de Planeación Institucional- OAPI.

La OAPI elabora el FR-EFR-DEP-019 Programa de Auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión y al Procedimiento PR-EFR-DEP-008 Auditorías Internas al Sistema de Gestión, y lo presenta al Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) para su socialización con los líderes de proceso.

Las auditorías internas son ejecutadas por un equipo de auditores con la competencia técnica requerida, quienes deben cumplir los requisitos establecidos en el procedimiento mencionado.

Se protege la confidencialidad y seguridad de la información sensible revisada durante las auditorías, mediante la suscripción de FR-EFR-DEP-028 formato acuerdo de confidencialidad de Auditores internos.

Una vez emitido el informe final de auditoría, el auditado debe formular y ejecutar las acciones correctivas, preventivas o de mejora necesarias para subsanar las no conformidades detectadas, de acuerdo con el Procedimiento PR-EFR-DEP-005 - Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejoramiento.

Al cierre del ciclo anual de auditorías, el Jefe de la OAP y los líderes de los procesos auditados evalúan el desempeño de los auditores internos mediante el formato FR-EFR-DEP-026 - Evaluación de Auditorías y Auditores Internos del SIG, considerando aspectos como la planificación, conocimiento del proceso, ética, objetividad y cumplimiento de los objetivos de la auditoría. Todo ello contribuye al mejoramiento continuo del proceso de auditoría interna y del Sistema Integrado de Gestión en general.

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD), liderado por la Gerencia, realiza la Revisión por la Dirección conforme a las entradas requeridas por la norma ISO 9001:2015, algunos elementos de la ISO 14001:2015 (Gestión Ambiental), los lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento PR-EFR-DEP-009 Revisión por la Dirección.

Esta revisión tiene como propósito garantizar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para la gestión eficaz del Sistema, evaluar su desempeño y promover la mejora continua. Asimismo, busca mantener informada a la Alta Dirección sobre los resultados del SIG y del desempeño de los procesos, fomentando la toma de conciencia y el compromiso de los líderes para su despliegue en toda la empresa.

Como resultado de esta revisión, se definen oportunidades de mejora, necesidades de recursos y cambios al Sistema Integrado de Gestión, orientados a fortalecer su desempeño, asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

10. MEJORA

10.1. GENERALIDADES

La Empresa Férrea Regional S.A.S., implementa acciones orientadas a la mejora continua con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos de los clientes y aumentar su satisfacción. Estas acciones se enfocan en mejorar los servicios prestados, responder a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, corregir o prevenir efectos no deseados derivados de los riesgos y fortalecer el desempeño, eficacia y eficiencia del Sistema Integrado de Gestión.

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA

La EFR S.A.S. adopta medidas correctivas frente a las no conformidades identificadas y promueve la mejora continua mediante el Procedimiento PR-EFR-DEP-005 - Acciones correctivas y oportunidades de mejoramiento.

Todas las no conformidades, acciones correctivas y oportunidades de mejora son registradas, gestionadas y monitoreadas a través del Aplicativo de Acciones de Mejora disponible en la Intranet institucional, garantizando su trazabilidad y cierre efectivo.

10.3. MEJORA CONTINUA

La mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del SIG se fundamenta en la información proveniente de diferentes fuentes, tales como:

- . Política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
- . Resultados de auditorías internas y externas.
- . Evaluaciones de entes de control.
- . Análisis de indicadores y resultados de gestión.
- . Revisión por la Dirección.
- . Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés.
- . Resultados de PQRSDF.
- . Evaluación de la efectividad de acciones de riesgo y oportunidad.
- . No conformidades, salidas no conformes y acciones de mejora.

- La Oficina Asesora de Planeación institucional, evalúa la efectividad de las acciones implementadas y, una vez verificado su cumplimiento, procede al cierre formal en el aplicativo de mejora continua.

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	08/Mar/2022	Creación del documento.
2	29/May/2022	Ampliación de información respecto al alcance del sistema de gestión, de acuerdo a recomendaciones de auditoría interna.
3	02/Oct/2023	Integración de los sistemas de gestión de la entidad, actualización de la estructuración estratégica, composición orgánica, de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, mapa de procesos, estructura organizacional, infraestructura y competencia
4	31/Ene/2025	Ajustes en el Alcance, responsables, contexto, mapa procesos (imagen gobierno anterior), organigrama, política y objetivos de calidad, recursos, los capítulos 9.2 y 9.3, Auditorías Internas y Revisión por la Dirección, y el detalle de las fuentes de origen para la mejora continua del capítulo 10.
5	30/Sep/2025	Se actualiza el objetivo, la documentación de referencia, los términos y definiciones, así como los capítulos del detalle del Manual, incorporando información documentada. Esta actualización busca fortalecer el cumplimiento de los requisitos del SIG en coherencia con las normas ISO aplicables y la normatividad vigente.

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:	Adriana Carolina Camacho Roa	Nombre:	Deiryn Edith Reyes Medellín	Nombre:	Juan Carlos Melo Bernal
Cargo:	Profesional Especializado 3 - Grado 6 OAPI	Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación Institucional	Cargo:	Subgerente General
Fecha:	30/Sep/2025	Fecha:	30/Sep/2025	Fecha:	30/Sep/2025