



MANUAL DE CALIDAD Y OPERACIÓN
NTC – ISO 9000:2000
MECI 1000:2005

BUCARAMANGA, ABRIL DE 2008

CONTENIDO

	INTRODUCCIÓN	5
1.	METROLINEA S.A.	6
1.1	RESEÑA HISTÓRICA	6
1.2	MISIÓN	6
1.3	VISIÓN	6
1.4	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	6
2.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	7
2.1	ALCANCE	7
2.2	EXCLUSIONES	7
2.3	POLÍTICA DE CALIDAD	7
2.4	OBJETIVOS DE CALIDAD	8
2.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y RECURSOS	8
2.5.1	Responsabilidad y Autoridad	8
2.5.2	Revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad	11
2.5.3	Recursos	11
2.5.4	Comunicaciones	11
3.	ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	11
4.	PROCESOS	13
4.1	MAPA DE PROCESOS	13
4.2	RELACIÓN DE LOS PROCESOS VS. REQUISITOS DE LA NTC – ISO 9001:2000	15
5.	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	17
6.	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	18
7.	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	20
8.	POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	27
	ANEXOS	

TABLA DE FIGURAS

Figura N°1 Organigrama
Figura N°2 Estructura de la documentación
Figura N°3 Mapa de Procesos

LISTA DE ANEXOS

- Anexo N° 1 Caracterización Gestión Gerencial
- Anexo N° 2 Caracterización Planeación Corporativa
- Anexo N° 3 Caracterización Gestión Administrativa
- Anexo N° 4 Caracterización Gestión Financiera
- Anexo N° 5 Caracterización Soporte Legal y Jurídico
- Anexo N° 6 Caracterización Prensa y Comunicaciones
- Anexo N° 7 Caracterización Gestión de Sistemas
- Anexo N° 8 Caracterización Mejora y Control de Gestión
- Anexo N° 9 Caracterización Gestión Documental
- Anexo N° 9 Caracterización Gestión de diseños
- Anexo N° 10 Caracterización Gestión social, ambiental y de predios
- Anexo N° 11 Caracterización Planeación de la operación
- Anexo N° 12 Caracterización Supervisión de la Interventoría

INTRODUCCIÓN

Como solución a la necesidad de configurar y consolidar una estructura de procesos acorde a las necesidades del proyecto de construcción, implementación y operación del Sistema Integrado de Transporte Masivo del Área Metropolitana de Bucaramanga, Metrolínea S.A. ha tomado la iniciativa de implementar un sistema de Gestión de Calidad – S.G.C. y el Modelo Estándar de Control Interno -, que permita sentar las bases para que el funcionamiento de la entidad responda a las exigencias del proyecto y de las partes interesadas en el mismo.

Para ello cuenta con el compromiso y la participación de todos sus miembros en este proceso, el cual se ha decidido llevar a cabo en dos fases, que responden a la transición de la entidad conforme avanza el proyecto del SITM.

El presente Manual de Calidad y Operación de Metrolínea S.A., describe el S.G.I MECI – ISO 9001:2000, para la primera fase del proceso y en él se plasman la misión, visión, alcance y exclusiones del sistema, política, objetivos de calidad, políticas de operación y la descripción de los procesos y sus interacciones.

Para cada proceso incluido en el alcance establecido, se han identificado y estandarizado las actividades que permiten brindar mayor confianza a las partes interesadas, lo cual permitirá asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad bajo los requisitos de la NTC – ISO 9000:2000.

1. METROLINEA S.A.

RESEÑA HISTÓRICA

Metrolínea S.A. es una sociedad anónima de capital totalmente público, constituida mediante acta 1011 del 21 de marzo de 2003, en la Notaría 7ª de Bucaramanga, con aclaración en el acta 3809 del 6 de octubre de 2004 en la misma Notaría. Actualmente, sus oficinas están ubicadas en Bucaramanga, en la calle 47 No. 29-33 Edificio Herad Center, Oficina 804 para la Gerencia, Secretaría General, Dirección Administrativa y Financiera, Control Interno y Prensa y Comunicaciones, y la Oficina 703 para las Direcciones de Planeación e Infraestructura.

MISIÓN

Me apasiona trabajar en un lugar que contribuye a hacer de Bucaramanga y su área metropolitana una región de progreso. Aquí todos nos esforzamos para que la comunidad pueda movilizarse fácil, segura y rápidamente, rescatando el tiempo que necesitamos para compartir en familia, para disfrutar el aire limpio o simplemente para recorrer las calles y volver a creer que estamos en uno de los lugares más lindos de Colombia.

VISIÓN

METROLÍNEA S.A. será reconocida como una empresa líder en la prestación del servicio de transporte público urbano de pasajeros, socialmente rentable, competitiva en precio y calidad, con la mejor logística de operación y presente en los procesos de desarrollo regional, promoviendo la construcción de una nueva cultura ciudadana, orgullo de los santandereanos.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Metrolínea S.A. tiene una Junta Directiva conformada por cinco (5) miembros: El alcalde del municipio de Bucaramanga, quien la preside, con suplencia del Secretario de Hacienda Municipal, el asesor de Planeación Municipal, con suplencia del director del Área Metropolitana de Bucaramanga, dos (2) delegados del presidente de la República o sus suplentes y un (1) delegado del Ministerio de Transporte o su suplente.

2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ALCANCE

El alcance establecido para el Sistema de Gestión de Calidad de METROLÍNEA S.A. es:

LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO, ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y DE SOPORTE LEGAL Y JURÍDICO, COMO APOYO PARA LA CONSTRUCCIÓN Y PLANEACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO DEL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

EXCLUSIONES

De acuerdo con la naturaleza de la entidad y el alcance establecido, se excluyen los siguientes numerales de la NTC – ISO 9000:2000.

7.3 Diseño y desarrollo. Debido a que la empresa no realiza diseño, ni está contemplado para el alcance establecido la aplicación de los requisitos a los procesos relacionados con los diseños.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio: ya que durante la prestación del servicio se pueden realizar actividades de control y seguimiento.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición. Debido a que la empresa no realiza actividades que requieran el uso de instrumentos que deban ser sometidos a controles específicos.

POLÍTICA DE CALIDAD

"En METROLÍNEA S.A., estamos comprometidos con la puesta en marcha del Sistema Integrado de Transporte Masivo dentro de los términos planeados, con el apoyo de un equipo humano competente, mediante el uso óptimo de los recursos y fortaleciendo al interior de la entidad una cultura de mejoramiento continuo de los procesos, enmarcados en el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios."

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Ejecutar las actividades establecidas para la construcción e implementación del sistema de acuerdo con lo planeado.
- Desarrollar en el personal las competencias empresariales requeridas.
- Desarrollar, controlar y mejorar los procesos de la entidad.
- Implementar los recursos tecnológicos necesarios que permitan optimizar los procesos y la prestación del servicio.

RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y RECURSOS

Responsabilidad y Autoridad

METROLINEA S.A. ha identificado las áreas que afectan la calidad, definiendo los responsables y autoridad de quienes están implicados en estos procesos; además es consciente que el proceso de aseguramiento requiere que se elija una persona dentro de la organización para que lidere el proceso, junto con un grupo de apoyo, los cuales poseen la autoridad y responsabilidades definidas que garanticen la implementación del sistema de gestión de la calidad, por lo tanto se ha establecido:

- Gerente: Tiene la responsabilidad de revisar el funcionamiento y adecuación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como también de velar por la asignación de los recursos para su mantenimiento y mejora continua.
- Representante por la Gerencia: Es el funcionario que, con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad de asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Comité de Calidad: Está conformado por el Gerente, Directora Administrativa y Financiera, Directora de Planeación, Director de Infraestructura, Secretaria General, Jefe de Control Interno, Jefe de Prensa y Comunicaciones, Ingeniero de Sistemas y un Coordinador de Calidad, quienes tienen como funciones la verificación, coordinación, control y dirección de todo el proceso de implementación, mantenimiento, seguimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- Coordinador de Calidad: Es la persona encargada de implementar y velar por el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad así como de comunicar a la dirección cualquier necesidad de mejora.

- Responsables de los Procesos: En las caracterizaciones de los procesos se detalla los dueños de los procesos, quienes son responsables de cumplir los procedimientos, formatos y demás documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Auditores Internos de Calidad: Son responsables de ejecutar las auditorias programadas por el comité de calidad y de evaluar de manera objetiva el Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

En el Manual de Funciones y Responsabilidades se describen las responsabilidades y funciones de cada cargo. Así mismo, en el Manual de Procedimientos se tienen identificados los responsables de cada actividad que se lleva a cabo para desarrollar los procesos y en el Organigrama de la entidad, se identifican las líneas de autoridad.

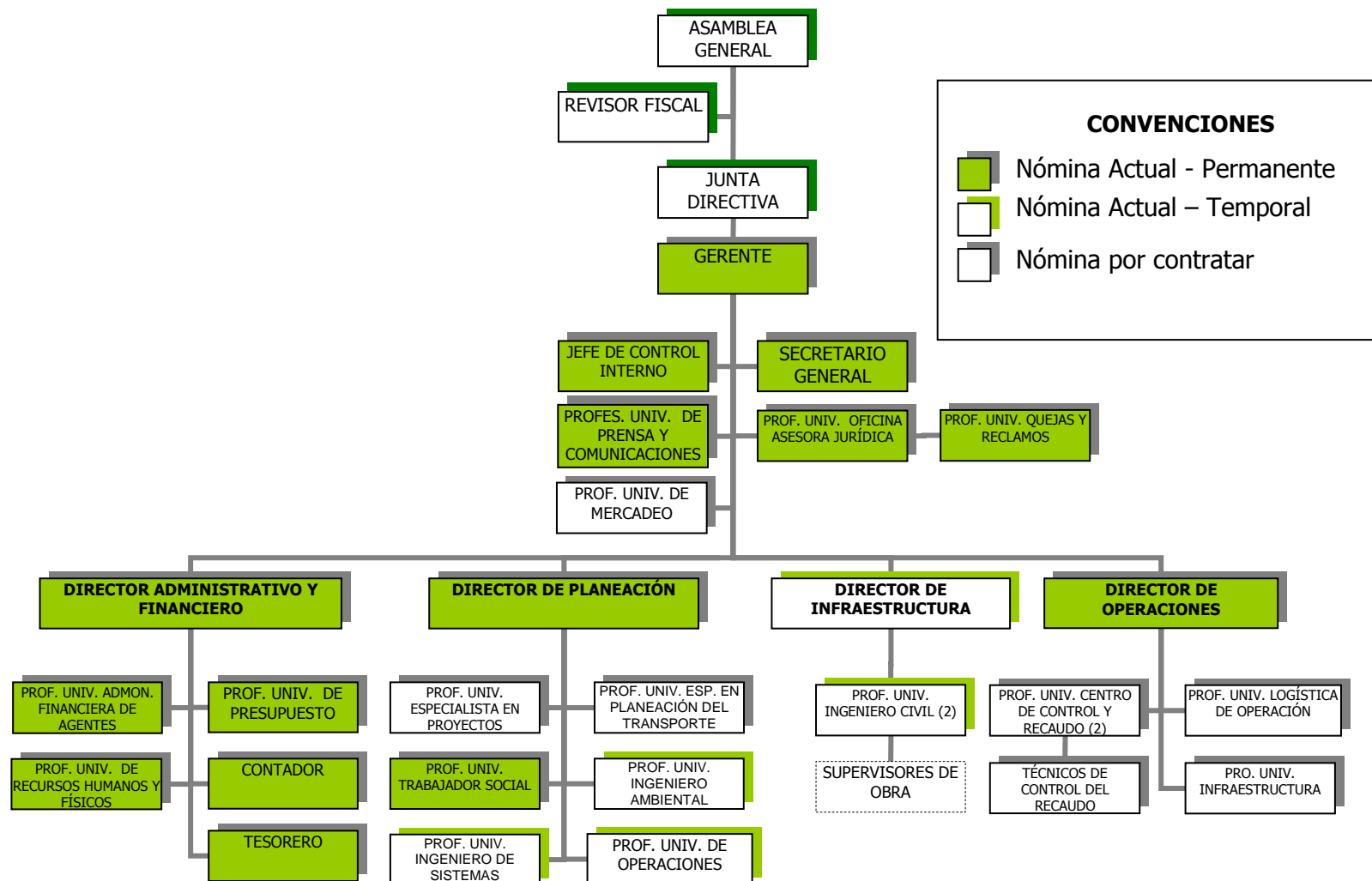


Figura N°1 Organigrama

Revisiones al Sistema de Gestión Integrado MECI 1000:2005 y NTC ISO 9001:2000

En el proceso Gestión Gerencial, se desarrollan las actividades para revisar el Sistema de Gestión Integral, con una periodicidad de mínimo una vez al año con el objeto de evaluar la adecuación, eficacia y conveniencia de la implementación para determinar las acciones de mejora necesarias para asegurar la satisfacción del cliente y la mejora continua de la organización.

Recursos

METROLINEA S.A. asigna los recursos necesarios para establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar todas las actividades que involucran el SGI al igual que la asignación de personal necesario.

Comunicaciones

Para garantizar que el SGI es entendido y practicado por cada una de las personas en los procesos y actividades desarrolladas, METROLINEA S.A. ha definido los siguientes medios de comunicación:

- Reuniones de Comité MECI-CALIDAD
- Intranet
- Correo interno
- Carteleras
- Capacitaciones
- Memorandos
- Equipos de telecomunicaciones (teléfono, fax, celular)
- Boletín Interno

3. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

METROLINEA S.A. tiene un Sistema de Gestión Integrado documentado el cual asegura la calidad y control de los procesos; esta estructura se presenta en forma piramidal, en donde el grado de información aumenta hacia la base de la pirámide. El Sistema de Gestión Integrado está documentado de la siguiente manera:

- **Nivel 1: Manual de calidad**
En este se describen los métodos de la entidad, para establecer, implementar y mantener un sistema de gestión Integrado, con base en los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000 y el MECI 1000:2005.

- **Nivel 2: Procedimientos, Guías e Instructivos**
Los procedimientos describen todas las actividades que corresponden a los diferentes procesos que conforman el desarrollo de las actividades de la entidad, para el alcance establecido. Los procedimientos se encuentran al alcance de todos los funcionarios de la entidad, y pueden acceder a ellos a través de la intranet.

- **Nivel 3: Manual de Funciones y Responsabilidades**
En este se define la responsabilidad de cada cargo y la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio.

- **Nivel 4: Registros de calidad**
En la base de la pirámide encontramos los registros. Estos registros son los documentos que presentan los resultados obtenidos en la implementación del Sistema de Gestión Integrado, así como la evidencia de las actividades desarrolladas en la misma. Son responsables de los registros el personal involucrado en el Sistema de Gestión Integrado.



Figura N°2 Estructura de la documentación

4. PROCESOS

MAPA DE PROCESOS

El modelo del Sistema de Gestión Integrado adoptado por METROLINEA S.A, tiene un enfoque que le permite la identificación y control de cada proceso con las funciones de la entidad. Este conjunto de actividades, que utilizan recursos transformando elementos de entrada en resultados constituyen el inicio del proceso siguiente.

El mapa de procesos de la Organización, se encuentra dividido en tres grandes secciones el cual menciona los procesos que participan:

- *Proceso de la Dirección:* Gestión Gerencial, Planeación Corporativa
- *Procesos Operativos:* Gestión de Diseños, Supervisión del Interventoría, Gestión de contratos de obra e Interventoría, Planeación de la Operación del SITM y Gestión social, Ambiental y de Predios
- *Procesos de Apoyo:* Gestión Financiera, Gestión Administrativa, Soporte Legal y Jurídico, Prensa y Comunicaciones, Gestión de Sistemas, Mejora y Control de Gestión y Gestión Documental.

Para el alcance establecido, los siguientes son los procesos involucrados en la primera fase de implementación del Sistema de Gestión Integrado de la entidad.

- Gestión Gerencial
- Planeación Corporativa
- Gestión Financiera
- Gestión Administrativa
- Soporte Legal y Jurídico
- Prensa y Comunicaciones
- Gestión de Sistemas
- Mejora y Control de Gestión
- Gestión Documental

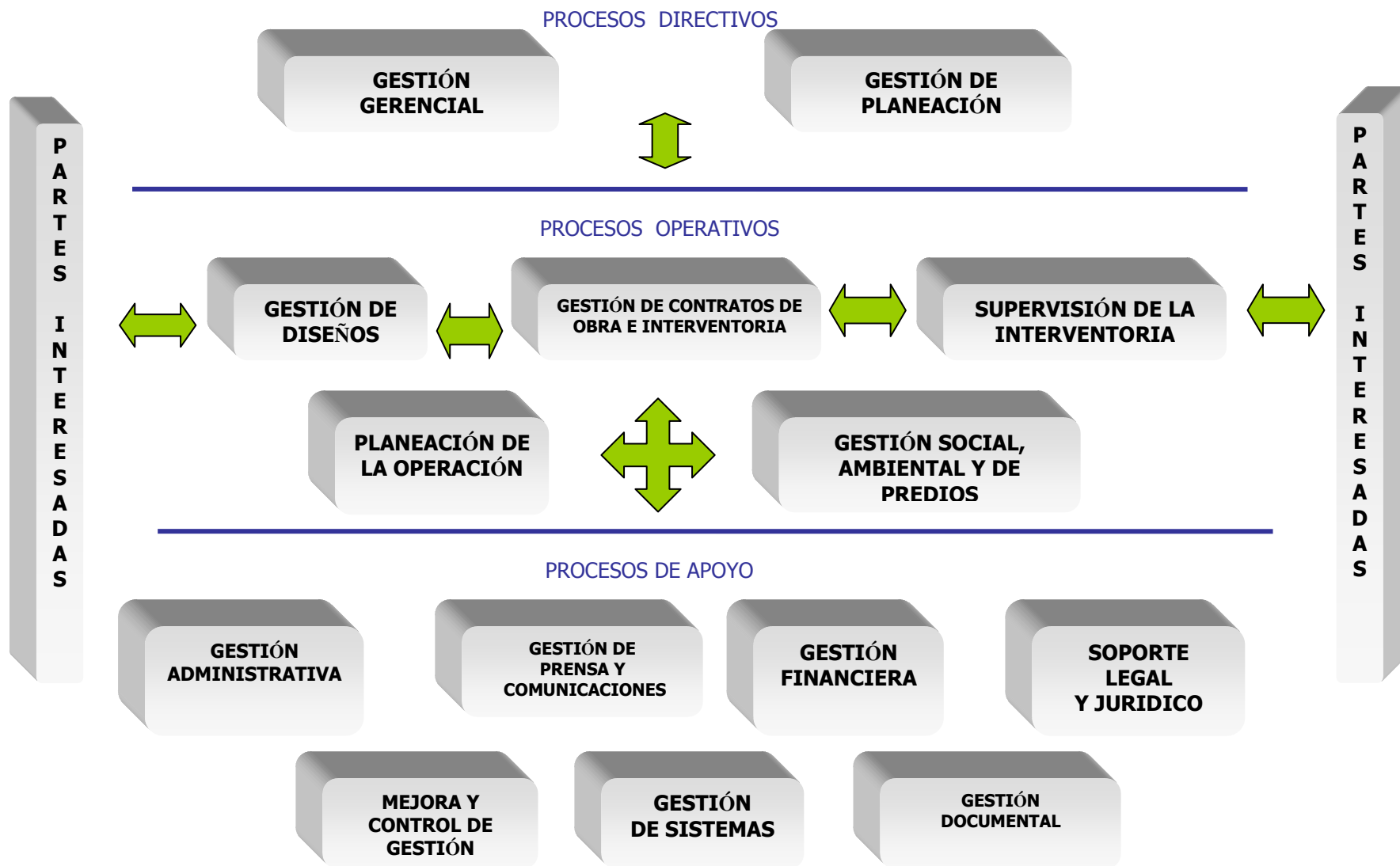


Figura N° 3 Mapa de Procesos

RELACIÓN DE LOS PROCESOS VS. REQUISITOS DE LA NTC – ISO 9001:2000

NUMERAL		REQUISITO	PROCESOS								
			Gestión Gerencial	Planeación Corporativa	Gestión Financiera	Gestión Administrativa	Soporte Legal y Jurídico	Prensa y Comunicaciones	Gestión de Sistemas	Mejora y Control de Gestión	Gestión Documental
4	4.1	Requisitos generales	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	4.2.1	Generalidades			*	*	*	*	*	*	*
	4.2.2	Manual de la calidad			*	*	*	*	*	*	*
	4.2.3	Control de Documentos			*	*	*	*	*	*	*
	4.2.4	Control de Registros			*	*	*	*	*	*	*
5	5.1	Compromiso de la Dirección	*								
	5.2	Enfoque al Cliente	*								
	5.3	Política de la calidad	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	5.4.1	Objetivos de la calidad	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	*	*							
	5.5.1	Responsabilidad y autoridad	*	*		*					
	5.5.2	Representante de la dirección	*	*							
	5.5.3	Comunicación interna	*	*				*			*
	5.6	Revisión por la dirección	*								
6	6.1	Provisión de Recursos	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	6.2.1	Generalidades				*					
	6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación				*					
	6.3	Infraestructura	*		*	*		*	*		
	6.4	Ambiente de trabajo	*			*					
7	7.1	Planificación de la realización del producto									
	7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto									
	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto					*				

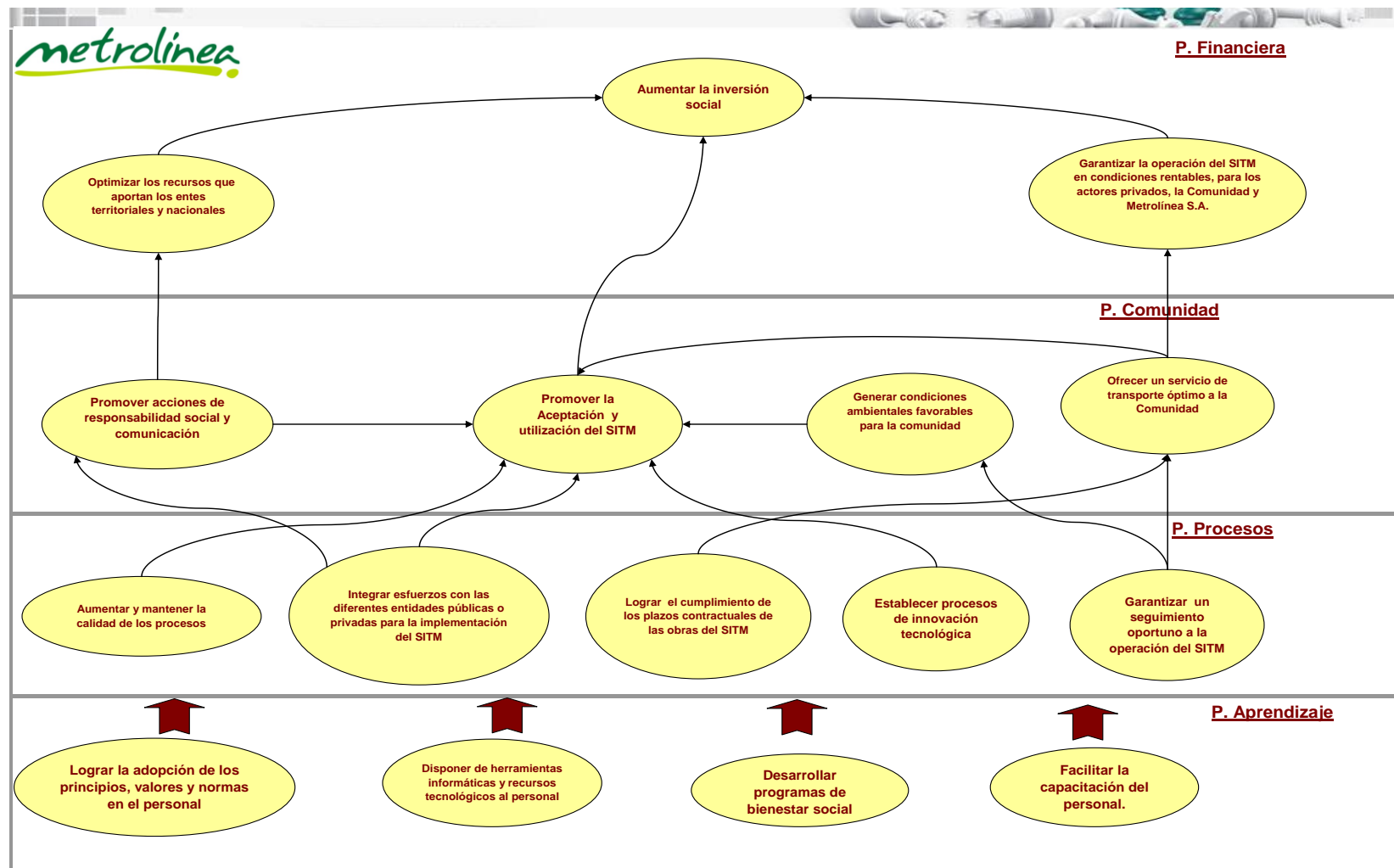
NUMERAL	REQUISITO	PROCESOS								
		Gestión Gerencial	Plantación Corporativa	Gestión Financiera	Gestión Administrativa	Soporte Legal y Jurídico	Prensa y Comunicaciones	Gestión de Sistemas	Mejora y Control de Gestión	Gestión Documental
	7.2.3	Comunicación con el cliente				*	*			
	7.3	Diseño y desarrollo	---	---	---	---	---	---	---	
	7.4.1	Proceso de compras			*					
	7.4.2	Información de las compras			*	*				
	7.4.3	Verificación de los productos comprados			*					
	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del Servicio			*					
	7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	---	---	---	---	---	---	---	----
	7.5.3	Identificación y trazabilidad			*	*				
	7.5.4	Propiedad del cliente	*							
	7.5.5	Preservación del producto						*		
	7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	---	---	---	---	---	---	---	---
8	8.1	Generalidades								
	8.2.1	Satisfacción del cliente	*		*	*	*	*	*	*
	8.2.2	Auditoría Interna	*	*	*	*	*	*	*	*
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	*	*	*	*	*	*	*	*
	8.2.4	Seguimiento y medición del producto								
	8.3	Control del Producto No Conforme	*		*	*	*	*	*	*
	8.4	Análisis de Datos	*	*	*	*	*	*	*	*
	8.5.1	Mejora continua	*	*	*	*	*	*	*	*
	8.5.2	Acción Correctiva	*	*	*	*	*	*	*	*
	8.5.3	Acción Preventiva	*	*	*	*	*	*	*	*

5. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Lineamientos Estratégicos	Objetivos	Indicadores de Gestión								
		Nombre	Proceso	Und.	Frecuencia	Procedimiento de Cálculo	Sentido	Meta	Fuente de Información	Responsable
Construcción e implementación del sistema	Ejecutar las actividades establecidas para la construcción e implementación del sistema de acuerdo con lo planeado	Procesos licitatorios para la construcción de obras	Gestión de Contratos de Obras e Interventoría	%	Semestral	Total de licitaciones adjudicadas en el período / Total de licitaciones a adjudicar en el período	+	60%	Plan de Adquisiciones	Gerente
		Construcción de obras de infraestructura	Supervisión de Contratos de obra e interventoría	%	Semestral	$\Sigma\%$ Avance de la obra "i" / Valor Total de obras de infraestructura * 100	+	—	Informes mensuales al Ministerio de Transporte	Director de Infraestructura
		Ejecución presupuestal del SITM	Gestión Financiera	%	Mensual	Presupuesto ejecutado / presupuesto aprobado *100	+	85%	Seguimiento al presupuesto del proyecto	Dir. Administrativa y Financiera

Lineamientos Estratégicos	Objetivos	Indicadores de Gestión								
		Nombre	Proceso	Und.	Frecuencia	Procedimiento de Cálculo	Sentido	Meta	Fuente de Información	Responsable
Desarrollo del Ente Gestor	Desarrollar en el personal las competencias empresariales requeridas	Nivel de desempeño	Gestión Administrativa	%	Anual	Σ Calificaciones obtenidas / Total funcionarios evaluados	+	80%	Evaluación de Desempeño	Dir. Administrativa y Financiera
	Desarrollar, controlar y mejorar los procesos de la entidad	Eficacia del S.G.C.	Gestión Gerencial	%	Semestral	Σ % eficacia del cumplimiento de las metas de los indicadores que miden los objetivos de la calidad / Total de indicadores que miden los objetivos de la calidad	+	100 %	Registro Control de indicadores	Gerente
		Eficacia de acciones de mejoramiento	Calidad y Control de Gestión	%	Trimestral	No. de acciones ejecutadas en las fechas establecidas en los planes de acción / No. Total de acciones con planes de acción vencidos * 100	+	80%	No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas, Acciones de Mejora, Planes de Mejora	Dir. Administrativa y Financiera
	Implementar los recursos tecnológicos necesarios que permitan optimizar los procesos y la prestación del servicio	Avance en la implementación de los recursos tecnológicos planeados	Gestión de Sistemas	%	Trimestral	Total actividades ejecutadas / Total actividades con fecha de ejecución cumplidas	+	70%	Planes de Mejora	Prof. Univ. Ingeniero de Sistemas

6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Para garantizar la efectividad de los controles establecido en el Modelo Estándar de Control Interno, se hace necesario señalar las políticas de operación para cada uno de los procesos:

POLÍTICAS GESTIÓN DE SISTEMAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar Back up periódicamente a la información contable y Financiera, Intranet, documail y docuadmin. 2. Generar la cultura de autocontrol en el personal, concientizándolo de realizar copias de seguridad a su información. 3. Velar por la seguridad informática de la entidad, estableciendo restricciones a la instalación de programas diferentes a los autorizados e instalados en los equipos del personal. 4. Verificar periodicamente los Antivirus de los equipos de la entidad, para garantizar que se encuentren actualizados. 5. Realizar mantenimiento preventivo a los equipos de la entidad. 6. Velar por el cuidado de los equipos informáticos, realizando campañas de sensibilización al personal para evitar causarle daños a los equipos por las bebidas, comidas u otras sustancias. 7. Fomentar el aprovechamiento de las herramientas informáticas disponibles para el personal. 8. Verificar la implementación y puesta en marcha de los sistemas simlínea que desarrollan el concesionario de recaudo para la operación del SITM. 9. Velar por la actualización de los recursos tecnológicos de la entidad para permitir la satisfacción de las necesidades del SITM.
POLÍTICAS GESTIÓN GERENCIAL
<ol style="list-style-type: none"> 1. La operación y mantenimiento del Sistema Integrado de Transporte Masivo, así como los gastos de funcionamiento se ajustarán a los valores más razonables del mercado que garanticen la confiabilidad, continuidad y calidad del servicio. 2. Metrolínea analizará de manera dinámica el crecimiento de la demanda de transporte de pasajeros de Bucaramanga y su área metropolitana y preparará oportunamente programas de desarrollo de su infraestructura de forma tal que cuente con el tiempo apropiado para atender las inversiones necesarias.

3. Las inversiones que realice Metrolínea en desarrollo del crecimiento de su infraestructura se adelantará una vez se cuente con compromisos de transporte que garanticen la recuperación de las inversiones basados en el criterio de suficiencia financiera.
4. Las tarifas de transporte ofrecidas por Metrolínea serán consecuencia de una política que busque la satisfacción de las necesidades generales de la comunidad en igualdad de condiciones para todos los grupos de interés, en equilibrio con los intereses particulares de Metrolínea, más no de la capacidad de gestión de los agentes como producto de un negocio puntual.
5. Metrolínea no asume el papel de árbitro de negocios ni el de guardián de mercados, respetando el criterio de neutralidad, de tal manera que todos los grupos de interés tengan libre acceso al Transporte e igualdad de condiciones.

POLÍTICAS GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1. Velar por un clima organizacional adecuado para el desarrollo del personal y el logro de los objetivos de la entidad.
2. Elevar la eficiencia y estandarizar políticas, procedimientos y sistemas administrativos.
3. Optimizar el uso de los espacios de la oficina, equipamiento y seguridad operativa, reduciendo los costos de operación.
4. Propiciar el trabajo en equipo, garantizando la armonía laboral y su congruencia con el entorno, para aumentar la productividad y mejorar el servicio al cliente.
5. Velar por un adecuado proceso de selección e inducción del personal, siguiendo los lineamientos establecidos en la documentación existente del proceso.
6. Desarrollar programas de formación y capacitación al personal, que permitan incrementar su desempeño y productividad.
7. Brindar seguridad a la integridad del personal, a las instalaciones y el inmobiliario de la entidad.
8. Brindar un trato amable, digno, oportuno, cálido y más eficientes a los usuarios del SITM y partes interesadas.

POLÍTICAS GESTIÓN ADMINISTRATIVA - COMPRAS

1. Ejecutar y supervisar las compras de mobiliario, equipo y materiales y contratación de servicios, generalmente del país con apego a la normatividad, garantizando además la eficiente aplicación de los recursos mediante la adquisición oportuna de los bienes en las mejores condiciones de precios, pago, calidad, soporte técnico y garantía.
2. El proceso de gestión administrativa se encarga de verificar la compra antes de ingresar al almacén, independientemente del tipo de contratación.
3. Es política del proceso Gestión Administrativo solicitar a la persona encargada del manejo de inventarios la señalización del activo en el momento ingresarlo al inventario del almacén.
4. Mantener actualizado el plan de compras de la entidad.
5. Todos los proveedores de la entidad se evalúan semestralmente y se mantiene un proceso de retroalimentación constante.
6. Las compras que no necesitan ser almacenadas son entregadas directamente al área gestora.

PRENSA Y COMUNICACIONES

6. Para reducir el rumor, la incertidumbre y la mala interpretación que resultan de la información que proviene de los medios informales, en Metrolínea S.A. se garantizará la circulación formal de la información en todos los niveles.
7. El manejo y la distribución de información en todos los niveles de la Entidad se hará de manera clara, veraz y oportuna, de tal forma que se den las condiciones para la sana discusión y el desarrollo de una gestión fiscal transparente y visible a la ciudadanía.
8. La comunicación con la ciudadanía, los clientes y los organismos de control, se hará desde la perspectiva de la administración pública como un servicio, el cual se hace visible a través de la rendición de cuentas.
9. Las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos deberán ser oportunas, claras y suficientes.
10. La interacción informativa de la entidad con los órganos de control (contraloría departamental, asamblea departamental, procuraduría y/o entidades que por su competencia requieran la información) estará enmarcada por el respeto y el principio de la separación e independencia de las ramas del poder

publico, mediante la comunicación veraz, oportuna y suficiente de los resultados de los procesos, a través de los canales oficialmente establecidos.

11. La interacción informativa de la entidad con los clientes se basara en el respeto, la independencia, la objetividad y la oportunidad; se desarrollara conforme a la ley y a través de los canales establecidos por la entidad.

12. El Instituto de Desarrollo de Arauca, solicitara y entregara, con total respeto por el manejo de documentos confidenciales, la información suministrada por los clientes y personas sujetas de servicio por parte de la entidad, necesaria para aplicar en forma oportuna y eficiente el control fiscal a los sujetos bajo su jurisdicción.

13. En concordancia con el principio de austeridad, se dará prioridad a la utilización de recursos institucionales en el desarrollo de políticas, programas y acciones comunicativas.

14. La ejecución del Plan de Comunicación estará supeditado a la disponibilidad presupuestal y a la gestión de recursos humanos y financieros.

15. Los directivos deben transmitir oportunamente la información de interés laboral a todos los funcionarios de su respectiva área, y velar porque llegue a todos sin distingo alguno.

16. La Secretaria Ejecutiva informara al Comité de calidad, sobre las insatisfacciones de los usuarios con respecto al servicio prestado.

17. El Comité de calidad valorara los casos, los pondrá a consideración de la Gerencia y lo asesorara en la solución de los inconvenientes presentados por la insatisfacción de los usuarios con respecto al servicio prestado

POLÍTICAS DE SUPERVISIÓN A LA INTERVENTORIA

supervisar, controlar y coordinar la ejecución de los contratos que le sean asignados, a fin de garantizar a Metrolínea, el cumplimiento de las condiciones y obligaciones pactadas en los mismos, así como el control técnico, administrativo y financiero de acuerdo con la naturaleza del contrato buscando satisfacer el fin perseguido.

Los interventores externos responderán civil y penalmente tanto por el cumplimiento de las obligaciones

derivadas del contrato de Interventoría, como por los hechos u omisiones que le fueren imputables y que causen daño o perjuicio a las entidades, derivadas de la celebración y ejecución de los contratos, respecto de los cuales, haya ejercido funciones de Interventoría.

Los servidores públicos que ejerzan funciones de Interventoría, tienen las mismas responsabilidades y además responden disciplinariamente

POLÍTICAS MEJORA Y CONTROL DE GESTIÓN

1. Asumimos el compromiso de mejoramiento continuo mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad y control interno que permita la formulación e implementación de nuevos proyectos generadores de valor y crecimiento institucional.
2. El trabajo en equipo entre la Oficina de Control Interno y los funcionarios, serán los fundamentos de interacción institucional, que garanticen el desarrollo de la autoevaluación en todas las dependencias de la entidad.
3. Inculcar en los funcionarios los fundamentos esenciales del Sistema de control Interno Autorregulación, Autocontrol y Autogestión, los cuales garantizan la efectividad del Control Interno de acuerdo con la naturaleza, funciones y competencias asignadas por la Constitución y la Ley.
4. Seguimiento y sensibilización al cumplimiento de procesos misionales, serán el deber del actuar de la Oficina de control Interno.
5. Los planes de auditoria anual deben dar cumplimiento a las fechas programadas para la evaluación eficaz del sistema de gestión de calidad de la institución.
6. El coordinador del sistema de gestión de calidad bajo el enfoque de servicio, apoya a los responsables de los diferentes procesos en el mejoramiento continuo de los mismos.
7. Los responsables de los procesos realizan seguimiento a las acciones de mejora, velando por el cumplimiento de las actividades planteadas, hasta el cierre de las mismas.
8. Mantener una cultura preventiva con la gestión eficiente de los Riesgos
9. Velar por el cumplimiento de la normatividad en la entidad.

POLÍTICAS GESTIÓN DOCUMENTAL

1. Reconocer los documentos en cualquier soporte, producidos y conservados en desarrollo de la misión de la entidad adelantar las acciones necesarias para conservarlo y difundirlo a la comunidad de Metrolínea.
2. Generar una cultura especial de conocimiento y valoración de los documentos, los archivos y la memoria documental e histórica de la Entidad, al interior de la misma y contribuir al desarrollo del mismo objetivo frente a la Nación.
3. Propender de acuerdo a su disponibilidad de recursos, por el fortalecimiento de la infraestructura para sus archivos, al igual que por la implantación y actualización de procedimientos y herramientas eficientes - sistemas de información- para la administración de sus archivos e información.
4. La aprobación de cambios a los documentos se tramita de manera oportuna ante el líder de proceso para no generar documentación obsoleta en el sistema de gestión de calidad de la entidad.
5. La publicación de la base documental del SGC a través del servidor se presenta oportunamente de tal forma que todos los funcionarios tengan la información del SISTEMA de GESTION de CALIDAD actualizada.
6. Proteger la integridad de los bienes documentales que custodia para que constituyan fiel testimonio del pasado.
7. Velar, seleccionar y conservar el material de archivo en su contexto histórico, legal, administrativo y documental, manteniendo el principio de procedencia y orden natural de los documentos de archivo.
8. Evitar realizar intervenciones que puedan afectar la autenticidad de los documentos.
9. Promover el mayor acceso posible a los documentos ofreciendo los servicios de archivo a todos los usuarios de manera imparcial.
10. No utilizar a beneficio propio o de terceros la posición con la que cuenta el responsable del archivo para violar los
11. Trabajar conjuntamente con sus colegas así como con profesionales de otras disciplinas para promover la conservación y la utilización de la herencia documental.

POLÍTICAS PLANEACIÓN CORPORATIVA

1. Todas las áreas deben formular anualmente un plan de acción teniendo como referente la planeación estratégica.
2. Los seguimientos y las evaluaciones de gestión se realizan trimestralmente a todos los planes institucionales.
4. Los planes de cada vigencia se formulan en el último trimestre del año anterior.
5. Todas las acciones definidas dentro del proceso de planificación se deben socializar a nivel institucional y a la comunidad en general.
6. Dentro del proceso de planeación debe existir la participación activa de las partes interesadas.
7. A todo proyecto aprobado se le realiza seguimiento hasta la fase de funcionamiento y operación.

8. POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

- La Alta Dirección se compromete a liderar y apoyar la Administración de Riesgos de acuerdo con estas políticas en todos los procesos, programas, proyectos, y/o dependencias de la entidad. Todas las acciones conducentes a ello, son acordes con la legislación vigente y la normatividad interna.
- Establecer y mantener metodologías para la medición y monitoreo de los riesgos, que sean de obligatorio conocimiento y difusión por parte de los dueños de procesos.
- Los dueños de proceso o jefes de grupo, en el proceso de identificación de riesgos deben asociar estos a los objetivos o estrategias corporativas, objetivos de procesos o proyectos.
- La Alta Dirección de METROLÍNEA debe definir el apetito de riesgo que desea asumir la Entidad.
- Establecer, dar a conocer y mantener las estrategias de mitigación o tratamiento de los riesgos, como pilares fundamentales en la administración de los riesgos.
- Crear y fomentar una cultura de administración de riesgos al interior de la Institución, a través de planes de capacitación.
- Divulgar en toda la Entidad la visión, estrategias, políticas, responsabilidades y procedimientos de manera que con todos los funcionarios se sientan involucrados y compartan su responsabilidad en el proceso de administración de riesgos
- La Alta Dirección de la Entidad, debe vigilar el cumplimiento y entendimiento de las normas, políticas y procedimientos tendientes a minimizar el riesgo en cada una de las áreas expuestas en la Entidad.
- Fomentar y mantener canales de comunicación que generen conciencia en toda la Institución sobre la importancia y relevancia de la efectiva administración del riesgo en la Entidad.

8.1 RIESGOS QUE SE VAN A CONTROLAR

El control se efectuará a todos los riesgos que queden consignados en el mapa de riesgos, una vez se haya realizado todas las etapas de identificación, análisis, valoración y evaluación de riesgos. Se prestará mayor atención a aquellos que gran impacto y probabilidad de ocurrencia, con el fin de mantener al tanto el estado de dichos riesgos y prevenir situaciones que pondrían en peligro el logro de los objetivos, planes, proyectos y misión de la entidad.

8.2 ACCIONES A DESARROLLAR

El Comité MECI y Calidad liderará la actividad para el desarrollo de la identificación, análisis y valoración de los riesgos por cada uno de los procesos. De igual forma el Asesor de Control Interno hará seguimiento trimestral al mapa de riesgos. Todos los responsables de la Administración de Riesgos deben Monitorear la efectividad de las medidas de respuesta diseñadas y aplicadas para tratarlos.

Para todos los riesgos calificados como catastróficos, se deben diseñar planes de emergencia (si existe la posibilidad de daño a personas o a bienes) o de contingencia (si sólo hay afectación del servicio) como medio de protección, para disminuir los efectos que acarree su ocurrencia. Estos planes deben responder al siguiente orden de prioridad en la protección de los recursos:

En los planes de Emergencia: Las personas, La información, Los bienes, El medio ambiente, Los recursos financieros y La imagen institucional y en los planes de Contingencia, la imagen institucional, la Información y los recursos financieros.

Para el diseño de controles en los procesos, debe tenerse en cuenta los siguientes lineamientos:

1. Preferir entre dos controles el que, ofreciendo el mismo beneficio que el otro, incurra en un menor costo. Preferir entre dos controles el que, teniendo igual costo, preste un mayor beneficio. Preferir entre dos controles que tengan igual costo y beneficio, el que sea más fácil de implementar.
2. La Política General de Administración de Riesgos se debe preservar en el tiempo. Sin embargo, se debe realizar una revisión anual o ante cambios estructurales u operacionales, para asegurar que se ajuste a las necesidades de la Entidad, lo que haremos con el apoyo y conocimiento del Comité MECI y Calidad, quien integrará la Administración de Riesgos en el diseño de los procesos.

3. La Política se divulgará en toda la Entidad a través de los medios más efectivos, para asegurar su entendimiento y el compromiso con su aplicación.

Revisó: Secretaria General

Aprobó: Directora Administrativa y Financiera

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	SOLICITUD NO.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00		.	Emisión inicial.
01	02/03/07	53	Actualizar el Manual e incluir dos indicadores adicionales para la medición del objetivo de calidad no.1.
02	21/08/07	76	Actualizar el mapa de procesos modificando los procesos operacionales de la entidad y modificar el encabezado del documento, dejando en el pie de página la fecha, versión y numeración del mismo.
03	20/02/08	156	Se actualizó el mapa de procesos agregando el proceso Gestión Documental en los procesos de apoyo, debido a su importancia y responsabilidad con la documentación que genera y recibe la entidad y la exigencia de la Ley General de Archivo. El proceso calidad y control de gestión cambió por mejora y control de gestión, debido a la creación del proceso gestión documental, el cual involucra las actividades de control de documentos y registros. Se agregó en la planificación estratégica del Sistema de Gestión de Calidad las metas para cada uno de los indicadores. Este documento cambia de codificación a MCG, Mejora y control de gestión.
04	24/04/08	183	Modificación de la estructura organizacional, se ajustó a los nuevos cargos que ingresaron a la entidad