

MANUAL DE CALIDAD

Código: EGE-MA-02

Versión: 1.0

Fecha: 12 de Diciembre de

2014

Página 1 de 21

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES	3
1.1 Ficha Técnica	
1.2 Contexto del Sistema Estratégico de Transporte Público	3
1.3 Organigrama del Sistema Estratégico de Transporte Público	7
2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DEL SETP SANTA MARTA	8
2.1 Misión del Sistema Estratégico de Transporte Público	8
2.2 Visión del Sistema Estratégico de Transporte Público	8
2.3 Valores Institucionales	
2.4 Principios Institucionales	9
2.5 Objetivo del Sistema Estratégico de Transporte Público	
3. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD SETP	9
3.1 Objetivo del Manual	
3.2 Alcance	
3.3 Exclusiones	
3.4 Responsable	. 10
3.5 Administración del Riesgo	10
4. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	
4.1 Mapa de Procesos	
4.1.1 Procesos Estratégicos	
4.1.2 Procesos Misionales	
4.1.3 Procesos de Apoyo	
4.1.4 Proceso de Evaluación	13
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	12
5.1 Compromiso de la Gerencia con el Sistema de Gestión de Calidad	
5.2 Enfoque al Cliente	
5.3 Política de Calidad	
5.4 Planificación	
5.4.1 Objetivos de Calidad	
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	14
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	. 15
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	.15
5.5.2 Representante de la Dirección	
5.5.3 Comunicación Interna	
5.6 Revisión por la Dirección	.16



MANUAL DE CALIDAD

Código: EGE-MA-02

Versión: 1.0

Fecha: 12 de Diciembre de

2014

Página 2 de 21

6. GESTION DE LOS RECURSOS	-
6.1 Provisión de los Recursos	
6.2 Talento Humano	
6.2.1 Generalidades	
6.2.1.1 Competencia, toma de conciencia y formación	
6.3 Infraestructura	16
7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
7.1 Planificación de la Prestación del Servicio	
7.2 Procesos Relacionados con el Usuario	
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	17
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	
7.2.3 Comunicación con el cliente	17
7.3 Diseño y Desarrollo	17
7.4 Adquisición de Bienes y Servicios	17
7.5 Prestación del Servicio	
7.5.1 Control de la Prestación del Servicio	
7.5.2 Identificación y Trazabilidad	18
7.5.3 Propiedad del Cliente	18
7.5.4 Preservación del Servicio	18
7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y Medición	19
8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
8.1 Medición, Análisis y Mejora	
8.2 Seguimiento y Medición	
8.2.1 Satisfacción del Cliente	
8.2.2 Auditoria Interna	
8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos	
8.3 Seguimiento y Control del Servicio No Conforme	
8.4 Análisis de Datos	
8.5 Mejora	
8.5.1 Mejora Continua.	20
8.5.2 Acción Correctiva.	
8.5.3 Acción Preventiva	20
9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	21
10. BITACORA DE ACTUALIZACIÓN.	21



MANUAL DE CALIDAD

	Código: EGE-MA-02
D	Versión: 1.0
	Fecha: 12 de Diciembre de
	2014
	Página 3 de 21

1. GENERALIDADES

A continuación se presentan las condiciones generales en las que se enmarca la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema Estratégico de Transporte Público.

1.1 Ficha Técnica

RAZÓN SOCIAL	Sistema Estratégico de Transporte Público - SETP Santa Marta S.A.S.	
SECTOR	Transporte	
CIUDAD	Santa Marta	
DEPARTAMENTO	Magdalena	
TELEFONO / FAX	4317777	
E-MAIL	setpsantamarta@gmail.com	
PAGINA WEB	www.setpsantamarta.gov.co	

1.2 Contexto del Sistema Estratégico de Transporte Público

Colombia ha venido avanzando desde hace varias décadas para afrontar el reto de transformar urbes caóticas, en ciudades amables. Es así como desde el Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) se formuló el documento 3167 de 2002 denominado "POLÍTICA PARA MEJORAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE PASAJEROS".

Bajo esta política y siguiendo los principios básicos que para los sistemas de transporte público se establecieron en el documento "Visión 2019", se consolidó la el programa "Ciudades Amables" consignado en el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 "Estado comunitario: desarrollo para todos", en donde se incluyó como estrategia la implementación de los Sistemas Estratégicos de Transporte Público-SETP en las ciudades intermedias que cumpliesen con los estudios de pre-inversión.

En ese orden de ideas, es importante señalar que la evolución y crecimiento en términos de los objetivos y funciones del SETP SANTA MARTA S.A.S. y su interrelación con el entorno, se remonta a cuando en el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta se adelantaron, liderados por el gobierno nacional, estudios de factibilidad, rentabilidad y diseño conceptual, los cuales arrojaron como resultado problemas de movilidad similares a los de las grandes ciudades: déficit en la prestación del servicio, escasa integración, ineficiente articulación y una insuficiente estructura empresarial.

Tomando en cuenta el diagnostico indicado en el párrafo precedente, común a las ciudades intermedias, el Consejo Nacional de Política Económica y Social, mediante el Documento 3548 de noviembre de 2008 definió el proyecto Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros-SETP para el D.T.C.H. de Santa Marta como de **importancia estratégica para la ciudad¹** y aprobó la participación de la Nación en su financiación, apuntándole a una solución de movilidad que con una tarifa integrada disminuya los costos del transporte a las familias de menores ingresos y garantice un servicio de calidad.

COPIA CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

¹ CONPES 3548 de 2008. Página 5.



MANUAL DE CALIDAD

Código: EGE-MA-02

Versión: 1.0

Fecha: 12 de Diciembre de

2014

Página 4 de 21

El CONPES citado concluyó que las inversiones que se realicen en el Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta, tienen la posibilidad de cubrir necesidades insatisfechas² y en especial atender poblaciones con menos recursos para su movilización, lo que las constituye en obras de inversión social³ importantes para el desarrollo del Distrito.

Tal propósito fue acogido por el gobierno nacional en los términos del artículo 132 de la Ley 1450 de 2011 Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 "Prosperidad Para Todos" en el que se dispuso el apoyo a los Sistemas de Transporte Masivo de las ciudades como Bogotá, Cali y el Área Metropolitana de Barranquilla y a los Sistemas Estratégicos de Transporte Público (SETP) de Santa Marta, Pasto, Armenia, Popayán, Montería, Sincelejo y Valledupar.

En el ámbito local, mediante Decreto Distrital n° 470 de 10 de noviembre de 2009 proferido por la Alcaldía de Santa Marta, se ordenó que el Distrito de Santa Marta participe en la creación de la sociedad por acciones simplificada, SISTEMA ESTRATEGICO DE TRANSPORTE PUBLICO DE SANTA MARTA-SETP SANTA MARTA S.A.S., empresa cuyo objeto consiste en actuar como ente gestor y titular del precitado sistema. Aunado a ello, través del Decreto Distrital 471 de 10 de noviembre de 2009 se adoptó el Sistema Estratégico de Transporte Público para el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta.

El 28 de enero de 2010 el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta creó el ente gestor SETP SANTA MARTA S.A.S., mediante documento privado de constitución inscrito en la Cámara de Comercio el 25 de febrero de ese año. En esos estatutos se definió que la naturaleza jurídica de la entidad es la de una empresa industrial y comercial del orden distrital, creada bajo la figura de Sociedad Por Acciones Simplificada. Los máximos órganos del ente gestor son la Asamblea General de Accionistas integrada por el Distrito como accionista único y la Junta Directiva compuesta por cinco (5) miembros, a saber: tres del orden nacional delegados por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Transporte; y dos (2) locales: la Secretaría de Hacienda distrital y el Alcalde Distrital de Santa Marta, quien la preside.

Las funciones del SETP SANTA MARTA S.A.S. se circunscriben a planear, ejecutar, poner en marcha y desarrollar el Sistema Estratégico de Transporte Público de pasajeros de Santa Marta, propendiendo por una movilidad segura, equitativa, integrada, eficiente, accesible y ambientalmente sostenible, para cuyo fin se encargará de la construcción, planeación, organización, gestión, ejecución, ordenamiento, integración e implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público de pasajeros de Santa Marta. Para tal efecto podrá llevar a cabo todas aquellas actividades de naturaleza civil, industrial y comercial, así como los trámites judiciales o administrativos que sean necesarios para el desarrollo del proyecto por lo cual podrá realizar la ejecución de cualquier actividad u obra necesaria para el aludido sistema que puedan ejecutarse a través de terceros. Iqualmente, puede adquirir, comprar, disponer, vender, realizar permutas y enajenar a cualquier título acciones o cuotas o promover, formar, crear o participar en el capital de sociedades con objeto social análogo, complementario o similar al suyo y ejercer todos los derechos económicos corporativos y obligaciones que surjan de dicha participación. También podrá adquirir,

² Ídem. Página 8.

³ La Corte Constitucional definió como inversión social "... todas las obras incluidas dentro del presupuesto...que le reportan un beneficio social a la población" (sentencia C-590 -1992).



MANUAL DE CALIDAD

Código: EGE-MA-02

Versión: 1.0

Fecha: 12 de Diciembre de

2014

Página 5 de 21

comprar, disponer, vender, enajenar, tomar y entregar en arrendamiento, gravar a cualquier título bienes muebles e inmuebles necesarios o adecuados para cumplir con el objeto social. Puede celebrar contratos de mutuo o préstamo o participar en transacciones de descuento, otorgar o recibir garantías reales y personales, abrir, operar y cerrar cualquier tipo de cuentas bancarias; girar, endosar, aceptar, cobrar, pagar, rechazar, protestar, avalar y garantizar títulos valores y en general negociar con operaciones bancarias, crediticias o financieras requeridas para cumplir su objeto social. Aunado a ello, puede aplicar, registrar, adquirir o retener en cualquier forma, usar, disfrutar y explotar marcas, diseños y nombres comerciales, patentes, invenciones y procesos, tecnologías y marcas registradas, ya de propiedad de la sociedad o de un tercero, en el cumplimiento del objeto social.

Sumado a lo precedente, el SETP SANTA MARTA S.A.S. puede participar como accionista o socio en compañías con objetos sociales similares a los de esta sociedad y que negocien en campo que faciliten el desarrollo de sus deberes sociales. En general, tiene la atribución de celebrar en nombre propio o de terceros toda clase de operaciones, actos o contratos civiles y mercantiles principales, accesorios o de garantía o de cualquier otra clase incluyendo licitaciones privadas o públicas o contrataciones conforme a la Ley relacionadas con el objeto social o adecuado o recomendable para la realización de dicho objeto. Igualmente, es entendido que dicho objeto de la sociedad está circunscrito a la realización de todas las actividades accesorias o concomitantes a la implementación, puesta en marcha, operación y mantenimiento del Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros del Distrito de Santa Marta

En cuanto a la interrelación del SETP SANTA MARTA S.A.S. con su entorno, es posible señalar que en términos generales la entidad mantiene comunicación permanente con las personas cuyos inmuebles son afectados por las obras según los diseños del Proyecto, de modo tal que realiza el acompañamiento psicosocial y económico durante el proceso de adquisición de los inmuebles requeridos para las obras, hasta la etapa de reasentamiento y reconocimientos económicos —si aplica- para que el proceso de traslado por la declaratoria de utilidad pública de los bienes privados no se constituya en un daño no compensado en los términos de la Constitución, la Ley y la política de reasentamiento, gestión predial y social establecida por el Banco Interamericano de Desarrollo -BID-.

Aunado a lo anterior, el SETP SANTA MARTA S.A.S., cumple su objeto social en coordinación con la Unidad de Movilidad Urbana Sostenible del Ministerio de Transporte, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Departamento Nacional de Planeación, así como las diferentes entidades que hacen parte del gobierno local del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta.

Dado que en la ciudad de Santa Marta históricamente ha existido el problema de la ocupación de espacio público por las personas que viven de las ventas ambulantes o estacionarias, el SETP SANTA MARTA S.A.S no puede desconocer tal realidad, dada la intervención del espacio público que contempla el Proyecto. En ese sentido, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD-, elaboró una línea base socioeconómica de los vendedores informales de Santa Marta, constitutiva de un "... análisis de la información recolectada mediante la encuesta aplicada a los vendedores informales, que realizan su actividad comercial en el espacio público físico en los principales corredores viales por los que se



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD MANUAL DE CALIDAD

Código: EGE-MA-02

Versión: 1.0

Fecha: 12 de Diciembre de

2014

Página 6 de 21

implementará el Sistema Estratégico de Transporte Público (SETP) de la ciudad de Santa Marta, y señala la potencial ruta de generación de ingresos"⁴.

En la aludida línea base, el PNUD señaló:

"(...)

El censo a vendedores informales estacionarios -esto es, que se instalan junto con los bienes, implementos y mercancías que aplican a su labor en forma fija en un determinado segmento del espacio público, excluyendo el uso y disfrute del mismo por las demás personas de manera permanente, de tal forma que la ocupación del espacio subsiste aun en las horas en que el vendedor se ausenta del lugar –⁵ se realizó en noviembre de 2011, en los tramos por donde circulará el Sistema Estratégico de Transporte Público (SETP).

Se identificaron 1.126 vendedores de los cuales el 51% se encuentran ubicados en la carrera 5; el 17% en la Avenida del Ferrocarril y 10% en la calle 30. El restante 21.5% de los vendedores censados se encuentran localizados en las Avenidas del Río, estudiantes, carrera 19 y calle 22.

Tabla 1. Focalización geográfica

Lugar de realización del Censo		Frecuencia	Porcentaje
	Carrera 5ta	578	51,3
	Calle 30	115	10,2
	Avda. Ferrocarril	189	16,8
Válidos	Avda. Libertador	83	7,4
	Avda. Estudiantes	10	0,9
	Avda. del Río	55	4,9
	Carrera 19	40	3,6
	Calle 22	52	4,6
Total		1122	100

La línea base que se deriva del Censo de vendedores informales es un instrumento clave de planificación para la toma de decisiones al permitir: i) construir una base de datos socioeconómica de los vendedores que permite una caracterización individual; ii) identificar su actual situación socioeconómica; iii) construir el modelo de intervención para las diferentes alternativas de empleo y emprendimiento, contribuyendo a la construcción de rutas de generación de ingresos; iv) diseñar intervenciones para grupos poblacionales específicos y con características diferenciadoras (e.g. personas en situación de desplazamiento, pobreza extrema, mujeres, entre otros) v) permitir evaluar el impacto de los programas establecidos en relación con la

⁴ Esta línea base fue elaborada por el PNUD en virtud de un acuerdo de cooperación técnica y financiera entre el Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD-

⁵ Descripción dada en la Sentencia T-772 de la Corte Constitucional



MANUAL DE CALIDAD

Código: EGE-MA-02 Versión: 1.0

Fecha: 12 de Diciembre de

2014

Página 7 de 21

calidad de vida de la población intervenida, en términos del antes y el después, destacando los efectos que son atribuibles a la intervención del programa.

(...)

Teniendo en cuenta que no hace parte del objeto social del SETP SANTA MARTA S.A.S. la recuperación del espacio público de la ciudad de Santa Marta, labor esta propia de la Secretaría de Gobierno del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, es de modo coordinado que con la aludida Secretaría se debe resolver la circunstancia de la ocupación del espacio requerido para la intervención de las vías ocupadas por vendedores estacionarios, especialmente, asunto en el que, obviamente, se ha avanzado. En ese orden de ideas, la línea base formulada por el PNUD se constituye en un referente de importancia para determinar la relación del SETP SANTA MARTA con el entorno social, toda vez que permite avizorar el impacto comercial y social de las obras a construir para el Sistema.

Aunado a lo expuesto, existe un estudio realizado, igualmente, por el PNUD, que señala: "Las ramas de actividad económica que mayor influencia ejercieron en los empleos de Santa Marta para 2010 fueron comercio, restaurantes y hoteles que absorbió 35,3% de los ocupados; servicios comunales, sociales y personales con 22,5%, y por último, <u>transporte</u>, almacenamiento y comunicaciones con 14,5%" (se enfatiza).

Obsérvese que el sector transporte se constituye en una actividad económica de impulso de la economía local, de modo entonces que el SETP se constituye en una importante herramienta de progreso social para Santa Marta.

1.3 Organigrama del Sistema Estratégico de Transporte Público



⁶ Tomado de http://www.pnud.org.co/2012/odm2012/odm_santamarta.pdf



MANUAL DE CALIDAD

Código: EGE-MA-02

Versión: 1.0

Fecha: 12 de Diciembre de

2014

Página 8 de 21

2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DEL SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO

2.1 Misión del Sistema Estratégico de Transporte Público

Somos una organización que tiene como propósito gestionar, planear, ejecutar, poner en marcha y desarrollar el Sistema Estratégico de Transporte Público de pasajeros del Distrito Turístico Cultural e Histórico de Santa Marta y su área de influencia, propendiendo por un servicio seguro, accesible, asequible, integrado tarifaria y operacionalmente, sostenible ambiental y financieramente, que contribuya a incrementar la competitividad de la ciudad y el bienestar general de la población.

2.2 Visión del Sistema Estratégico de Transporte Público

En el 2017 iniciar la implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta, por medio de una eficiente administración operacional del sistema, que atienda con calidad las necesidades de movilidad de los usuarios del mismo, articulando el sector público con el privado, con un recurso altamente calificado y utilizando tecnología de punta que impulsará el desarrollo sociocultural, ambiental y urbano del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta.

2.3 Valores Institucionales

El Sistema Estratégico de Transporte Público reconoce y promueve entre sus servidores públicos y contratistas los siguientes valores:

- **TOLERANCIA**: Valoramos a los demás por lo que son y aceptamos con respeto lo distinto, lo diferente y lo que no es igual a nosotros.
- **LEALTAD**: Velamos por la confiabilidad de la información y el buen nombre de la organización.
- HONESTIDAD: Actuamos con la debida transparencia entendiendo que los intereses colectivos deben prevalecer al interés particular para alcanzar los propósitos misionales.
- **RESPETO**: Comprendemos y aceptamos la condición inherente de las personas, como seres humanos con deberes y derechos.
- PERTENENCIA: Realizamos nuestro proyecto de vida compatible con el proyecto laboral, manteniendo el deseo y la motivación de aportar al desarrollo institucional mediante nuestra capacidad intelectual y física.
- RESPONSABILIDAD: Cumplimos nuestras obligaciones, dando siempre lo mejor de cada uno, tomando decisiones justas y a tiempo que ocasionen el mínimo impacto negativo para los afectados.
- **COMPROMISO**: Reflejamos con nuestro trabajo y desempeño, el compromiso con la organización y la comunidad.



MANUAL DE CALIDAD

Código: EGE-MA-02

Versión: 1.0

Fecha: 12 de Diciembre de

2014

Página 9 de 21

2.4 Principios Institucionales

- EQUIDAD: El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta fundamenta su acción en la igualdad de oportunidades en un marco de la justicia social que evite cualquier tipo de discriminación.
- INTEGRIDAD: Obramos con rectitud y apego a los principios, impartiendo justicia en las decisiones que tomamos.
- CONFIDENCIALIDAD: Mantenemos discreción sobre la información reservada a la que tenemos acceso o que ha sido confiada.
- CALIDAD: Actuamos oportuna, responsable y eficientemente en el cumplimiento de las funciones corporativas.
- AUSTERIDAD: Damos uso eficiente y eficaz a los recursos asignados.
- **TRANSPARENCIA**: El Proyecto SETP se sustenta en acciones y procesos caracterizados por la seriedad, el rigor, la responsabilidad, la moralidad, la diafanidad y la coherencia de todas y cada una de las operaciones pertinentes con su logro.

2.5 Objetivo del Sistema Estratégico de Transporte Público

Que a través del Decreto 471 del 10 de noviembre del 2009, por medio del cual se adoptó el Sistema Estratégico de Transporte Público para el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, en su Artículo 1 establece: "Objetivo General. Las competencias y funciones que se reglamentan por medio de este decreto, tienen por finalidad implementar el Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta D.T.C.H garantizándola eficiencia, eficacia, economía y continuidad en la prestación del servicio público colectivo integrado de pasajeros en el Distrito y su área de influencia a cargo de la sociedad "Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta – SETP Santa Marta S.A.S", y logra una movilidad segura, equitativa, integrada, eficiente, accesible y ambientalmente sostenible, en la ciudad, bajo la coordinación institucional de la Alcaldía de Santa Marta, como máxima autoridad rectora del tránsito y transporte del Distrito".

3. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD SETP

El SETP Santa Marta S.A.S, desarrolla su misión a través de los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y sus respectivos procedimientos, los que permiten ejecutar de manera más eficaz sus funciones, generando mayores sinergias e interacciones eficaces de los procesos y colaboradores para el logro de los objetivos de la entidad.

Estos procesos se orientan fundamentalmente a establecer las directrices para el mejoramiento de los procesos, velar por el cumplimiento de normas, políticas y procedimientos por parte de actores internos fomentando su gestión eficaz. Con base en el direccionamiento de la entidad y teniendo en



MANUAL DE CALIDAD

Código: EGE-MA-02

Versión: 1.0

Fecha: 12 de Diciembre de

2014

Página 10 de 21

cuenta su constante dinámica, se promueve de manera permanente el desarrollo de acciones en materia de mejoramiento del sistema SETP con el objetivo de orientar el servicio a la satisfacción de los usuarios y a ser modelo de sistema de transporte.

Entre los procesos estratégicos se encuentra el proceso de Gestión Estratégica, Gestión de Calidad y Gestión de Comunicación e Información; para los procesos misionales se encuentra el proceso Infraestructura y Operación, Gestión Predial y Reasentamiento y Apropiación Social; para los procesos de apoyo están el proceso de Gestión Financiera y Contable, Gestión de Talento Humano, Gestión Administrativa y Apoyo Logístico, Gestión Jurídica y Contratación y Gestión Documental y por último en los procesos de evaluación encontramos el proceso de Control de Gestión.

Nuestro logo significa la agrupación, reordenamiento y estabilización de diferentes áreas, procesos y unidades conformando un todo con proyección hacia un resultado, moldeado por pasos y escalones con entradas y aportes de diferentes áreas donde se ve una regulación de procesos, logrando un punto con proyección infinita de resultados.

Las líneas de colores Amarillo, Verde, Azul y Rojo tiene los significados de lealtad, Seguridad, Inteligencia, Liderazgo en su respectivo orden y sirven para dar la sensación de participación de áreas con un solo enfoque y fin.



El conjunto de líneas que van de abajo hacia arriba sirven para resaltar el movimiento y la unión de las diferentes áreas hacia un mismo fin que las mismas buscan lograr.

Se incorpora un conjunto de líneas simulando una vía para reiterar y resaltar un camino que ya se recorrió hacia el éxito.

3.1 Objetivo del Manual

Este Manual de Calidad tiene como propósito establecer la estructuración e implementación del Sistema Integral de Gestión de la Calidad dando respuesta a los requisitos establecidos en las normas NTCISO 9001:2008 y a la NTCGP 1000:2009.

3.2 Alcance

El alcance del Sistema Integral de Gestión de Calidad del Calidad incluye todos los procesos que se establecen en el Mapa de Procesos y en el cumplimiento de su razón social.

3.3 Exclusiones

El manual de Gestión de Calidad se establece dando cumplimiento a los requisitos de las normas: **NTC ISO 9001:2088, NTC-GP1000:2009** y **MECI 2014,** sin embargo se excluye el numeral 7.6 del alcance del SGC de la organización debido a que no existen equipos de seguimiento y medición lo que no pone en riesgo la calidad de los servicios prestados.



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD MANUAL DE CALIDAD

Código: EGE-MA-02

Versión: 1.0

Fecha: 12 de Diciembre de 2014

Página 11 de 21

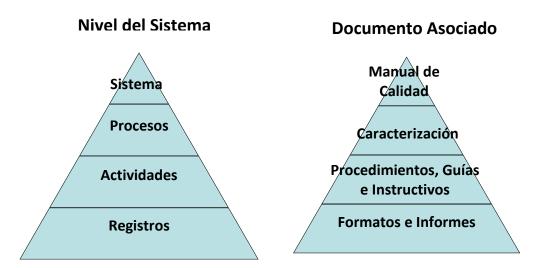
3.4 Responsable

El responsable de la adecuada aplicación de este manual es el Gerente y el representante de la Alta Dirección para el Sistema de Gestión Integral de la Calidad.

3.5 Administración del Riesgo

Cada proceso del Sistema de Gestión Integral de la Calidad del SETP Santa Marta establece su mapa de riesgos.

4. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN



En la tabla siguiente se describen los documentos que conforman la estructura del Sistema de Gestión Integral de la Calidad del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta.

REQUISITOS NTCISO 9001:2008 Y NTCGP 1000:2009	COMO SE DA RESPUESTA EN EL SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO		
4.2.1 a) Declaraciones documentadas de una política y objetivos de calidad	La Política de Calidad se adoptará mediante la Resolución del Manual de Calidad.		
4.2.1 b) Manual de Calidad	EGE-MA-02 Manual de Calidad		
4.2.1 c) Procedimientos documentados requeridos por la NTCISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009			
4.2.1 d) Documentos que necesita la organización para asegurar la eficaz planeación, operación y control de sus procesos	En el EGC-FO-02 Formato Listado Maestro de Control de Documentos se relacionan los documentos que necesita el Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta para asegurar la eficaz planeación, operación y control de los procesos del Sistema de Gestión Integral de la Calidad.		
4.2.1 e) Registros requeridos por la	Cada procedimiento incluye una tabla donde se especifican los registros generados y su control		



MANUAL DE CALIDAD

Código: EGE-MA-02

Versión: 1.0

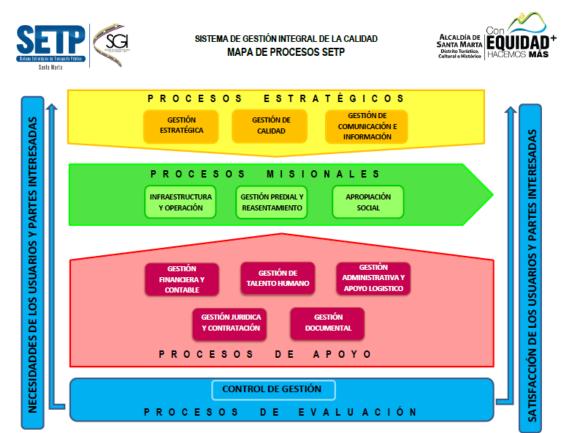
Fecha: 12 de Diciembre de

2014

Página 12 de 21

NTCISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 se establecen en el procedimiento EGC-PD-02 Procedimiento para el Control de Registros

4.1 Mapa de Procesos



VERSIÓN: 1.0

4.1.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS:

Entre los procesos estratégicos se encuentra el proceso de Gestión Estratégica, Gestión de Calidad y Gestión de Comunicación e Información, con cada uno de los procedimientos que lo conforman.

4.1.2 PROCESOS MISIONALES

Los procesos misionales representan el conjunto de las actividades necesarias para cumplir con los propósitos del **SETP** Santa Marta S.A.S. En este contexto, se desarrollan las acciones necesarias para:

- a) Generar el plan de expansión del Sistema de Transporte Público, definiendo el diseño operacional y los parámetros de diseño e infraestructura.
- b) Coordinar las actividades en materia de gestión del sistema, con el fin de establecer directrices para la operación y la coordinación constante con todos los agentes.
- c) Controlar la operación y Administrar las concesiones, con el fin de garantizar los resultados esperados.



MANUAL DE CALIDAD

Código: EGE-MA-02

Versión: 1.0

Fecha: 12 de Diciembre de

2014

Página 13 de 21

d) Generar ingresos al **SETP** Santa Marta S.A.S., por medio de la explotación colateral de negocios, mediante la promoción del Sistema de Transporte Masivo.

Entre los procesos misionales se encuentran: Gestión Predial y Reasentamiento, Infraestructura y Operación y Apropiación Social.

4.1.3 PROCESOS DE APOYO

Incluyen todas las actividades necesarias para brindar apoyo a la entidad en materia tecnológica, jurídica, administrativa y financiera.

Entre los procesos de apoyo se encuentran: Gestión Financiera y Contable, Gestión del Talento Humano, Gestión Administrativa y Apoyo Logístico, Gestión Jurídica y Contratación y Gestión Documental.

4.1.4 PROCESOS DE EVALUACIÓN

Se orientan fundamentalmente hacia el apoyo del mejoramiento de los procesos y buscan velar por el cumplimiento de normas, tanto a nivel interno como externo, creando políticas y procedimientos que fomenten la transparencia y la eficaz gestión de los procesos. Entre los procesos de control se encuentra el proceso de Control de Gestión.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA GERENCIA CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fijar una política de calidad actualizada, practicable y coherente con nuestras demás políticas al igual que a establecer los objetivos de calidad y las estrategias necesarias para que se haga realidad dicha política.

Así mismo que los procesos y metodologías involucrados en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, cumplan con los requisitos de los Modelos NTC-GP 1000, NTC-ISO 9001, y MECI 2014 en su versión vigente.

Como evidencia de este compromiso, se suministrarán los medios necesarios para que todo el equipo humano que acompaña en el cumplimiento de estos objetivos, tenga los recursos, la competencia necesaria y el entusiasmo, para saber hacia dónde nos dirigimos, cómo lo debemos hacer y cómo demostrar los resultados.

Se revisarán y estudiarán los resultados que esté alcanzando nuestro Sistema Integrado de Gestión de Calidad, con el fin de establecer las acciones necesarias para mantener su nivel de eficacia, eficiencia y efectividad requerido para mantener y mejorar el nivel de conformidad con nuestros servicios.



MANUAL DE CALIDAD

Código: EGE-MA-02

Versión: 1.0

Fecha: 12 de Diciembre de

2014

Página 14 de 21

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El SETP Santa Marta S.A.S se asegura que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan en cada uno de los procesos, a través de la medición de la calidad del servicio.

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La siguiente es la Política de Calidad del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta establecida para el Sistema de Gestión Integral de la Calidad:

"El **SETP SANTA MARTA S.A.S** es una Entidad que a través de la articulación con organismos a nivel nacional y local de orden público y privado, tiene por objeto poner en marcha y gestionar el Sistema Estratégico de Transporte Público de pasajeros del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta. Para ello ha establecido procesos eficientes, eficaces y efectivos, logrando el cumplimiento de los requerimientos y actividades inherentes a la misión del Ente, mediante la mejora continua de los mismos".

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de Calidad

Para dar cumplimiento a la política de calidad se establecen los siguientes objetivos de la calidad:

- Lograr el cumplimiento eficiente, eficaz y efectivo de los procesos inherentes a la misión de la Entidad
- Gestionar y administrar talento humano, permanentemente cualificado para satisfacer a sus usuarios mediante la oportunidad y calidad en la prestación de los servicios.
- Asegurar el mejoramiento continuo del SGI
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado.
- Mantener la auto-sostenibilidad del sistema.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión es planificado garantizando el ciclo PHVA, y mantiene su integridad realizando la respectiva planificación de todo cambio identificado que lo afecte.

- Planear (P): Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la entidad
- Hacer (H): Implementar los procesos
- Verificar (V): Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicio e informar sobre los resultados.



MANUAL DE CALIDAD

Código: EGE-MA-02

Versión: 1.0

Fecha: 12 de Diciembre de

2014

Página 15 de 21

Actuar(A): Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

El SETP SANTA MARTA S.A.S tiene asignada la responsabilidad y autoridad en sus diferentes niveles, mediante:

Sus estatutos, en los que se precisa entre otros aspectos, el objeto principal de la entidad.

- La estructura organizacional de la entidad (ver Organigrama Anexo).
- La caracterización de los distintos procesos, que permite determinar el objetivo de los mismos, los productos y clientes, entradas y proveedores, actividades y recursos y la estructura documental que los soporta.
- En la Matriz de Roles, Responsabilidades y Autoridades, se describen las responsabilidades y autoridades del Sistema de Gestión Integral de la Calidad del Sistema Estratégico de Transporte Público.

5.5.2 Representante de la Dirección

Para garantizar el mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, el SETP SANTA MARTA S.A.S designa al Gerente de la entidad a través de acto administrativo como su Representante de la Dirección, con las siguientes responsabilidades:

- a) Asegurar que se mantenga el Sistema Integrado de Gestión de Calidad en la entidad.
- b) Informar a la Alta Dirección, acerca del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad así como la necesidad de incluir cualquier mejora.
- c) Asegurar que se promueva la toma de conciencia frente al cumplimiento de los requisitos del cliente, en todos los niveles e instancias del Sistema.

5.5.3 Comunicación Interna

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta ha establecido diferentes mecanismos tales como: circulares, resoluciones, comunicaciones oficiales, carteleras, telefonía fija, correo electrónico, sitio Web de la organización, entre otros, para difundir la información emitida por los diferentes procesos de tal manera que se garantice su confiabilidad y la oportunidad.

Adicionalmente se cumplen con las directrices del Eje Transversal Información y Comunicación del MECI.



MANUAL DE CALIDAD

Código: EGE-MA-02

Versión: 1.0

Fecha: 12 de Diciembre de

2014

Página 16 de 21

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Ver Procedimiento para la Revisión de la Alta Dirección, **EGE-PD-01 Procedimiento para la Revisión de la Alta Dirección.**

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta define los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del SGC, logrando así una oportunidad de la asignación de los mismos.

6.2 TALENTO HUMANO

6.2.1 Generalidades

6.2.1.1 Competencia, toma de conciencia y formación

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta mediante los estatutos define las competencias y funciones a realizar para los cargos de planta.

A través del desarrollo de capacitaciones, inducción, reinducción y jornadas de sensibilización, se promueve la toma de conciencia al interior del personal.

También se cumple con el componente de Talento Humano del MECI.

6.3 INFRAESTRUCTURA

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta determina y mantiene la infraestructura necesaria para la prestación de sus servicios, mediante la programación de diferentes actividades de mantenimiento preventivo dirigido a los equipos y a la mejora en las instalaciones e infraestructura física.

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La planificación de los servicios del Sistema Integrado de Gestión de Calidad del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta se establece en los formatos de caracterización de cada uno de los Procesos Misionales en los cuales se planea y establecen los requisitos con que debe realizarse y prestarse los servicios, identificándose las actividades de verificación, validación, seguimiento y medición, así como los criterios de aceptación.



MANUAL DE CALIDAD

Código: EGE-MA-02

Versión: 1.0

Fecha: 12 de Diciembre de

2014

Página 17 de 21

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL USUARIO

En cada uno de los procesos que prestan servicios, se describen las etapas mediante las cuales se identifican las necesidades de los usuarios y se traducen en criterios y metodologías documentadas para la prestación de los mismos.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

Fundamentalmente la prestación de servicios que ofrece el Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta, se rige por las condiciones fijadas en los estatutos de la organización y en los decretos de creación y adopción del sistema.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta mediante la creación de mecanismos de verificación en las diferentes etapas de la prestación del servicio, garantiza que la organización tiene la capacidad de cumplir con los requisitos definidos y necesarios para la satisfacción del usuario.

7.2.3 Comunicación con el cliente

Se cuenta con diversos canales de difusión y comunicación tanto al interior de la organización como con la sociedad en general, logrando la retroalimentación con el cliente, atendiendo de manera oportuna las diferentes situaciones que se presenten (PQRS).

Durante la prestación del servicio se da a conocer al cliente, los diferentes canales y responsables para garantizar una comunicación eficaz. El cliente también se puede comunicar a través de la página Web.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

En cada uno de los procesos misionales, se define la metodología que se sigue para el diseño y desarrollo, explicando la aplicación y cumplimiento de requisitos del numeral 7.3 de las normas.

7.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

En el proceso Gestión Jurídica y Contratación se establece la manera como el Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta realiza los diferentes tipos de contratación para la adquisición de bienes y servicios requeridos en los procesos del SGI, el cual se realiza bajo lo establecido en los estatutos y demás reglamentación interna vigente.

7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la Prestación del Servicio



MANUAL DE CALIDAD

Código: EGE-MA-02

Versión: 1.0

Fecha: 12 de Diciembre de

2014

Página 18 de 21

En la caracterización de cada uno de los procesos se indica los documentos asociados al proceso (interno y externo) y el seguimiento y medición por medio de indicadores y controles.

A su vez los procedimientos documentados definen los responsables y criterios para realizar las actividades de los procesos. En el capítulo seis de éstos se identifican el marco legal aplicable, en el capítulo 7 los documentos de referencia (interno y externo) asociados al procedimiento y en el capítulo los registros que se generan por su implementación.

7.5.2 Identificación y Trazabilidad

La Entidad realiza la prestación del servicio bajo condiciones controladas que incluyen:

- a) Información de las características del servicio, que se encuentra en los procesos de misionales (ver Mapa de Procesos SETP).
- b) Las instrucciones de trabajo, cuando son necesarias, se encuentran en los procedimientos e instructivos relacionados en cada Formato de Caracterización
- c) El uso del equipo apropiado, como equipo de cómputo, sistemas y la red.
- d) Los planes de acción elaborados por cada proceso con su respectivo cronograma de actividades anual
- e) El seguimiento y medición del servicio, que se encuentra indicado en cada Formato Caracterización de Proceso con apoyo de procedimientos como son el servicio no conforme.

7.5.3 Propiedad del Cliente

Este numeral aplica a los procesos misionales del SETP Santa Marta. La propiedad del cliente son documentos que entrega a la Entidad para que esta pueda prestar sus servicio o tramitar la adquisición de los predios, por lo tanto la Entidad se compromete a salvaguardar esta información y en caso de que llegase a ocurrir una perdida, esta se registra en el oficio por medio del cual se le comunica al cliente la situación.

Estos documentos son archivados según las tablas de retención documental. La manipulación de los documentos que se encuentren activos serán custodiados y preservados en el archivo de gestión del proceso de Gestión Predial y Reasentamiento en archivador con seguridad de acceso.

7.5.4 Preservación del Servicio

En la Entidad se tienen identificada una zona de almacenamiento (archivo Central y archivadores de cada proceso), la cual cumple con los controles exigidos por la norma ISO 9001:2008 y MECI 2014 y en la cual se almacenan:

- 1. Documentación necesaria para la prestación del servicio como contratos, actas, recibos, papel para certificados, etc.
- 2. Suministros, útiles y papelería como tinta para impresora, lápices, papel, disquetes, papel membretado, etc.



MANUAL DE CALIDAD

Código: EGE-MA-02

Versión: 1.0

Fecha: 12 de Diciembre de

2014

Página 19 de 21

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Este numeral se excluye del alcance del SGC de la organización debido a que no existen equipos de seguimiento y medición lo que no pone en riesgo la calidad de los servicios prestados.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

La medición, análisis y mejora del Sistema de Gestión Integral de la Calidad se realiza a través del Proceso Gestión de Calidad bajo las directrices del Proceso Gestión Estratégica.

8.1 GENERALIDADES

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta en cada proceso tiene establecidas las actividades para "Verificar" y "Actuar" garantizando el análisis de los datos y la generación de mejora continua.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del Cliente

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta realiza encuestas de satisfacción del cliente, con el fin de conocer el nivel de satisfacción del cliente con los servicios ofrecidos por la organización.

8.2.2 Auditoria Interna

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta tiene establecido el procedimiento "ECG-PD-01 Procedimiento Auditorías Internas del SGI", el cual garantiza que las auditorias sean programadas, planificadas, preparadas, ejecutadas e informadas de acuerdo al resultado, a los diferentes líderes de proceso, con el fin que generen las acciones respectivas sin demora injustificada. Los auditores internos de calidad, no pueden auditar su propio trabajo.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta ha establecido como mecanismo los indicadores de gestión, para realizar el seguimiento y medición al logro de los objetivos de cada proceso del Sistema de Gestión de calidad.

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta ha establecido como mecanismo la encuesta de satisfacción y calidad del servicio prestado y encuesta de satisfacción del cliente, para realizar el seguimiento y medición al logro de los objetivos de cada proceso del Sistema de Gestión de calidad.



MANUAL DE CALIDAD

Código: EGE-MA-02

Versión: 1.0

Fecha: 12 de Diciembre de

2014

Página 20 de 21

8.3 SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

Se cuenta con el procedimiento EGC-PD-04 Procedimiento para el Control del Servicio No Conforme, que garantiza que todo "Servicio No Conforme" se identifique y se controle, mediante acciones encaminadas a eliminar la causa de la no conformidad detectada cuando aplique.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta determina, recopila y analiza la información generada durante la ejecución de los procesos, incluyendo los resultados de los seguimientos y mediciones con el fin de evidenciar la idoneidad, conveniencia, adecuación, efectividad y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de conocer la satisfacción del cliente, conformidad del servicio y/o producto.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora Continúa

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta mejora continuamente la efectividad del Sistema de Gestión de calidad, apoyado en la política de calidad, objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas, las acciones preventivas y la revisión del SGC por la dirección.

8.5.2 Acción Correctiva

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta tiene establecido el procedimiento "EGC-PD-03 Procedimiento para la Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora" el cual establece las disposiciones a seguir a toda no conformidad real o potencial identificada en el Sistema de Gestión de Calidad, las cuales son debidamente documentadas, analizadas para identificar la(s) causa(s), se establecen las actividades que contribuyan a eliminar la(s) causa(s) y se realiza seguimiento a la ejecución de las actividades con el fin de evidenciar que la causa fue eliminada.

8.5.3 Acción Preventiva

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta tiene establecido el procedimiento "EGC-PD-03 Procedimiento para la Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora" busca eliminar las causas de no conformidades potenciales en aras de evitar su ocurrencia y mediante la implementación de acciones preventivas encaminadas a contrarrestar los efectos de los posibles problemas potenciales, determinando mediante el seguimiento y control a las mismas su eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.



MANUAL DE CALIDAD

Código: EGE-MA-02
Versión: 1.0
Fecha: 12 de Diciembre de 2014
Página 21 de 21

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabularios
- NTC ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad
- NTCGP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- MECI 2014 Modelo Estándar de Control Interno

10. BITACORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	Milenis González Jiménez	Valentín Restrepo Rueda	Virna Lizi Johnson Salcedo
Cargo:	Coord. Gestión de Calidad	Encargado Control de Gestión	Gerente
Firma:			
	19/12/14	22/12/14	23/12/14