



MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.

CÓDIGO:
1-80-00-45-01-04-50

VERSIÓN:
02

FECHA:
12-12-08

PAGINA:
1 de 43

TABLA DE CONTENIDO

		PAG.
0	GENERALIDADES	4
0.1	OBJETIVO DEL MANUAL	4
0.2	ALCANCE DEL MANUAL	4
0.3	RESPONSABLE	5
0.4	PRESENTACIÓN	5
0.4.1	OBJETO SOCIAL	5
0.4.2	JUNTA DIRECTIVA	5
1	MEGABUS S.A.	7
1.1	RESEÑA HISTÓRICA	7
1.1.1	Etapas de incubación del Proyecto	7
1.2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	10
1.3	ORGANIGRAMA	10
1.4	SOCIOS	10
2.	MARCO ESTRATEGICO	
2.1	MISIÓN	11
2.2	VISIÓN	11
2.3	PRINCIPIOS	11
2.4	VALORES	
3.	GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	12
3.1	ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	12
3.2	POLÍTICA DE LA CALIDAD DE MEGABÚS S.A.	13
3.3	PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	13
3.4.1	PROCESOS ESTRATEGICOS	14
3.4.1.1	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	14
3.4.1.2	PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	15
3.4.2	PROCESOS MISIONALES	15
3.4.2.1	PROCESO DE OPERACIONES	15
3.4.3	PROCESOS DE APOYO O SOPORTE	
3.4.3.1	PROCESO DE INFRAESTRUCTURA	16
3.4.3.2	PROCESO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	16
3.4.3.3	PROCESO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	16
3.4.3.4	PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN	17
3.4.3.5	PROCESO DE PLANEACIÓN	17
3.4.3.6	PROCESO DE ASESORIA JURÍDICA	17
3.4.3.7	PROCESO DE CONTROL DE GESTIÓN	17
4	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	18
4.1	REQUISITOS GENERALES	18



MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.

CÓDIGO:
1-80-00-45-01-04-50

VERSIÓN:
02

FECHA:
12-12-08

PAGINA:
2 de 43

4.2	GESTION DOCUMENTAL	18
4.2.1	Generalidades	18
4.2.2	Manual de la Calidad	19
4.2.3	Control de Documentos	19
4.2.4	Control de Registros	19
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	20
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	20
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	21
5.3	POLITICA DE LA CALIDAD	21
5.4	PLANIFICACION	21
5.4.1	Objetivos de la Calidad	21
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	22
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	22
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	22
5.5.2	Representante de la Dirección	23
5.5.3	Comunicación Interna	23
5.6	REVISION POR LA DIRECCION	24
5.6.1	Generalidades	24
5.6.2	Información para la Revisión	24
5.6.3	Resultados de la revisión	24
6.	GESTION DE LOS RECURSOS	25
6.1	PROVISION DE LOS RECURSOS	25
6.2	TALENTO HUMANO	25
6.2.1	Generalidades	25
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	26
6.3	INFRAESTRUCTURA	27
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	27
7.	REALIZACION PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO	27
7.1	PLANEACIÓN DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	27
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	28
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio	28
7.2.2	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO	29
7.2.3	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	30
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	30
7.3.1	Planificación del diseño y del desarrollo	30
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	32
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	33
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	33
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	34
7.3.6.	Validación del diseño y desarrollo	34



MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.


CÓDIGO:
1-80-00-45-01-04-50

VERSIÓN:
02

FECHA:
12-12-08

PAGINA:
3 de 43

7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	34
7.4	ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	34
7.4.1	Proceso de adquisición de bienes y servicios	34
7.4.2	Información para la adquisición de bienes y servicios	35
7.4.3	Verificación de los productos y/o servicios adquiridos	35
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	36
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	36
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	37
7.5.3	Identificación y trazabilidad	38
7.5.4	Propiedad del Cliente	38
7.5.5	Preservación del servicio	39
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	40
8.	MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA	40
8.1	GENERALIDADES	41
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	41
8.2.1	Satisfacción del cliente	41
8.2.2	AUDITORIA INTERNA	41
8.2.3	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	41
8.2.4	SEGUIMIENTO MEDICIÓN DEL SERVICIO	42
8.3	CONTROL SERVICIO NO CONFORME	42
8.4	ANALISIS DE LOS DATOS	42
8.5	MEJORA	43
8.5.1	Mejora Continua	43
8.5.2	Acción correctiva	43
8.5.3	Acción preventiva	43

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 4 de 43

0 GENERALIDADES

La finalidad de este manual es describir el Sistema de Gestión de la calidad implementado en MEGABÚS S.A. para el aseguramiento de la conformidad de sus servicios con los requisitos de la calidad establecidos en los procesos gerenciales, misionales y de apoyo y cumpliendo con los estándares de las Normas NTCGP 1000:2004 e ISO 9001: 2000.


En el se incluye información sobre la organización, el objetivo del manual, alcance del manual, responsable, marco estratégico, misión, visión, principios, valores, generalidades del sistema de gestión de la calidad, el alcance del sistema de gestión de la calidad, política de calidad, objetivos de la calidad, procesos del sistema de gestión de la calidad, etc.

0.1 OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo del presente manual es proporcionar información precisa y completa de la Política de Calidad de la empresa y en el se describen las disposiciones generales para asegurar la calidad en sus servicios, para prevenir el surgimiento de no conformidades, para aplicar las acciones necesarias para prevenir su repetición y para que todas las actividades generadas a través de los procesos en las diferentes áreas se cumplan con los requisitos de calidad derivados de la gestión de mejora continua que lleva a la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

0.2 ALCANCE DEL MANUAL

El Manual aplica en el ámbito de las dependencias administrativas y operativas de Megabús, cubriendo los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y es compromiso de todos los integrantes de la empresa usar este Manual como documento guía para la consolidación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 5 de 43

0.3 RESPONSABLE

Son responsables todos los integrantes de la empresa del nivel directivo, asesor, administrativo, profesional, técnico y operativo, como también los particulares que ejercen funciones públicas en Megabús S.A., comprometidos con la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

0.4 PRESENTACIÓN

MEGABÚS S.A. es una Sociedad pública por acciones constituida mediante escritura pública de la Notaría Sexta de Pereira, No. 1994 de 19 de agosto de 2003. Está bajo la regulación de Empresa Industrial y Comercial del Estado, con patrimonio independiente, personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal.

0.4.1 OBJETO SOCIAL


La empresa se creó con el fin de ejercer la titularidad sobre el sistema de transporte público masivo de pasajeros en Área Metropolitana de Centro Occidente, que sirve los municipios de Pereira, la Virginia y Dosquebradas y sus respectivas áreas de influencia, como también, realizar la ejecución de todas las actividades previas, concomitantes y posteriores para construir, operar y mantener el sistema masivo de transporte público.

0.4.2 JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva de Megabús S.A. está conformada por:

Un representante del municipio de Pereira, un representante del municipio de Dosquebradas y tres representantes del Gobierno Nacional.

Las funciones de la Junta Directiva se clasifican en:

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 6 de 43

a) **Funciones consultivas:**

Dar orientaciones generales para el cumplimiento del objeto social; proponer a las alcaldías municipales modificaciones a la estructura orgánica; asesorar a la Gerencia en lo concerniente a los negocios de la Sociedad; conceptuar sobre cuentas balances e inventarios, presentándolas a la Asamblea general de accionistas.

b) **Funciones decisorias:**


Adoptar la política general de la Sociedad; determinar la aplicación de utilidades; aprobar el proyecto de presupuesto; autorizar por escrito al Gerente la contratación superior a 1000 SMLMV; fijar las políticas de la Sociedad en materia financiera comercial y laboral; aprobar planes de inversión; autorizar el establecimiento de sucursales; aprobar planes programa y estrategias relacionados con el desarrollo del sistema (sin perjuicio de las competencias de autoridades del orden nacional, metropolitano o territorial); dar cumplimiento a disposiciones de tarifa impartida por la autoridad de transporte masivo.

c) **Funciones administrativas:**

Adoptar estatutos y su reforma; convocar Asamblea general de accionistas cuando sea necesario; adoptar normas para la organización y funcionamiento de la sociedad; controlar el desempeño de la gerencia general de la entidad.

d) **Otras funciones:**

Todas las demás funciones relacionadas con el mandato que por esta vía se otorga para administrar la Sociedad y el ejercicio de cualquier función que se le asigne en convenio entre la Nación y los municipios del Área Metropolitana y la Sociedad para asegurar la financiación del sistema.

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 7 de 43

1 MEGABUS S.A.

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

La preocupación de las autoridades de la conurbación Pereira – Dosquebradas por la solución al problema de transporte público, condujo a la priorización del tema en los planes de desarrollo, de ordenamiento territorial y documentos CONPES.

Se considera como etapa vital de la empresa MEGABÚS S.A., el lapso de tiempo comprendido entre los años 1995 y el año 2004, por ser este periodo de tiempo, en el cual se ocurrió la incubación del proyecto del Sistema Integrado de Transporte Público Masivo del AMCO.

A partir del 2005, MEGABÚS S.A. inició las obras de infraestructura del sistema de transporte masivo.

1.1.1 Etapas de incubación del Proyecto

Año 1990


- Acuerdo metropolitano 010 reconoce al transporte público como hecho metropolitano.

Año 1991

- Documento CONPES No. 2575, autoriza el cobro de una sobretasa a la gasolina con el fin de financiar un Plan Integral de Transporte Masivo.

Año 1995 a 1998

- Se habla de una solución de transporte público de pasajeros en el AMCO mediante establecimiento e implementación de un sistema masivo en los Planes de Desarrollo de Pereira.

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 8 de 43

Años 2000 a 2001

- Se obtienen recursos del PNUD para estudiar el proyecto.
- Se incluye el proyecto dentro de los Planes de Ordenamiento Territorial de Pereira y Dosquebradas.
- Se elabora el Diseño Conceptual del SITM.

Años 2002 a 2003

- Se incluye el SITM del AMCO en el Documento Conpes 3167
- Se elabora la estructuración definitiva del SITM y se contratan los diseños finales de obra.

Año 2003

- Se elabora el CONPES 3220 abril de 2003 específico para el proyecto.
- Se constituye mediante escritura pública No. 1994 de 19 de agosto de 2003 de la Notaría Sexta de Pereira.
- Se firma el convenio de financiación del proyecto entre la Nación, los municipios de Pereira y Dosquebradas y MEGABÚS S.A.

Año 2004

- Firma Convenio Inter-administrativo AMCO – MEGABÚS S.A.
- Se adjudica la licitación 001 de 2.003 correspondiente al inicio de la contratación de la operación del Sistema en la cuenca de Cuba.
- Firma Contrato Operación Cuba
- Adjudicación del encargo Fiduciario para el manejo de los recursos públicos de cofinanciación del la infraestructura.
- Proceso de contratación y adjudicación Invitación Pública No. 002 de la Cuenca de Dosquebradas.
- Firma Contrato de Operación de Dosquebradas.
- Definición del corredor del SITM como unidad Intermedia de Planificación.



MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.

CÓDIGO:
1-80-00-45-01-04-50

VERSIÓN:
02

FECHA:
12-12-08

PAGINA:
9 de 43

- Suscripción del convenio No 777 de 2004, para la elaboración del Plan Parcial de Cuba, entre el municipio de Pereira y MEGABÚS S.A. e inicio del mismo.
- Inicio y Ejecución de Obras carreras 6a. y 7ª
- Apertura y cierre de la licitación 004/2004 para la concesión del Servicio Especializado de Recaudo.

Año 2005

- Inicio de la construcción de los carriles solo bus, preferencial, estaciones, intersecciones viales, puentes vehiculares, andenes, siembra de árboles e intercambiadores temporales para la operación temprana en la Avenida 30 de Agosto entrada de Cuba, atrás del aeropuerto y frente al CAM en Dosquebradas.

Año 2006

- El 21 de agosto inicia operación temprana el Sistema Integrado de Transporte Masivo – Megabús con la ruta troncal No. 3 que recorre el centro de la ciudad de Pereira con alimentación de la cuenca de Cuba, con operación por parte de la empresa Promasivo S.A. y el recaudo de Recisa S.A.
- En octubre 22 se dio inicio a la operación de las rutas troncales 1 y 2, desde Dosquebradas y las rutas alimentadoras de la cuenca Dosquebradas, cuenca operada por la empresa Integra S.A.

Año 2008

- El 23 de agosto se inauguró el Intercambiador de Cuba con la presencia del señor Presidente Álvaro Uribe Vélez.
- El 24 de agosto se da inicio a la operación del sistema Megabús desde el intercambiador de Cuba.



MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.

CÓDIGO:
1-80-00-45-01-04-50

VERSIÓN:
02

FECHA:
12-12-08

PAGINA:
10 de 43

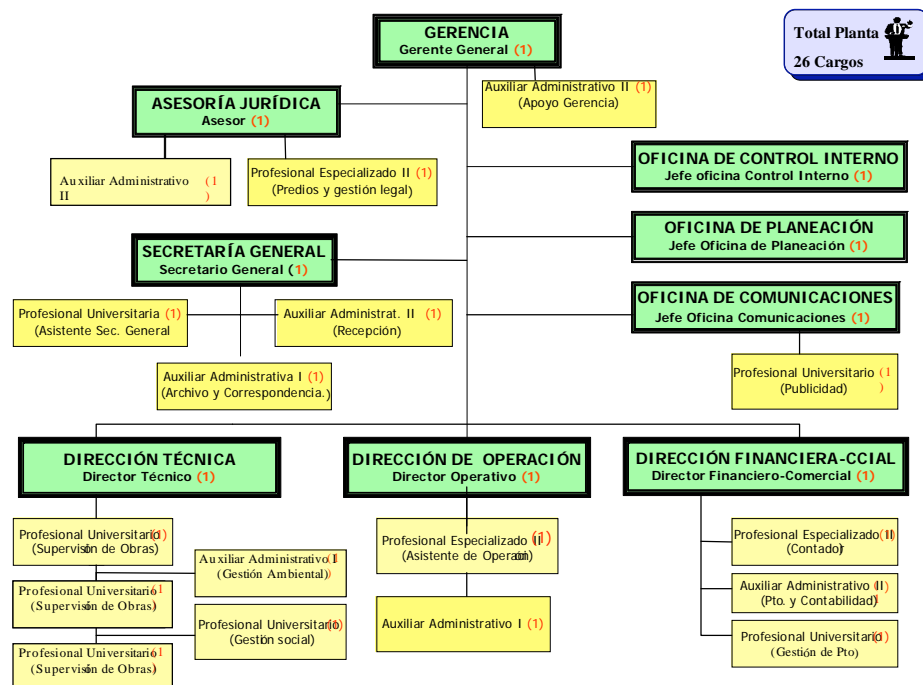
1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Megabús S.A. presenta la siguiente estructura organizacional:

Gerencia, Asesoría Jurídica, Secretaría General, Oficina de Control Interno, Dirección Financiera – Comercial, Dirección de Operación, Dirección Técnica, Oficina de Planeación, Oficina de Comunicaciones


1.3 ORGANIGRAMA

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL MEGABÚS S.A.



1.4 SOCIOS

Megabús S.A. es una sociedad mercantil por acciones cuyo capital suscrito pertenece a: Municipio de Pereira, Municipio de Dosquebradas, Municipio de La Virginia, Instituto de Transito de Pereira y Aeropuerto Matecaña.

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 11 de 43

2. MARCO ESTRATEGICO

Megabús S.A. en su direccionamiento estratégico estableció como su gran estrategia la “Consolidación y Posicionamiento de la Empresa” y con base en esa estrategia formuló el Plan Institucional 2008 – 2012 con los siguientes objetivos:

Objetivo 1 Consolidación de la infraestructura actual

Objetivo 2 Expansión de la cobertura.

Objetivo 3 Consolidación de la operación y la calidad del servicio

Objetivo 4 Orientación hacia la comercialización y servicio al cliente

Objetivo 5 Desarrollo y consolidación institucional

2.1 MISIÓN


"Somos la Empresa titular del servicio de transporte publico masivo de pasajeros en el Área Metropolitana Centro Occidente, que opera bajo condiciones de seguridad, confiabilidad, eficiencia y economía; garantizando su sostenibilidad y rentabilidad social, ambiental y económica, y contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población”.

2.2 VISIÓN

"En cinco años seremos el eje del transporte público de pasajeros en el Área Metropolitana Centro Occidente, con cobertura en los municipios metropolitanos y su área de influencia, a través de la integración intermodal; considerados como la mejor alternativa de transporte público de pasajeros por la excelencia del servicio y como un modelo exitoso para Colombia y el mundo”.

2.3 PRINCIPIOS

Con la participación de los integrantes de la empresa, se construyó el Código de Ética y en él quedaron establecidos los siguientes principios y valores:

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 12 de 43

- ✓ Justicia
- ✓ Calidad
- ✓ Servicio
- ✓ Compromiso
- ✓ Trabajo en equipo

2.4 VALORES


- ✓ Respeto
- ✓ Solidaridad
- ✓ Honradez
- ✓ Igualdad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Tolerancia
- ✓ Lealtad

3. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Megabús S.A., con el propósito de mejorar permanentemente la prestación del servicio de transporte público masivo de pasajeros para el beneficio de sus clientes en el Área Metropolitana Centro Occidente y zonas de influencia, involucra su talento humano, recursos financieros, técnicos y tecnológicos en el compromiso de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad que tiene como base la prestación de un sistema de transporte público masivo con alto componente de eficacia, eficiencia, economía y seguridad.

3.1 ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad de Megabús S.A. cubre todas las actividades que están definidas en los procesos de la entidad y se fundamenta en la Ley 872 de 2003, la cual fue reglamentada por el Decreto 4110 de 2004

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 13 de 43

que adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000: 2004.

Dado lo anterior, se establece como el alcance del Sistema de gestión de la Calidad para Megabús S.A. lo siguiente:

“Prestación del servicio de transporte público masivo de pasajeros en el Área Metropolitana Centro Occidente y su zona de influencia”.

3.2 POLÍTICA DE LA CALIDAD DE MEGABÚS S.A.

En sesión de trabajo los miembros del Comité Directivo de la empresa definen la siguiente política de la calidad:

“Garantizamos la calidad del servicio de transporte público masivo, de manera eficaz, eficiente, con economía y seguridad, propendiendo cada día por mejorar el nivel de vida de los ciudadanos y comprometidos con la protección del medio ambiente, con la dedicación de nuestro talento humano, haciendo el trabajo bien y cada vez mejor”.

3.3 PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Comité Directivo de la empresa identifica, caracteriza e implementa los procesos gerenciales, misionales y de soporte mediante el mapa de procesos, con el objetivo de asegurar el insumo indispensable para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.



MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.

CÓDIGO:
1-80-00-45-01-04-50

VERSIÓN:
02

FECHA:
12-12-08

PAGINA:
14 de 43

MAPA DE PROCESOS MEGABÚS S.A.

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD




3.4.1 PROCESOS ESTRATEGICOS

Llamados también Gerenciales, estos proporcionan directrices y límites de actuación para el resto de los procesos, permiten fijar el rumbo y los lineamientos institucionales, enmarcados dentro de la misión, visión, objetivos estratégicos; soportan y despliegan las políticas y estrategias de la entidad.

Estos procesos constituyen la base para el diseño de acciones de prevención y/o corrección que garanticen una efectiva planeación estratégica y organizacional por aplicación de políticas producto de las revisiones e informe de resultados, entre otros.

3.4.1.1 PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 15 de 43

Este proceso permite el análisis de los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad de Megabús S.A., auscultar debilidades, oportunidades, amenazas, fortalezas; fijar políticas y lineamientos estratégicos en el corto, mediano y largo plazo; establecer metas, acciones y alcanzar el posicionamiento de la empresa.

3.4.1.2 PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


Proceso que se fundamenta en aplicación de las normas NTCGP1000: 2004 e ISO 9001: 2000 con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Megabús S.A. con base en las necesidades y expectativas de los clientes, las políticas y objetivos de la calidad, la determinación de los procesos y las responsabilidades para el logro de los objetivos de la calidad, la determinación y asignación de los recursos, el establecimiento de métodos y medios para medir la eficacia, eficiencia y efectividad de cada proceso en la entrega del servicio y la aplicación de la oportunidad de mejora.

3.4.2 PROCESOS MISIONALES

3.4.2.1 PROCESO DE OPERACIONES

Único proceso misional en la empresa, en el cual caben todas las actividades operativas necesarias para cumplir con la entrega a los usuarios de un excelente servicio de transporte público masivo de pasajeros en el Área Metropolitana Centro Occidente y zonas de influencia, siendo necesario para su cumplimiento el desarrollo de las siguientes acciones:

- Coordinar las actividades que demanda el sistema de operación para fijar las políticas de gestión que involucre a los agentes del Sistema Megabús.

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 16 de 43

- Controlar y hacer seguimiento a los operadores del sistema Megabús para garantizar la prestación de un excelente servicio de transporte público masivo de pasajeros.
- Atender oportunamente las quejas y reclamos de los ciudadanos como política para la fidelización de clientes.

3.4.3 PROCESOS DE APOYO O SOPORTE

Estos procesos incluyen todas las actividades que desarrolla el talento humano para dar el apoyo al ente gestor con recursos financieros, tecnológicos, jurídicos, administrativos y organizacionales. En razón de lo anterior, la entidad establece los siguientes procesos de apoyo:


3.4.3.1 PROCESO DE INFRAESTRUCTURA

Comprende la construcción y mantenimiento de las obras del Sistema Megabús tales como troncales, estaciones, intercambiadores y rutas zona de carga y consolidación para pretroncales y de alimentación.

3.4.3.2 PROCESO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Sus actividades constituyen un apoyo a los demás procesos con la implementación de políticas a través de servicios generales, gestión documental, recepción personal y telefónico y apoyo logístico en general; así mismo propende por el desarrollo humano integral de los integrantes de la empresa, procurando mejorar el clima laboral.

3.4.3.3 PROCESO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 17 de 43

Este proceso determina el manejo y el control de los recursos financieros de la entidad, cumpliendo con los requerimientos establecidos por las entidades reguladoras.

3.4.3.4 PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN

Proceso transversal a los demás procesos de la empresa que incluye la investigación de mercados, promoción, venta y distribución de servicios y/o productos provenientes del proceso misional como aquellos procedentes de la explotación de los negocios colaterales.

3.4.3.5 PROCESO DE PLANEACIÓN


Es un proceso transversal porque permea los demás procesos de la organización. Comprende las etapas de la planeación en todas las áreas de la entidad, donde se identifican los objetivos, define las estrategias y establece las metas lograr.

3.4.3.6 PROCESO DE ASESORIA JURÍDICA

Este proceso comprende el acompañamiento jurídico y de orientación legal de todos los demás procesos de la entidad, en aspectos de contratación, adquisición de predios, emisión de conceptos, respuesta a derechos de petición, quejas y reclamos, contestación de demandas, revisión y seguimiento de los contratos de concesión (operación y recaudo).

3.4.3.7 PROCESO DE CONTROL DE GESTIÓN

Es un proceso transversal que corresponde a las actividades propias del Control Interno como las de verificar, obtener evidencias, evaluar, informar los resultados de los diferentes procesos, planes, riesgos y fomentar políticas de fortalecimiento

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 18 de 43

de la cultura del autocontrol, definido éste como la capacidad de cada funcionario de la entidad de evaluar su trabajo, detectar sus desviaciones, efectuar los correctivos necesarios, mejorar los roles y, en general, asumir como propio el control.

4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD


4.1 REQUISITOS GENERALES

MEGABUS S.A., ha establecido, documentado e implementado su Sistema de Gestión de la Calidad, mejorando y manteniendo su eficacia, eficiencia y efectividad permanentemente. El sistema está soportado en la misión, visión, política de calidad, gestión por procesos (ver numeral 3.4 del presente manual) y en el cumplimiento de requisitos establecidos en las normas NTCGP1000: 2004 e ISO 9001: 2000.

Para el cumplimiento de las normas y la implementación del SGC, la entidad cuenta con procesos, procedimientos, política de la calidad, objetivos de la calidad y otros documentos que se dan a conocer en diferentes numerales del presente manual. Para el cumplimiento de las normas la entidad hace:

- a) identificación de los procesos que le permiten cumplir con la misión que le ha sido asignada por normas estatutarias (ver mapa de procesos – numeral 3.4 de este manual),
- b) determinación de la secuencia establecida en las entradas y las salidas de las caracterizaciones de los procesos, de tal forma que se garantice la aplicación dinámica y sistemática entre actividades (ver anexo A, de la caracterización de los procesos, página 43 de este manual).

4.2 GESTION DOCUMENTAL

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 19 de 43

4.2.1 Generalidades

La empresa ha establecido, documentado, implementado y mantiene el Sistema de Gestión de la Calidad con base en las características propias de la entidad, las actividades operativas y administrativas que desarrolla de acuerdo con su objeto social, las funciones de los integrantes de la empresa, e incluye:


- a) la Política de la calidad (ver numeral 3.2 de este manual),
- b) los Objetivos de la Calidad (ver numeral 5.4.1 de este manual),
- c) la estructura documentada está conformada por procesos, procedimientos, manuales, instructivos y formatos. En el desarrollo del presente manual se citan los procedimientos implementados, y
- d) otros documentos establecidos por la empresa que permiten una eficaz planificación y control de los procesos y cumplimiento de los requisitos de acuerdo con la norma.

4.2.2 Manual de la Calidad

Megabús S.A. ha diseñado el Manual de la Calidad para que todos los integrantes de la empresa lo apliquen y sirva como fuente de consulta en todas las dependencias administrativas y operativas de entidad. Es compromiso de todos los integrantes de la empresa usar este Manual como documento guía para la consolidación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.3 Control de Documentos

Megabús S.A., controla los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad a través del procedimiento “Control de Documentos” (1-80-00-45-01-05-50).

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 20 de 43

4.2.4 Control de Registros

Megabús S.A. controla los registros de Sistema de Gestión de la Calidad mediante el procedimiento “Control de Registros” (1-80-00-45-01-05-51).


5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección de Megabús S.A. tiene definida las responsabilidades y el nivel de autoridad a los integrantes de la empresa, las cuales están establecidas en la Resolución No. 0212 (18-10-2008), que adoptó el “El Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales” (1-20-00-45-01-04-01), en el cual se establecen funciones de mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, funciones acordes a los deberes y facultades que los “Estatutos” (escritura vigentes de la Sociedad) le otorgan al Gerente General de la misma.

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta Dirección ofrece testimonio de su compromiso con el desarrollo, implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y de la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad a través de:

- ✓ comunicación mediante memorandos, circulares, oficios, correos electrónicos, red pública electrónica, reuniones de trabajo, boletines, página Web, etc., que se hace a los integrantes de la empresa sobre la necesidad de cumplir con la satisfacción de los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios,
- ✓ difusión y explicación de la política de calidad para garantizar su entendimiento y cumplimiento,
- ✓ cumplimiento de los objetivos de la calidad,
- ✓ cumplimiento de las revisiones por la Gerencia del SGC,

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.		
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08

- ✓ disposición de los recursos técnicos, tecnológicos y de talento humano.

Los líderes de los procesos y la alta Dirección mantienen y conservan los registros que proporcionan la evidencia de este compromiso.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Megabús S.A. con el fin de satisfacer las necesidades del cliente, cumple los requisitos de éste mediante:

- ✓ seguimiento de indicadores,
- ✓ encuestas de satisfacción del cliente,
- ✓ la recopilación de sugerencias, quejas y reclamos a través de buzones y línea de atención al cliente Nro. 3351010,
- ✓ definición de los planes de servicio,
- ✓ atención personalizada del grupo Gestión Social en los Megapuntos.

5.3 POLITICA DE LA CALIDAD


La Política de la Calidad de MEGABÚS S.A. está establecida en el numeral 3.2 de este manual.

El cambio o modificación de la Política de la Calidad de la empresa motivada por situaciones normativas y reglamentarias que lo exijan, se efectúa previa vigilancia de que esa política armonice con el objeto social de Megabús S.A.

5.4 PLANIFICACION

5.4.1 Objetivos de la Calidad

La Alta Dirección de Megabús S.A. establece los objetivos de la calidad con base en los objetivos del “Plan Estratégico Institucional 2008 – 2012”, así:

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 22 de 43

A. Consolidación de la operación y la calidad del servicio

- ✓ Actualizar, adoptar y divulgar el plan de contingencia integral ante cualquier eventualidad (naturaleza, orden público y de operación).

B. Orientación hacia la comercialización y servicio al cliente

- ✓ Implementar un área comercial para diseñar y mercadear un portafolio de servicios que genere ingresos adicionales, aprovechando la infraestructura, la tecnología del sistema y el conocimiento.
- ✓ Diseñar y divulgar un programa continuo de socialización, educación y cultura ciudadana acerca de la movilidad.
- ✓ Desarrollar una política de servicio al cliente.
- ✓ Posicionar la marca e imagen corporativa.


Esos objetivos son medidos a través de los indicadores de gestión establecidos en el proceso de “Operaciones” (1-40-00-45-01-01-01) y el Plan de Acción de las dependencias.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

Dentro del “Plan Estratégico Institucional 2008 - 2012” Megabús S.A. establece el compromiso para ampliar la cobertura y hacer mejora continua en la calidad del servicio que presta. Por lo anterior, determina los Objetivos de la Calidad (ver numeral 5.4.1 de este manual) y caracteriza los procesos, definiendo en ellos el objetivo, alcance, líder del proceso, proveedores, entradas, actividades, resultados, clientes, registros, documentos o normas aplicables y responsables.

Con las revisiones periódicas que se realizan por parte de la Dirección, se verifica y mantiene la integralidad y armonización de los procesos, como también la implementación de los cambios en el SGC.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 23 de 43

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad


La Dirección tiene establecida y documentada la responsabilidad y autoridad de los integrantes de la empresa en el “El Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales” (1-20-00-45-01-04-01) y en los siguientes documentos:

- ✓ Procesos caracterizados de Operaciones, Comercialización, Infraestructura, Direccionamiento, Gestión de la Calidad, Control de Gestión, Administración Financiera, Asesoría Jurídica, Planeacion y Servicios Administrativos,
- ✓ contratos de trabajo,
- ✓ plan de acción anual de las áreas,
- ✓ planes de contingencia,
- ✓ Plan de desvío,
- ✓ Plan de mejoramiento,
- ✓ “Manual de operaciones” (1-40-00-45-01-04-01),
- ✓ procedimientos, y
- ✓ Mapa de Riesgos.

5.5.2 Representante de la Dirección

La Dirección designó mediante la Resolución Nro. 0118 (20-06-2008) como su representante ante el Sistema de Gestión de la Calidad al Jefe de Planeación, y lo revistió de responsabilidad y autoridad para verificar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios, para que estos interactúen de manera armónica, sistemática, dinámica, eficaz, eficiente y efectiva: Hacer informes sobre el desempeño del SGC, cualquier necesidad de mejora en las revisiones que hace la Gerencia. También designó mediante memorando un profesional universitario como coordinador para coadyuvar en las actividades de implementación y mantenimiento del Sistema.

5.5.3 Comunicación Interna

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 24 de 43

Los canales de comunicación interna de la empresa con sus integrantes se realiza utilizando los siguientes medios: memorandos, circulares, oficios, correos electrónicos, red pública electrónica, reuniones de trabajo, boletines, página Web, etc. A través de ellos se hace difusión y explicación de la política de calidad, de los objetivos de la calidad, cambios al SGC, documentación y quejas de los usuarios respecto de los requisitos del servicio tales como:

- ✓ rutas troncales y alimentadoras a ser atendidas,
- ✓ las franjas horarias de cada una de las rutas troncales y alimentadoras,
- ✓ numero de autobuses a utilizar para cada una de las rutas troncales y alimentadoras, y
- ✓ el adelantamiento de las gestiones con el mejoramiento del servicio en marco legal establecido.

5.6 REVISION POR LA DIRECCION


5.6.1 Generalidades

Megabús S.A. establece la revisión periódica de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad conforme al procedimiento “Revisión por la Dirección” (1-10-00-45-01-05-01).

5.6.2 Información para la Revisión

La recolección de información para la revisión del SGC se hace de acuerdo con la actividad 4.1 del procedimiento “Revisión por la Dirección” (1-10-00-45-01-05-01).

5.6.3 Resultados de la revisión

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 25 de 43

Los resultados de la revisión por parte de la Dirección, incluyen las decisiones y acciones relacionadas con la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos en su operación, del Sistema de Gestión de la Calidad, del servicio de acuerdo con los requisitos del cliente y la disposición de recursos de acuerdo con las necesidades de provisión.

Megabús S.A. deja registro como evidencia de los resultados de la revisión en el documento “Acta de Reunión” (1-80-00-45-01-02-53), la cual es suscrita por los participantes de la reunión.

6. GESTION DE LOS RECURSOS


6.1 PROVISION DE LOS RECURSOS

La entidad, en la búsqueda de los recursos técnicos, tecnológicos, de talento humano para el desarrollo de sus actividades que le permita implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad de manera eficaz, eficiente, efectivo y con mejora continua, hace permanente gestión presupuestal para que en cada vigencia fiscal se disponga de los recursos en el rubro “Desarrollo Institucional” (05351102).

6.2 TALENTO HUMANO

6.2.1 Generalidades

Megabús S.A. establece los requisitos de formación académica y experiencia en el Manual de funciones y requisitos (Resolución N° 052 de Agosto 30 de 2004) y actualización de la Planta de Cargos de Megabús S.A. y su Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales (Resolución 0212 de Octubre 8 de 2008), en la cual se han incorporado las competencias comunes para servidores públicos y por niveles jerárquicos contempladas por el Decreto 2539 de 2005,

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 26 de 43


estableciendo la socialización de las mismas, las cuales deberán ser evaluadas y reforzadas con talleres, en cuanto a las debilidades encontradas, procurando el crecimiento integral del personal y contribuyendo con la implementación del SGC.

Los requisitos de formación académica y experiencia contemplados en los manuales vigentes se exigen al vincular al personal requerido, aplicando el Proceso de Selección de Personal para Megabús S.A. (Resolución 071 de Octubre 25 de 2004).

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

En lo atinente a la competencia, toma de conciencia y formación de los integrantes de la empresa, Megabús S.A.:

- ✓ determina las competencias de los integrantes de la entidad mediante la Resolución 0212 de Octubre 8 de 2008,
- ✓ imparte Formación conforme al Plan Institucional de Capacitación 2008 (Resolución 0055 de Abril 1 de 2008) y refuerza competencias débiles o esenciales para la Organización (Resolución 0212 de Octubre 8 de 2008),
- ✓ usa los mecanismos contemplados en la Resolución 0260 del 2 de Diciembre de 2008 para evaluar las acciones tomadas, respecto de la efectividad del sistema de gestión de la calidad,
- ✓ a través de los líderes de las áreas, mediante charlas y otros elementos y medios, socializan a los integrantes de la empresa que están bajo su responsabilidad, sobre el Sistema de Gestión de Calidad, su normatividad e importancia, generando poco a poco conciencia de su trascendencia, lo que se refleja en el cumplimiento de tareas, cuestionamientos y de reuniones, de las cuales quedan registros, y

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 27 de 43

- ✓ mantiene y conserva los registros de la educación, formación, habilidades y experiencia en las historias laborales de los integrantes de la empresa.

6.3 INFRAESTRUCTURA

Megabús S.A., con el propósito de mantener la prestación del servicio de transporte público masivo de pasajeros de manera eficaz, eficiente y efectivo, dispone de plataforma tecnológica, hardware y software en el Centro de Control e instalaciones físicas adecuadas en estaciones, intercambiadores, corredores viales y modernas oficinas debidamente dotadas con equipos de computación y sus correspondientes aplicativos, en cada uno de los puestos de trabajo para la adecuada realización de actividades administrativas y operativas.


6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Alta Dirección promueve un ambiente laboral sustentado en el trabajo en equipo, para lo cual facilita la capacitación permanente de su talento humano, genera programas de bienestar social, en muchos de los cuales involucra las familias de los integrantes de la empresa y programas de salud ocupacional. Para conocer el clima organizacional de la empresa con el fin de hacer seguimiento y control, se realiza periódicamente una encuesta.

7. REALIZACION PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO

7.1 PLANEACIÓN DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

Megabús S.A. planifica el desarrollo de las actividades del Proceso de "Operaciones" (1-40-00-45-01-01-01) en búsqueda de la política misional de la entidad, en concordancia con los procesos de las demás áreas y procesos misionales de entidades estatales a nivel local y nacional. La planificación para la prestación del servicio conlleva a:

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 28 de 43


- ✓ la revisión permanente y verificación del cumplimiento de los objetivos de la calidad con base en el objeto social de la entidad,
- ✓ la necesidad de evaluar los documentos del proceso de operaciones con el fin de ser comparables con la planificación del servicio y tener fundamento para el mejoramiento continuo,
- ✓ desarrollar actividades de verificación y seguimiento de los procesos, que permitan establecer comparaciones para la toma de decisiones de manera acertada.
- ✓ controlar los documentos del SGC, y
- ✓ controlar los registros para garantizar la evidencia de la conformidad de los procesos.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio

El proceso de “Operaciones” (1-40-00-45-01-01-01) describe las actividades que tienen relación con el servicio que se entrega al cliente por parte de la entidad, estas actividades están documentadas a través de los siguientes procedimientos: “Recopilación y Procesamiento de Información en Campo” (1-40-00-45-01-05-04), “Programación del Plan de Servicios” (1-40-00-45-01-05-03) y “Atención al usuario” (1-40-00-45-01-05-06), mediante los cuales se definen los requisitos relacionados con el servicio en los términos de:

- ✓ rutas troncales y alimentadoras a ser atendidas,
- ✓ franjas horarias de cada una de las rutas troncales y alimentadoras,
- ✓ número de autobuses a utilizar para cada una de las rutas troncales y alimentadoras, y


	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 29 de 43

- ✓ adelantamiento de las gestiones con el mejoramiento del servicio en marco legal establecido.

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Megabus S.A., de manera periódica, desde la Dirección de Operaciones evalúa la calidad de la prestación del servicio de transporte público masivo de pasajeros, a través del procedimiento “Seguimiento y Evaluación a la Operación en Campo” (1-40-00-45-01-05-05), así también evalúa la calidad de la prestación del servicio mediante la revisión de los medios de pago (tarjetas), con el propósito de hacer las comparaciones respectivas entre los requisitos del servicio y lo ofrecido al usuario y así ejecutar las actualizaciones del caso en búsqueda del mejoramiento continuo. Para el cumplimiento de lo anterior la empresa realiza:

- ✓ seguimiento y evaluación a la operación en campo de acuerdo con el procedimiento “Recopilación y Procesamiento de Información en Campo” (1-40-00-45-01-05-04),
- ✓ formulación de indicadores de acuerdo con el procedimiento “Construcción de indicadores” (1-40-00-45-01-05-01),
- ✓ comités de operación según contratos de concesión 001 y 002 de 2.004,
- ✓ retroalimentación del cliente según lo definido en el procedimiento “Atención al Usuario” (1-40-00-45-01-05-06),
- ✓ seguimiento de cumplimiento contractual definidos mediante las resoluciones de interventorías sobre los contratos de concesión 001, 002 de 2.004 y 001 de 2.005,
- ✓ cumplimiento de la “Programación del Plan de Servicios” (1-40-00-45-01-05-03) propuesto,
- ✓ verificación de disponibilidad de flota y funcionamiento de la infraestructura, y

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 30 de 43

- ✓ actualización respectiva con el envío de la información a quienes realizan el seguimiento de la operación (concesionarios, ente gestor y otros entes de carácter nacional y local).

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE


Megabus S.A. establece a través del “Plan Estratégico Institucional 2008 - 2012” el objetivo № 4 “Orientación hacia la comercialización y servicio al cliente” constituyéndose este objetivo en uno de los elementos fundamentales para desarrollar una política de servicio al cliente, esta política se configura a través de:

- ✓ un procedimiento “Atención al usuario” (1-40-00-45-01-05-06).
- ✓ un “Manual del usuario” Anexo 1 del “Manual de operaciones” (1-40-00-45-01-04-01).
- ✓ la Página Web. <http://www.megabus.gov.co>,
- ✓ reuniones periódicas con la comunidad,
- ✓ medios visuales, escritos y radiales, volantes,
- ✓ paneles en intercambiadores, estaciones y buses troncales,
- ✓ señales y señalética en la infraestructura del sistema y los autobuses,
- ✓ equipos de audio en las estaciones e intercambiadores.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

Megabus S.A., dentro de su modelo de planificación incorpora elementos propios de una metodología que busca probar, simular y modelar el concepto de servicio requerido antes de divulgarlo e implementarlo con los concesionarios de operación. De acuerdo a las necesidades manifestadas por los usuarios en lo relacionado con el mejoramiento o crecimiento del mismo, adelanta el diseño y las evaluaciones correspondientes a:

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 31 de 43


- ✓ la construcción de la información necesaria para la planificación del diseño, utilizando el procedimiento “Recopilación y Procesamiento de Información en Campo” (1-40-00-45-01-05-04),
- ✓ la revisión, verificación y validación del desarrollo del diseño establecido en el procedimiento “Programación del Plan de Servicios” (1-40-00-45-01-05-03),
- ✓ definir las distintas etapas o fases de diseño necesarias para el desarrollo y consolidación del servicio, así como la entrega del diseño a las demás entidades que tienen competencia para su regulación y aprobación del orden municipal y metropolitano para de esta manera generar ampliación en la cobertura del sistema.

En cumplimiento de los requisitos funcionales y de desempeño, Megabus S.A. considera distintas maneras de abordar el diseño del plan de servicios, su implementación, ajuste, desempeño, la reglamentación incluido el aspecto legal se soportan en los contratos de concesión 001 de 2.004, 002 de 2.004 y 001 de 2.005, los cuales armonizan con todos los requisitos necesarios para ofrecer un nivel de servicio adecuado y acorde a las realidades del sistema.

Para el acceso de los usuarios al sistema Megabús, la empresa establece las tarjetas microprocesadas sin contacto (TISC), como medio pago de la tarifa usuario del sistema Megabus, con una arquitectura interna que permite:

- ✓ Integración tarifaria multiviaje,
- ✓ viaje a crédito,
- ✓ viaje por horario,
- ✓ viaje por tiempo,
- ✓ viaje según perfil (estudiante, tercera edad, otros).

Este medio soporta como mínimo la estructura tarifaria descrita en el anexo N° 1 sección 3, “Medios de pago del sistema Megabús”.

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 32 de 43


Este medio de pago contempla tres diseños de tarjetas:

- ✓ Tarjeta retornable, la cual permite acceder al sistema pagando el valor de un viaje más un depósito. Este medio de pago está dirigido para los usuarios no frecuentes los cuales utilizan el servicio; cuando el usuario retorna la tarjeta en cualquiera de las taquillas de las estaciones o intercambiadores una vez llega a su sitio de destino, le es reembolsado el valor de depósito inicial.
- ✓ Megatarjeta, corresponde a la tarjeta anónima, adquirida por los usuarios y que le permite recargar regularmente con los pasajes que requieran. Es utilizada generalmente por usuarios habituales y configura el medio de pago permanente para todos los usuarios del sistema Megabus.
- ✓ Mi tarjeta, corresponde a las tarjetas personalizadas autorizadas únicamente por Megabus S.A. Generalmente se expiden a los funcionarios que trabajan para la operación del sistema o su mantenimiento, sin embargo podrá ser extendida a la fidelización de otros usuarios especiales, esta tarjeta no es recargable y no acumula pasajes para el caso de funcionarios que prestan el servicio exclusivo para la operación del sistema o su mantenimiento.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Megabús S.A. cuenta con los registros derivados de la planificación del diseño (ver numeral 7.3.1) para el cumplimiento de la prestación del servicio, así:

- ✓ solicitudes de la comunidad para el mejoramiento del servicio, así como ampliación de cobertura,
- ✓ formatos diligenciados en la etapa previa de recopilación y procesamiento de información en campo,
- ✓ conclusiones obtenidas como resultado del procesamiento y análisis de la información,
- ✓ formatos para seguimiento, revisión, verificación del desarrollo del diseño,

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 33 de 43


- ✓ documentos legales y reglamentarios expedidos por las entes competentes,
- ✓ estudios de diseños anteriores que sirven como insumo para el ajuste de los nuevos diseños realizados por Megabus y/o otras entidades.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Mediante los procedimientos: “Atención al Usuario” (1-40-00-45-01-05-06), “Recopilación y Procesamiento de Información en Campo” (1-40-00-45-01-05-04) se obtienen las entradas necesarias para obtener el diseño para la “Programación del plan de servicios” (1-40-00-45-01-05-03). La verificación de las entradas, se efectúa a través de los mecanismos de control estipulados en dichos procedimientos, de tal manera que los resultados obtenidos se verifican, analizan e interpretan y se deja constancia a través de los siguientes registros de información:

- ✓ presentación de la “Programación del Plan de Servicios” (1-40-00-45-01-05-03) para la discusión respectiva con los concesionarios de operación para su aprobación,
- ✓ remisión a los concesionarios de la “Programación del Plan de Servicios” (1-40-00-45-01-05-03) para la aplicación correspondiente,
- ✓ socialización a los usuarios del servicio sobre las modificaciones cuando se requiera, del plan vigente con el nuevo plan,
- ✓ la Dirección de operaciones considera la pertinencia para los casos en que se requieran e involucren cambios en los hábitos y rutinas de viaje de los usuarios, la implementación de actividades de apoyo y difusión con información a través de paneles, altavoces de los intercambiadores, estaciones y entrega de volantes a las comunidades del sector.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 34 de 43

En los procesos relativos al diseño del servicio definidos en el procedimiento “Programación del plan de servicio” (1-40-00-45-01-05-03) se establecen los controles necesarios para revisar el diseño y desarrollo del servicio, en términos de asegurar el cumplimiento de los requisitos del servicio en cada actividad desarrollada.

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

Megabús S.A. hace verificación del diseño y su desarrollo mediante la discusión y análisis con los concesionarios (operación y recaudo) en los Comités de Operación que se realizan periódicamente. Las modificaciones o ajustes quedan registradas en las actas que se levantan de cada una de las reuniones efectuadas.

7.3.6. Validación del diseño y desarrollo


A través de los comités definidos en los contratos de concesión 001 de 2.004, 002 de 2.004 y 001 de 2.005 se realizan las validaciones como parte del servicio planificado, recogiendo las observaciones, sugerencias y posibles modificaciones que aseguren el cumplimiento del diseño, o confirmando su aplicación. En estos comités se involucran los distintos actores responsables de la ejecución del plan de servicio.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Con base en los cambios definidos y validados en el paso anterior, se procede al ajuste respectivo del diseño y las modificaciones del desarrollo, estos cambios implican los registros escritos y comunicaciones necesarias hacia los diferentes concesionarios de operación a fin de evidenciar los cambios en el diseño y desarrollo del servicio.

7.4 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios


	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 35 de 43

Megabús S.A., asegura los criterios para la adquisición de bienes y servicios de buena calidad, en aplicación del procedimiento que establece la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 2474 de 2008 y demás normas reglamentarias, para la selección, evaluación y reevaluación objetiva de los contratistas que en el ejercicio contractual de su relación con ellos, pueden afectar la calidad del servicio que presta la entidad. A través de la gestión de los interventores, la empresa realiza la evaluación de los contratistas, con el seguimiento paso a paso de la ejecución del contrato y la re-evaluación en el acta de liquidación final del mismo. En cuanto a los contratistas de prestación de servicios personales se evalúan atendiendo la norma en materia de evaluación de desempeño. La empresa, además, elabora para cada vigencia fiscal el “Plan de Compras” (1-20-00-45-01-02-15) que coloca para personas y organizaciones de interés en la página Web. <http://www.megabus.gov.co>, consulta el Catalogo Único de Bienes y Servicios (CUBS) en la página Web <http://www.sice-cgr.gov.co> de la Contraloría General de la Republica, en cumplimiento del Decreto 3512 de diciembre 5 de 2003 Sistema de Información para la Vigilancia de la Contratación Estatal SICE.

7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios

La entidad se asegura de proporcionar los documentos (términos de referencia) a las personas naturales y/o jurídicas, consorcios o uniones temporales, entre otros interesados, en presentar propuestas para contratación de la adquisición de bienes y servicios, para que basadas en ellos, hagan sus ofertas. De esa manera Megabús S.A. garantiza la adquisición de bienes y servicios con base en los requisitos legales y vigentes.

7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 36 de 43


Megabús S.A., establece mediante las actividades de interventoría que desarrollan los integrantes de la empresa, la verificación de recepción de los productos y servicios que se adquieren al proveedor, bajo la modalidad de contratación o convenio para asegurar que se cumplen los requisitos de los productos o servicios, de acuerdo con los términos de referencia previamente pactados.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

Todas las condiciones que deben cumplirse para la prestación del servicio, se encuentran reguladas en los contratos de concesión 001 y 002 de 2004, contrato de concesión 001 de 2.005, los que configuran la prestación del servicio de transporte público masivo a través de terceros así:

- ✓ El contrato de concesión 001 de 2.004 regula las características del servicio para la cuenca de Cuba, el contrato de concesión 002 de 2.004 regula las características del servicio para la cuenca Dosquebradas y el contrato de concesión 001 de 2005 regula las características del servicio en todo lo concerniente al recaudo.
- ✓ Todas las instrucciones referentes a la prestación del servicio se efectúan a través del procedimiento “Programación del Plan de Servicios” (1-40-00-45-01-05-03), aplicado por medios escritos y como consecuencia de las discusiones con los directamente involucrados en los diversos escenarios.
- ✓ El uso de los equipos adecuados también se encuentran regulados bajo los contratos de concesión mencionados en el literal a.
- ✓ Los dispositivos de seguimiento y medición en aspectos tecnológicos se encuentran contemplados en el contrato de concesión de recaudo 001 de 2.005 y a través del Centro de Control de Megabus S.A. se protocoliza

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 37 de 43


dicho seguimiento, en lo relativo a la utilización de herramientas como el software de gestión y control de flota, circuito cerrado de TV y software especializados de recaudo.

- ✓ El seguimiento y la medición se efectúa a través del procedimiento “Seguimiento y evaluación de la operación en campo” (1-40-00-45-01-05-05) en el que se establecen los pasos necesarios para efectuar el seguimiento al cumplimiento del servicio con base en el diseño. En lo relativo a medición también se usan los formatos necesarios como los registros de que dispone la Dirección de Operaciones para asegurar la medición.
- ✓ Mediante los comités establecidos periódicamente con los concesionarios y debidamente soportados en los formatos “Actas de reunión” (1-80-00-45-01-02-53) se fijan las actividades posteriores a la entrega reafirmadas entre las partes mediante los compromisos establecidos.
- ✓ Los riesgos que afectan directamente la operación se establecen en el “Mapa de riesgos de la entidad”, clasificados y agrupados por el tipo de riesgo en consideración a las acciones para mitigarlos.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La validación de los procesos relativos al servicio, constituye una de las principales obligaciones de la entidad, puesto que en el esquema de operación vigente a través de privados, se hace necesario utilizar medios de validación, por lo anterior, las disposiciones en este sentido se establecen como sigue:

- ✓ construcción de los planes de servicio de acuerdo a la información recogida en el procedimiento “Recopilación y procesamiento de información en campo” (1-40-00-45-01-05-04) y validada con los concesionarios en comités de operación, la consecuencia o resultado es el procedimiento de “Programación del plan de servicios” (1-40-00-45-01-05-03),

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 38 de 43


- ✓ con base en los contratos de concesión 001 y 002 de 2.004 se establece la calificación del personal o los particulares que ejerce funciones públicas, además, la evaluación se efectúa periódicamente por parte de los concesionarios de operación y recaudo atendiendo el capítulo 4.7.5 de “Manual de operaciones” (1-40-00-45-01-04-01) que establece las responsabilidades del personal,
- ✓ los procedimientos específicos aplicados en la validación de los procesos, se establecen en el proceso de operaciones “Seguimiento y evaluación a la operación en campo” código 1-40-00-45-01-05-05 en el que se determina la secuencia de validación mediante formatos,
- ✓ los registros de aplicación se encuentran evidenciados y contemplados en el procedimiento “seguimiento y evaluación a la operación en campo” (1-40-00-45-01-05-05), y
- ✓ la revalidación se efectúa a través del Centro de Control, haciendo uso del software de gestión y control de flota, software de recaudo y el CCTV.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

La identificación y trazabilidad en el proceso de operaciones está dada a través del software de control y gestión de flota existente en el centro de control de Megabus S.A. como software específico de trazabilidad para el cumplimiento de los requisitos de medición y seguimiento, ambos están referidos en al capítulo 6.12 de la plataforma tecnológica del “Manual de operaciones” de la entidad.

7.5.4 Propiedad del Cliente

Megabús S.A., ha establecido como medio de pago de propiedad del cliente una tarjeta plástica dotada de un chip en el que se almacena información, con la cual los clientes acceden en las estaciones, intercambiadores y autobuses alimentadores al servicio de transporte.

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 39 de 43

La Empresa, a través del Software de Recaudo, realiza la trazabilidad y seguimiento de los pagos anticipados que realizan los usuarios en los puntos de venta y recarga.


7.5.5 Preservación del servicio

En el entendido de que el servicio prestado no hace referencia a un producto físico, sino a un servicio, Megabus S.A., exige de los concesionarios de operación el óptimo estado en condiciones de limpieza y conservación tanto de los autobuses como de la infraestructura especificados a través de los capítulos 5.5 y 5.6 del “Manual de operaciones” y todo lo relativo a las actividades de seguimiento a la conservación del servicio, reflejado en el estado de los autobuses y las estaciones.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Además de los aspectos contemplados en el procedimiento “Seguimiento y evaluación a la operación en campo” (1-40-00-45-01-05-05) respecto del seguimiento y las mediciones a la prestación del servicio, la validación de los resultados se efectúa a través de:

- ✓ Software de Gestión y Control de Flota en el centro de control de Megabus S.A. A través del cual se verifica la detección de autobuses en estaciones, la verificación se hace con el apoyo del CCTV. El ajuste del funcionamiento óptimo del Software se realiza cuando el CCTV reporta información, luego del cual se verifica en estaciones generando los registros respectivos,
- ✓ Software de recaudo, a través del cual se efectúan las verificaciones de validaciones de viajes, su estabilización y confiabilidad se verifican mediante registros en estaciones e intercambiadores,

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 40 de 43

- ✓ Software de CCTV en tiempo real, a través del cual, se evidencia la prestación del servicio y sirve además para evidenciar la confiabilidad de los dos software enunciados anteriormente.


Los tres sistemas descritos anteriormente tienen una interacción y redundancia entre sí, se complementan y actúan como dispositivos de seguimiento y medición, permitiendo evidenciar la conformidad entre uno y otro.

8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

Megabús S.A. para definir el cumplimiento del servicio respecto del diseño aprobado con el fin de hacer mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, realiza registros mediante formatos con base en el procedimiento “Construcción de Indicadores” (1-40-00-45-01-05-01), los planes de acción de las áreas para medir los objetivos de calidad. Por lo anterior, Megabús S.A. establece como elementos para el control y seguimiento del servicio que se entrega al cliente los siguientes:

- ✓ Verificación del despacho en patios de operación de la flota autobuses alimentadores y articulados,
- ✓ verificación al cumplimiento de servicios de flota troncal y alimentadora en intercambiadores y en campo,
- ✓ seguimiento al cumplimiento de itinerarios por parte de los operadores a través de la plataforma tecnológica del Centro de Control y del personal adscrito a Megabus en intercambiadores y en campo,
- ✓ seguimiento a los accidentes en flota e infraestructura del Sistema,
- ✓ seguimiento al recaudo del sistema a través de medios como el EDS o plataforma tecnológica,

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 41 de 43

- ✓ verificación funcionamiento plataforma tecnológica CCTV, gestión de flota, tiempo real, paneles, y
- ✓ verificación estado de funcionamiento de estaciones e intercambiadores.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del cliente


Con el objetivo de conocer la percepción que el cliente tiene de Megabús S.A. con respecto al cumplimiento de sus requisitos en la prestación del servicio de transporte público masivo de pasajeros, la entidad utiliza métodos diversos para obtener información, entre los que se cuenta:

- ✓ las visitas realizadas por los integrantes de la empresa a la comunidad con registro de asistencia,
- ✓ los eventos en los que participa Megabús dejando constancia en los correspondientes registros,
- ✓ la atención a las sugerencias, quejas y reclamos según procedimiento “Atención al usuario” (1-40-00-45-01-05-06),
- ✓ la evaluación de resultados con los indicadores, y
- ✓ la realización de encuestas

8.2.2 AUDITORIA INTERNA

Megabús S.A. con el fin de establecer la eficacia, eficiencia y efectividad en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y para la mejora continua, verifica el cumplimiento de los requisitos del cliente con base en las normas NTCGP1000.2000 e ISO 9001: 20000. Se realizan periódicamente auditorias internas de acuerdo con las directrices establecidas en el procedimiento “Auditoria Interna” (1-70-00-45-01-05-03).

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.			
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08	PAGINA: 42 de 43

Para el hacer el seguimiento y medición a los procesos, Megabús S.A. formula los planes de acción anual de las dependencias, cuyos resultados son arrojados con base en los indicadores de gestión en ellos establecidos.

8.2.4 SEGUIMIENTO MEDICIÓN DEL SERVICIO

Megabús S.A. realiza medición de las características del servicio mediante la verificación de cumplimiento de los requisitos, la revisión permanente, la conformidad de los objetivos de calidad con su objeto social, la necesidad de establecer y aplicar la “Programación del Plan de Servicios” (1-40-00-45-01-05-03), como también el desarrollo del procedimiento de “Seguimiento y Evaluación a la Operación en Campo” (1-40-00-45-01-05-05). Por lo anterior, mantiene y controla los registros para garantizar la evidencia de la conformidad del servicio.


8.3 CONTROL SERVICIO NO CONFORME

La entidad hace control al servicio no conforme a través de la aplicación del procedimiento “Control Servicio no Conforme” (1-80-00-45-01-05-53).

8.4 ANALISIS DE LOS DATOS

Megabús S.A. acopia información mediante el seguimiento a los procesos que realizan líderes de los mismos, el informe del representante de la alta Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, los resultados de las auditorias, el resultado de las encuestas, la revisión que hace la alta Dirección. El análisis permite establecer:

- ✓ la satisfacción del cliente,
- ✓ la conformidad con características del servicio y requisitos del mismo,

	MANUAL DE LA CALIDAD DE MEGABUS S.A.		
	CÓDIGO: 1-80-00-45-01-04-50	VERSIÓN: 02	FECHA: 12-12-08

- ✓ funcionamiento de los procesos,
- ✓ oportunidades de mejora, y
- ✓ los requisitos de los proveedores de bienes y servicios

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora Continua

La Alta Dirección y los líderes de los procesos, mejoran continuamente la eficacia, eficiencia y la efectividad del SGC, basándose en el análisis de la política y objetivos de la calidad, las revisiones de la Dirección, los resultados de las auditorías, el análisis de datos y los resultados de acciones correctivas y preventivas realizadas.

8.5.2 Acción correctiva

Esta actividad requiere del compromiso, dedicación y responsabilidad del talento humano, permitiendo el mejoramiento continuo de cada uno de los procesos, mediante la aplicación del procedimiento documentado “Acción Correctiva y/o Preventiva” (1-80-00-45-01-05-52) y le hace seguimiento a las no conformidades mediante el formato “Solicitud Acción Correctiva y/o Preventiva” (1-80-00-45-01-02-57).

8.5.3 Acción preventiva

La entidad establece para las acciones preventivas el mismo procedimiento el cual está citado en el numeral 8.5.2 del presente manual.

ELABORACIÓN MANUAL DE LA CALIDAD	REVISION MANUAL	APROBACIÓN MANUAL
<hr/> NANCY YANETH GÜTIÉRREZ GOMEZ	<hr/> ROGELIO MÓNTOYA OSSA	<hr/> MÓNICA VANEGÁS BETANCOURT