


	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLES
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. PRESENTACIÓN DE TRANSMILENIO S.A.
7. PLANEACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
8. EJECUCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
9. VERIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
10. MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITO
0	24-09-2012	Primera versión del Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
1	28-09-2015	Actualización de la estructura en aplicación de la NTD SIG 001: 2011	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

ELABORÓ: PROFESIONAL UNIVERSITARIO (GRADO 4) GESTIÓN INTEGRAL	APROBÓ: JEFE DE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	<p style="text-align: center;">Página 1 de 37</p>
--	--	---

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

1. OBJETO

Definir las condiciones para la gestión del Sistema Integrado de Gestión de TRANSMILENIO S.A. y cada uno de los subsistemas que lo conforman, estableciendo los mecanismos para el cumplimiento de los requisitos aplicables a su planeación, implementación, verificación y mejora.

2. ALCANCE

Este Manual es para aplicación y conocimiento de los trabajadores Oficiales, Empleados Públicos y Contratistas que desarrollen funciones o actividades en las diversas Dependencias y Procesos de la Entidad.

Este Manual cubre los siguientes subsistemas que conforman el Sistema Integrado de Gestión de TRANSMILENIO S.A.



- Subsistema de Gestión de Calidad (SGC)
- Subsistema de Control Interno (SCI)
- Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA)
- Subsistema de Gestión Ambiental (SGA)
- Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)
- Subsistema de Seguridad y Salud Ocupacional (S&SO)
- Subsistema de Responsabilidad Social (SRS)

3. RESPONSABLE

El responsable por la elaboración de este documento es el Profesional Universitario Grado 4 de Gestión Integral. Por su estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento velará el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.



Todos los servidores públicos adscritos a TRANSMILENIO S.A. en sus diferentes procesos y dependencias son responsables por la aplicación del presente Manual en cuanto tengan relación con la implementación de uno o varios de los subsistemas del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

Las actualizaciones se realizarán de acuerdo con las necesidades de cada Subsistema y bajo la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación.

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO 9001:2015 Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad
- NTC-ISO 14001:2015 Requisitos del Sistema de Gestión Ambiental
- NTC- OHSAS 18001: 2007 Requisitos del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo
- NTC- OHSAS 18001: 2007 Directrices para la implementación del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo
- NTC- ISO/IEC 27001:2006 Requisitos del Sistemas de gestión de la Seguridad de la Información
- NTC- ISO/IEC 27002:2007 Código de practica para la gestión de la Sistemas de gestión de la Seguridad de la Información – Requisitos
- NTC-ISO 14489-1 Información y Documentación. Gestión de Documentos
- NTC: ISO 31000: 2011 Gestión del Riesgo - Principios y Directrices
- NTC GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública
- NTD-SIG 001:2011 Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales.
- Ley 87 de 1993 “Por el cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 872 de 2003 “Por el cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadores de servicios”.
- Ley 594 de 2000 “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.
- Acuerdo 42 de 2002 del Concejo Directivo del Archivo General de la Nación “Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000”.
- Acuerdo 122 de 2004 “Por el cual se adopta en Bogotá D.C., el Sistema de Gestión de la Calidad creado por la ley 872 de 2003”.
- Decreto 387 de 2004 “Por el cual se reglamenta el acuerdo 122 de 2004 que adopta en Bogotá D.C., el Sistema de Gestión de la Calidad creado por la ley 872 de 2003”
- Decreto 4110 de 2004 “Por el cual se reglamenta la ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública Norma NTC GP 1000:2004”.

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

- Decreto 651 de 2011 “Por medio del cual se crea el Sistema Integrado de Gestión Distrital – SIGD - y la Comisión Intersectorial del -SIGD-, y se dictan otras disposiciones
- Decreto 652 de 2011 “Por medio del cual se adopta la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales”
- Decreto 943 de 2014 Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social.
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 19011: 2002. Directrices para la auditoría de los Sistema de la Calidad y/o Ambiente.
- Social Accountability 8000 (SA 8000:2007). Norma de Responsabilidad Social.
- Guía Técnica Colombiana GTC -180. Responsabilidad Social.
- Norma Española UNE 66177:2005. Sistemas de Gestión – Guía para la integración de los sistemas de gestión.

5. DEFINICIONES

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.



Característica: Rasgo diferenciador

Competencia: Habilidad para aplicar conocimientos y habilidades para alcanzar los resultados esperados

Coherencia Institucional: Alineación de todos los elementos estratégicos de la Entidad con el propósito de lograr una administración armónica.

Controles Operacionales: Conjunto de acciones y actividades que son implementadas en la operación de la Entidad y que tiene como finalidad asegurar la conformidad de la gestión para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Mapa de Procesos: Representación gráfica de los procesos y la operación de la Entidad y en la que se clasifican en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación o control.

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

Partes Interesadas: Conjunto de actores diferentes a los usuarios que tienen algún tipo de participación directa o indirecta en la operación y prestación de los bienes y servicios por parte de la Entidad.

Planeación: Establecimiento por parte de la Alta Gerencia de los lineamientos que debe seguir la Entidad para alcanzar su quehacer institucional. Se puede considerar como el marco de referencia y camino a seguir, la filosofía que inspira la gestión.

Planificación: Consiste en las acciones que se desarrollan para seguir de manera sistemática y ordenada los lineamientos establecidos por la planeación.

Resultados: Logros que se obtienen con el cumplimiento de los objetivos planteados.

Responsabilidad Social: Modelo de gestión que ha adoptado voluntariamente la Entidad con el objetivo de llevar sus propósitos más allá de lo que establecen las leyes y normatividad vigente en términos de impactos para los usuarios y otras partes interesadas.

SIG: Sistema Integrado de Gestión.



Sostenibilidad: Condición característica del Sistema Integrado de Gestión que posibilita su continuidad y el mantenimiento de la gestión institucional independientemente de los cambios de administración y del entorno.

Usuario: La instancia final que se beneficia de la prestación de un bien o servicio suministrado por la Entidad.

6. PRESENTACIÓN DE TRANSMILENIO S.A.

La empresa de Transporte del Tercer Milenio, TRANSMILENIO S.A. en adelante (TMSA), de acuerdo con lo establecido por el Acuerdo 04 de 1999 y por el CONPES 3093 de 2000, es hoy responsable de la "(...) gestión, planificación, regulación y control del Sistema de Transporte Público Masivo Urbano de Pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia bajo la modalidad de transporte terrestre automotor (...)", que corresponde al Sistema TransMilenio.

La ejecución de las funciones asignadas a la Empresa se desarrolla mediante la implementación progresiva de fases cuya operación y recaudo funciona a través de concesiones de la siguiente

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	



manera: operadores de buses articulados, operadores de buses alimentadores, operadores de buses zonales y operadores de recaudo. Adicional a la prestación del servicio, TMSA ha desarrollado negocios colaterales contando entre otros con una concesión de publicidad, que administra la explotación colateral asociada a la infraestructura en el sistema.

Desde sus inicios, la Empresa se organizó internamente para atender la programación de rutas y servicios, así como el control de la operación desde un centro de control con infraestructura tecnológica y de comunicaciones, así como la disponibilidad de personal técnico y profesional que con acciones integradas mantienen y regulan la operación del sistema para garantizar la prestación del servicio según lo planificado.

Dada la dinámica de crecimiento de la ciudad de Bogotá D.C., que aumentó la demanda de transporte público, el Gobierno Distrital proyectando el mejoramiento y modernización de la ciudad para atender los requerimientos existentes, elaboró en el año 2006 el Plan Maestro de Movilidad (Decreto 319 de 2006), instrumento de planeación que fue concebido por el Plan de Ordenamiento Territorial (Decreto 390 de 2004).

De esta forma este instrumento dio nacimiento al Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) , el cual tiene como objetivo “(...) Garantizar los derechos de los ciudadanos al ambiente sano, al trabajo, a la dignidad humana y a la circulación libre por el territorio, mediante la generación de un sistema de transporte público de pasajeros organizado, eficiente y sostenible para el perímetro urbano de la ciudad de Bogotá (...)” y “(...) comprende las acciones para la articulación, vinculación y operación integrada de los diferentes modos de transporte público, las instituciones o entidades creadas para la planeación, la organización, el control del tráfico y el transporte público y la infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo del sistema (...)”

El Plan Maestro de Movilidad en su artículo 15, determinó que TMSA es el “(...) Ente Gestor del SITP y tiene la responsabilidad de la integración, evaluación y seguimiento de la operación del SITP. En consecuencia le corresponde adelantar los procesos de selección necesarios para poner en marcha la integración con el actual sistema de transporte colectivo (...)”. Con base en dicha disposición, mediante el Decreto 486 de 2006, el Alcalde Mayor del D.C., definió entre otros aspectos que le corresponde a la Empresa “(...) la gestión, organización, planeación, supervisión, regulación, control y responsabilidad del Sistema de transporte Público Masivo urbano de Pasajeros en el Distrito Capital bajo la modalidad de transporte terrestre automotor, en las condiciones que señalen las normas vigentes y según las políticas generales que determine la Secretaría Distrital de Movilidad.

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

En concordancia con las responsabilidades asignadas a TMSA, bajo la coordinación de la Secretaría Distrital de Movilidad, se adelantó la estructuración técnica, jurídica y financiera del SITP, cuya operación fue concebida bajo la figura de concesiones. En este sentido, el Alcalde Mayor profirió el Decreto 309 de 2009, mediante el cual se adoptó el SITP y se definieron las características y etapas de su implementación, así como las responsabilidades de TMSA y la Secretaría Distrital de Movilidad. Acorde con los tiempos de implementación del Sistema, TMSA adelantó los procesos de licitación pública necesarios y entregó en concesión la operación de (13) trece zonas en las que se dividió la ciudad para operar el SITP.

En sesión extraordinaria de la Asamblea de Accionistas realizada en Diciembre de 2012, se aprobó un ajuste en el objeto social, ampliando el ejercicio institucional adicionando al transporte terrestre automotor, el transporte terrestre férreo y los sistemas alternativos de movilidad como el cable aéreo, entre otros, lo cual además implicó que mediante el Acuerdo 004 de 2015, la Junta Directiva de TMSA actualizara el Plan Estratégico de la Entidad actualizando su Misión, Visión y los Objetivos Corporativos en el mismo sentido.



6.1 Descripción Técnica del Sistema Integrado de Transporte Público SITP

El Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D. C., se estructura con base en las estipulaciones del Plan Maestro de Movilidad y bajo las condiciones previstas en la regulación del transporte masivo, sus normas reglamentarias, modificatorias y el Decreto 309 de 2009, por el cual se adopta.

TRANSMILENIO S.A., quien actúa como ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, tiene a su cargo la planeación estructural del Sistema y la definición del régimen técnico que regula la operación, gestión y control de la operación así como la supervisión de todas las zonas del sistema.

Este modelo de gestión y programación de la operación del Sistema se orienta al uso eficiente de la flota, a la prestación del servicio público de transporte en condiciones de eficiencia, calidad y seguridad.

Para efectos de la operación del SITP, la ciudad de Bogotá se dividió geográficamente en veinte (20) zonas de las cuales: trece (13) están a cargo de los operadores zonales del SITP los cuales son responsables por el suministro de transporte intrazonal e interzonal, garantizando cobertura, accesibilidad, calidad y regularidad del servicio, una zona neutra que corresponde al centro

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

expandido de la ciudad, la cual no es adjudicada a ningún operador y seis (6) zonas para la operación no exclusiva del servicio de alimentación que ya fueron adjudicadas a los actuales operadores de alimentación del Sistema TransMilenio.

El SITP está basado en una red de rutas jerarquizadas, conformada por rutas Troncales, Urbanas, Alimentadoras, Complementarias y Especiales, en donde las rutas troncales tienen la característica de ser el eje estructurante del sistema, atendiendo corredores de alta demanda y el servicio de largas distancias.



Las rutas urbanas apoyan la operación del sistema en corredores de demandas medias, permitiendo atender la demanda entre zonas. Por su parte las rutas alimentadoras y complementarias se caracterizan por realizar la alimentación en los portales y en las estaciones intermedias y sencillas de los corredores troncales del sistema. Para la atención de las áreas de difícil acceso o de muy baja demanda están definidas las rutas especiales las cuales pueden prestar el servicio de transporte en el área urbana y rural.

Las rutas troncales operan por corredores exclusivos mientras que las demás rutas lo hacen por carriles de tráfico mixto.

Para las rutas troncales, el acceso de pasajeros se realiza a través de estaciones y/o plataformas, que son alimentadas por medio de puentes peatonales, rampas, rutas alimentadoras y complementarias, buses Intermunicipales y/o otros modos alternativos que se dispongan en la ciudad. Para acceder a las rutas troncales, la verificación de pago al sistema se realiza a través de controles de acceso ubicados en las estaciones y/o plataformas del sistema.

Para acceder a las demás rutas, los vehículos cuentan con equipos de validación del medio de pago, excepto aquellas rutas alimentadoras que se integren físicamente con los portales o estaciones intermedias de las rutas troncales.

La operación se rige con base en las directrices que imparte TRANSMILENIO S.A. con apoyo del Sistema de Programación y Control que se utiliza como instrumento para la planeación, regulación y control global de los vehículos del sistema. Todas las rutas del sistema operarán bajo los niveles de servicio establecidos por TRANSMILENIO S.A.

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

6.2 Agentes del Sistema TransMilenio

Junto a TRANSMILENIO S.A., que actúa como ente gestor, el Sistema Integrado de Transporte Público está conformado por diferentes agentes, entre los que se encuentran los siguientes:

Operadores Troncales

La operación troncal se desarrolla a partir de la actividad de varios operadores privados, vinculados al Sistema mediante contratos de concesión no exclusiva suscritos con TRANSMILENIO S.A., quienes desarrollan las actividades requeridas para la movilización de pasajeros a través de los corredores troncales del Sistema.



Como responsabilidad de las empresas operadoras troncales está la prestación del servicio de transporte en el Sistema mediante el cumplimiento de los servicios, frecuencias y horarios (bajo la coordinación de TRANSMILENIO S.A.), el suministro de la flota necesaria, el control, mantenimiento de su parque automotor, la administración y responsabilidad de vigilancia, el control de las áreas de parqueo de los patios de operación, la dotación, administración, manutención y operación de las áreas de soporte técnico que TRANSMILENIO S.A. le otorgue en concesión y permitiendo en cualquier momento la auditoría o supervisión por parte del ente gestor.

Operadores de Alimentación

La operación de alimentación correspondiente a las concesiones actuales del Sistema TransMilenio se desarrolla a partir de la actividad de varios operadores privados, quienes desarrollan las actividades requeridas para la movilización de pasajeros desde áreas específicas urbanas de la Ciudad hacia las estaciones de integración del sistema troncal, a través de rutas que son inicialmente definidas por TRANSMILENIO S.A., y que tienen por objeto maximizar la prestación del servicio hacia aquellas zonas que por su geografía no permite la llegada de vehículos troncales a la misma. Los operadores podrán proponer nuevas rutas alimentadoras previa concertación con TMSA.

Los Operadores del sistema alimentador se vinculan al sistema mediante la suscripción de contratos con TRANSMILENIO S.A., y su actividad está regulada contractualmente de acuerdo con las condiciones y reglas de operación que se establecen en los contratos.

Como responsabilidad de las empresas operadoras de alimentación está la prestación del servicio de transporte en el sistema mediante el cumplimiento de los servicios, frecuencias y horarios bajo la

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

coordinación de TRANSMILENIO S.A. El control se efectúa en las llegadas y salidas de las estaciones de integración de cabecera e intermedias mediante un sistema de posicionamiento y memoria embarcada. El operador de la alimentación tiene la responsabilidad de incorporar al servicio los vehículos de alimentación, así como el equipo necesario para la operación, el control de la misma y el mantenimiento de su parque automotor y permitiendo en cualquier momento la auditoría o supervisión por parte del ente gestor.

Operadores Zonales



La operación zonal en el Sistema Integrado de Transporte Público se desarrolla a partir de la actividad de varios operadores privados, vinculados al Sistema mediante contratos de concesión no exclusiva suscritos con TRANSMILENIO S.A., quienes desarrollan las actividades requeridas para la movilización de pasajeros. Los operadores zonales tienen a su cargo la operación de un grupo de rutas y servicios, con movimientos intrazonales e interzonales.

Como responsabilidad de las empresas operadoras zonales, está la prestación del servicio de transporte en el sistema mediante el cumplimiento de los servicios, frecuencias y horarios, el suministro de la flota necesaria para la operación, el control y mantenimiento de su parque automotor, la administración y responsabilidad de vigilancia y control de las áreas de parqueo. Para los operadores zonales adjudicatarios de lotes de vehículos para operación troncal, tendrán a cargo la dotación, administración, manutención y operación de las áreas de soporte técnico que TRANSMILENIO S.A. le otorgue en concesión y permitiendo en cualquier momento la auditoría o supervisión por parte del ente gestor.

Operadores de Recaudo

Para la venta de los medios de pago del servicio de transporte, existen concesionarios de Recaudo que tienen puntos de venta en cada una de las estaciones y portales de las rutas troncales a través de taquillas o terminales de carga automática. También contará con puntos de venta externos, que pueden ser puntos de venta atendidos, dispositivos de carga automática (CATI) y/o dispositivos móviles (PDAs) y/u otros dispositivos electrónicos, de acuerdo con la demanda.

El Sistema de Recaudo se basa en la utilización de la tarjeta inteligente sin contacto como medio de pago y validación de acceso y/o registro. Para utilizar los servicios, el usuario debe adquirir previamente el medio de pago. Es responsabilidad del recaudador recolectar el dinero proveniente

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

del cobro de la tarifa, proveer los equipos para la operación del recaudo, consolidar la información proveniente de las transacciones, garantizar la disponibilidad de los medios de pago y controlar el acceso al sistema y por ende la evasión del pago en las áreas bajo su control.

SIRCI

El Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información y Atención al Usuario – SIRCI, tiene como objeto dotar al sistema con las herramientas tecnológicas que le permitan controlar el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá de tal manera que se cuente con un sistema tarifario integrado (tarifas integradas, transbordos virtuales, tarifas diferenciales). El SIRCI lo conforman de manera integral el subsistema de recaudo, el subsistema de control de flota, el subsistema de información y servicio al usuario, los componentes de integración y consolidación de la información y la conectividad.

Administrador de los Recursos Financieros del Sistema



La administración de los recursos del sistema se encuentra a cargo de una Sociedad Fiduciaria, que recibe los dineros de recaudo diariamente y de acuerdo con los lineamientos establecidos en la materia, los distribuye a los diferentes agentes del sistema.

6.3. Descripción General de los Subsistemas que componen el Sistema Integrado de Gestión

El Sistema Integrado de Gestión de la Entidad está conformado por Subsistemas, que permiten la interacción dinámica entre los mismos, los requisitos legales, el entorno y cualquier otro modelo o herramienta de gestión que implemente la Entidad. El desarrollo de cada uno se lleva a cabo de la siguiente manera:

6.3.1. *Subsistema de Gestión de Calidad (SGC)*: Este subsistema basado en procesos tiene como objeto la satisfacción de las partes interesadas en los productos o servicios de la Entidad; en TRANSMILENIO S.A. se cumple con la determinación de un mapa de procesos, la descripción de los procesos, el establecimiento de indicadores de gestión, la coherencia institucional a través del plan estratégico y corporativo con el desarrollo de las funciones, así como con el desarrollo permanente de actividades de planeación, acción, verificación y mejora.

6.3.2. *Subsistema de Control Interno (SCI)*: Este Subsistema fundamentado en la Ley 87 de 1993 tiene como propósito servir como herramienta gerencial para el control a la gestión pública y se

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

fundamenta en la cultura del control, la responsabilidad y compromiso de la Alta Dirección para su implementación y fortalecimiento continuo; en TRANSMILENIO S.A se cumple con la aplicación del Modelo Estándar de Control Interno; MECI en su última versión, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.



6.3.3. *Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA)*: Este subsistema procura la gestión de los documentos de archivo de la Entidad de manera ordenada, se desarrolla en aplicación del Manual de Gestión Documental.

6.3.4. *Subsistema de Gestión Ambiental (SGA)*: Este Subsistema está enfocado para que en la Entidad se reduzcan los impactos en el ambiente y se cumpla con la legislación que en la materia aplique; en TRANSMILENIO S.A. se desarrolla a través de proyectos para la gestión ambiental, la reducción de emisiones contaminantes y la mitigación de impactos ambientales, así como el cumplimiento de las metas planteadas en el Plan Institucional de Gestión Ambiental de la Entidad.

6.3.5. *Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)*: Este subsistema está enfocado en la implementación de políticas de administración de la información que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos necesarios a su gestión; en TRANSMILENIO S.A. se aplica en desarrollo del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación, así como el desarrollo de instrumentos, herramientas y aplicaciones para la preservación de la información.

6.3.6. *Subsistema de Seguridad y Salud Ocupacional (S&SO)*: Este Subsistema promueve el desarrollo interdisciplinario de actividades relacionadas con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el desarrollo del trabajo; en TRANSMILENIO S.A. se aplica en desarrollo de los programas de capacitación, bienestar y salud ocupacional así como en los que tienen que ver con la promoción integral del individuo.

6.3.7. *Subsistema de Responsabilidad Social (SRS)*: Subsistema enfocado en el conjunto de actuaciones de la Entidad para construir de la mano de la comunidad proyectos de desarrollo sostenible, transformando desde la movilidad empresarial y el trabajo en equipo, los impactos causados en la sociedad y el medio ambiente; en TRANSMILENIO S.A se lleva a cabo con la implementación del Modelo de Responsabilidad Social y los proyectos de desarrollo sostenible enmarcados en dicho modelo.

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

7. PLANEACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

7.1. Planeación Institucional

TRANSMILENIO S.A., como Empresa del Distrito Capital contribuye al logro de los objetivos que la Administración Distrital establece para la ciudad de Bogotá D.C., bajo las condiciones que señalan las normas vigentes, las autoridades competentes, los Estatutos, el Plan de Desarrollo aplicable, las necesidades de los usuarios y partes interesadas, las funciones asignadas a la Entidad y los planes, programas y proyectos en los que este incurra.

La Entidad mediante el Acuerdo 004 de 2015 actualizó el Plan Estratégico de la Entidad, estableciendo:

Misión:



Gestionar el desarrollo e integración de los sistemas de transporte público masivo intermodal de pasajeros de la ciudad de Bogotá D.C. y de la región, con estándares de calidad, dignidad y comodidad, sustentable financiera y ambientalmente y orientado al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

Visión:

En el 2025 seremos la empresa modelo en América Latina en gestión del transporte público integrado e intermodal de pasajeros y líder en la utilización de tecnologías limpias.

Objetivos Corporativos

- i) *Articular la Operación del Sistema Integrado de Transporte Público Masivo en la Ciudad - Región, con estándares de eficiencia y seguridad*
 - a. Mejorar la operación del Sistema con estándares de calidad y comodidad.
 - b. Mejorar la seguridad de los usuarios y disminuir la accidentalidad
 - c. Gestionar el desarrollo, adecuación y/o mantenimiento de la infraestructura requerida y obras complementarias para la integración funcional del SITP incluido los modos férreos (Metro y Trenes Ligeros) y alternativos (Cable Aéreo)
 - d. Ampliar la cobertura del Sistema Integrado de Transporte Público

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

ii. *Contribuir al desarrollo de una ciudad sostenible a partir de la adopción y uso de tecnologías limpias y el fortalecimiento de la Gestión Ambiental Institucional*

- a. Articular y Desarrollar el Plan de Ascenso Tecnológico
- b. Promover el uso de modos alternativos de transporte
- c. Generar una Cultura de protección del ambiente.
- d. Formular e implementar los mecanismos y herramientas para la inclusión permanente de tecnologías limpias en la operación del SITP que permitan la reducción constante de emisiones de gases efecto invernadero y contaminantes locales.

iii. *Desarrollar una cultura integral de servicio al usuario*



- a. Desarrollar y fortalecer los canales de comunicación con los usuarios.
- b. Diseñar e implementar una Cultura de Uso del Sistema Integrado de Transporte
- c. Capacitar e informar al usuario en el uso y servicio
- d. Diseñar e implementar una Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

iv. *Implementar mecanismos que contribuyan al equilibrio financiero del Sistema Integrado de Transporte Público.*

- a. Procurar el equilibrio financiero de los agentes del Sistema.
- b. Obtener Ingresos para TRANSMILENIO S.A. por la explotación comercial de los diferentes componentes del Sistema.
- c. Procurar mecanismos para garantizar la accesibilidad financiera al SITP
- d. Implementar instrumentos financieros que conduzcan a promover el acceso al SITP a través de tarifas preferenciales a grupos poblacionales en condición de vulnerabilidad.

v. *Optimizar la Gestión Empresarial de TRANSMILENIO*

- a. Implementar y mantener un sistema integrado de gestión que permita cumplir el direccionamiento estratégico de la Entidad.
- b. Implementar mecanismos para lograr la adecuada gestión de la información de la Entidad.

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

- c. Realizar una gestión contractual que promueva el mejoramiento continuo del servicio de Transporte.
- d. Implementar un esquema de prevención del daño antijurídico y fortalecimiento de la defensa judicial
- e. Desarrollar e implementar mecanismos que garanticen la participación de los usuarios en la formulación de las estrategias institucionales.

7.2. Direccionamiento Estratégico del Sistema Integrado de Gestión

La Política y los Objetivos del Sistema Integrado de Gestión son coherentes con la totalidad de los subsistemas que lo conforman, así como con las normas vigentes, los Estatutos, el Plan de Desarrollo aplicable, las necesidades de los usuarios y partes interesadas, las funciones asignadas a la Entidad y los planes, programas y proyectos en los que este incurra, estableciendo:

Política del Sistema Integrado de Gestión:

TRANSMILENIO S.A. mejora la calidad de vida de los ciudadanos
planeando, gestionando y controlando el desarrollo
del Sistema Integrado de Transporte Público de pasajeros
en la ciudad de Bogotá y la región,
en cumplimiento de los requisitos legales y organizacionales,
se compromete con:

La satisfacción de las partes interesadas

La identificación, mitigación y tratamiento de los riesgos institucionales,



La prevención de la contaminación y la mitigación de los impactos ambientales

La identificación y la prevención de las condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y seguridad del personal, para garantizar un ambiente de trabajo adecuado.

La protección de la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los activos de información.

La administración y conservación de los documentos de archivo producidos en el ejercicio de su gestión.

Por lo anterior, respetamos los principios de responsabilidad social empresarial, fortalecemos el desarrollo de nuestro personal y la participación ciudadana, promoviendo la sostenibilidad de nuestro Sistema Integrado de Gestión y su mejora continua.



	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

- Satisfacer a los usuarios y las partes interesadas (SGC)
- Determinar los parámetros de control necesarios para que al interior de la entidades se establezcan acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura del mejoramiento continuo de la administración pública. (SCI)
- Administrar y conservar los documentos de archivo producidos en el ejercicio de su gestión. (SIGA)
- Mantener los estándares de emisiones de gases y los estándares de eficiencia energética (consumo de combustible) del sistema. (SGA)
- Mantener la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los activos de información (SGSI)
- Identificar las condiciones y prevenir los factores que afecten la salud y seguridad del personal (S&SO)
- Construir de la mano de la comunidad proyectos de desarrollo sostenible, transformando desde la movilidad empresarial y el trabajo en equipo, los impactos causados en la sociedad y el medio ambiente. (SRS)

Como mecanismos que permiten la implementación efectiva y el alcance de los objetivos propuestos para el Sistema Integrado de Gestión se han determinado en la Entidad:

- Indicadores de gestión asociados a cada uno de los procesos, los cuales operan como metodología para la revisión y seguimiento del cumplimiento de las metas y objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
- Asociación de los indicadores a los Objetivos institucionales y a los Objetivos del Sistema Integrado de Gestión de manera que permita su medición y avance.
- Comunicación de los elementos de la Plataforma Estratégica, la Política y de los Objetivos del Sistema Integrado de Gestión en la Inducción y Reinducción Institucional.
- Publicación de los elementos de la Plataforma Estratégica, la Política y de los Objetivos del Sistema Integrado de Gestión en la Intranet Institucional para su fácil acceso y consulta.
- Medición de la satisfacción de los usuarios mediante encuestas de satisfacción.

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

7.3. Planificación del Sistema Integrado de Gestión

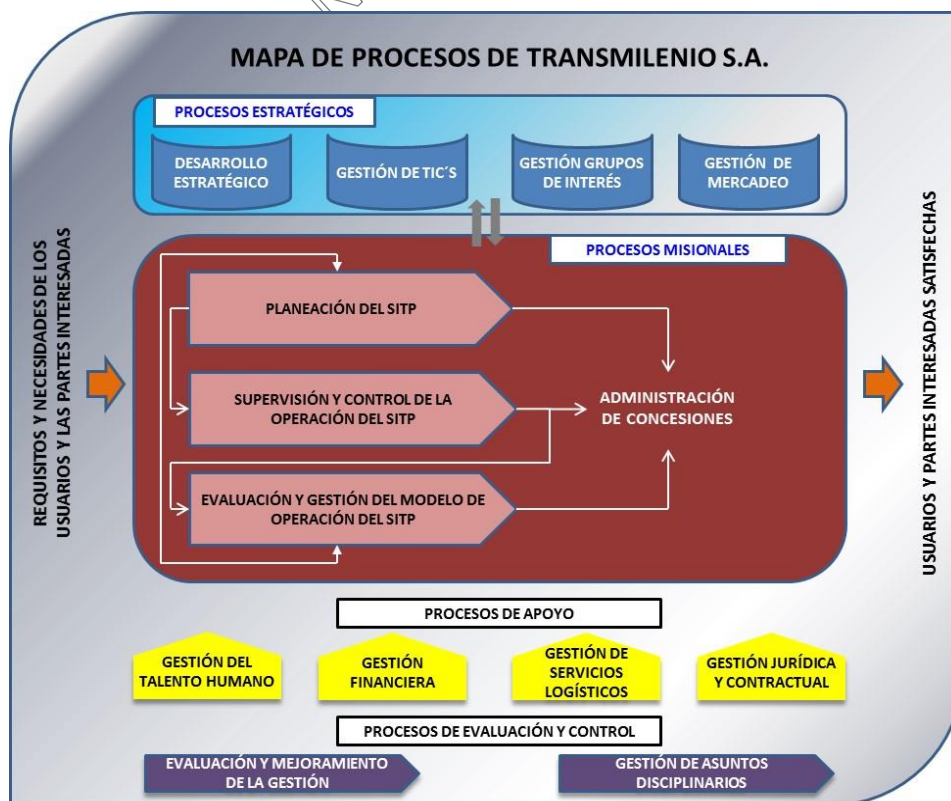
7.3.1. Planificación de los Procesos



Como elemento de la planificación de los procesos de la Entidad, se ha determinado, en coherencia con las funciones asignadas, los procesos, los servicios ofrecidos, las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas, el alcance del Sistema Integrado de Gestión, de la siguiente manera:

Alcance:

La Gestión del Sistema Integrado de Transporte Público Masivo Intermodal de Pasajeros de la Ciudad de Bogotá D.C. y de la Región que incluye: Planear, Supervisar, Controlar, Evaluar, Integrar y Mejorar Continuamente.

Se han identificado los procesos que permiten su desarrollo y el cumplimiento de sus funciones así:



	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

- *Procesos Estratégicos*

Mediante estos procesos se planean y analizan permanentemente los resultados de la entidad. Dichos análisis permiten determinar la orientación de la misma hacia el corto, mediano y largo plazo, la definición de objetivos, la determinación de acciones y recursos para alcanzarlos, así como la definición de acciones en materia de Planeación, Gestión y Control del Servicio de Transporte Público.

Estos procesos se orientan fundamentalmente a establecer las directrices para el mejoramiento de los procesos, velar por el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos por parte de actores internos, externos y usuarios del Sistema de Transporte masivo y fomentar su gestión eficaz.

Con base en el direccionamiento de la entidad y teniendo en cuenta su constante dinámica, se promueve de manera permanente el desarrollo de acciones en materia de mejoramiento del Sistema TransMilenio con el objetivo de orientar el servicio a la satisfacción de los usuarios y para ser un modelo de sistema integrado de transporte público a nivel nacional e internacional.

Dentro de los procesos estratégicos se adelantan igualmente las acciones necesarias para la generación de ingresos adicionales a la Entidad por medio de la explotación colateral de negocios, mediante la promoción del Sistema Integrado de Transporte Público.



Entre los procesos estratégicos se encuentran los siguientes subprocesos:

- Desarrollo Estratégico
- Gestión de TIC's
- Gestión de Grupos de Interés
- Gestión de Mercadeo

- *Procesos Misionales*

Representa todos los procesos que generan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de sus objetivos institucionales

En este contexto, se desarrollan las acciones necesarias para generar el Plan de Expansión del Sistema de Transporte Público, definiendo el diseño operacional y los parámetros de diseño e infraestructura, coordinar las actividades en materia de gestión del sistema, con el fin de establecer

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

directrices para la operación y la coordinación constante con todos los agentes, así como la controlar la operación y administrar las concesiones, con el fin de garantizar los resultados esperados.

Entre los subprocesos misionales se encuentran los siguientes:

- Planeación del SITP
- Supervisión y Control de la Operación del SITP
- Evaluación y Gestión del Modelo de Operación del SITP
- *Procesos de Apoyo*

Estos procesos soportan la operación de la empresa, brindando los recursos necesarios a los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora. Incluyen todas las actividades necesarias para brindar apoyo a la entidad en materia jurídica, financiera, logística y lo referido a Talento Humano

Entre los subprocesos de apoyo se encuentran los siguientes:



- Gestión del Talento Humano
- Gestión Financiera
- Gestión de Servicios Logísticos
- Gestión Jurídica y Contractual
- *Procesos de Evaluación y Control*

Se orientan fundamentalmente hacia el apoyo del mejoramiento de los procesos y buscan velar por el cumplimiento de los requisitos legales que enmarcan el quehacer de la Entidad.

Entre los subprocesos de evaluación y control se encuentran:

- Evaluación y Mejoramiento de la Gestión
- Gestión de Asuntos Disciplinarios

Las caracterizaciones asociadas a cada subproceso definido se encuentran documentadas en Fichas de Caracterizaciones que permiten identificar la interacción de cada uno de los procesos, de igual manera se encuentran dentro de los Documentos Oficiales del Sistema Integrado de Gestión como Caracterizaciones incluidas en el Listado Maestro de Documentos de la Entidad.

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

Las políticas de operación para el desarrollo de los procesos se han documentado dentro de cada uno de los procedimientos que se han construido para su desarrollo.

La relación de los riesgos asociados a cada proceso, se encuentra referenciada en las fichas de caracterización de los procesos.

7.3.2. Planificación de la Gestión del Riesgo

Como elemento de la planificación de la gestión del riesgo de la Entidad, se ha determinado la aplicación del procedimiento de Gestión del Riesgo en TMSA.

Para identificar y valorar los riesgos laborales asociados con cada uno de los procesos, se han realizado ejercicios de construcción y actualización de los panoramas de factores de riesgos institucionales.

Para la identificación de los aspectos y valoración de los impactos ambientales en la Entidad se ha adoptado el procedimiento de Identificación de Aspectos y Peligros.

7.3.3. Planificación operativa



Para el desarrollo de la planificación operativa de los servicios que se prestan en la Entidad se dispone de procedimientos que cubre actividades tales como:

En el proceso de Planeación del SITP:

- Elaboración de estudios de transporte de largo, mediano y corto plazo en sus componentes zonal, troncal y modos complementarios
- Acreditación y vinculación de vehículos provenientes del TPC al SITP
- Parámetros para el diseño de la infraestructura

En el proceso de Supervisión y Control de la Operación del SITP:

- Programación de servicios troncales, duales y alimentadores
- Programación de la Operación en su Componente Zonal
- Vinculación de vehículos zonales al SITP
- Vinculación de conductores zonales al SITP

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

Respecto de los trámites de la Entidad, aunque TRANSMILENIO S.A. no dispone de ellos, se ha construido y actualizado una Caracterización de Usuarios y Servicios, la cual describe los servicios de la Entidad.

7.3.4. Planificación documental



Para la gestión documental de la Entidad se ha construido el Manual de Gestión Documental el cual contiene lineamientos y disposiciones relacionadas con:

- Planeación documental
- Producción documental
- Gestión y tramite (Recepción, registro, digitalización, distribución y tramite)
- Organización (Clasificación, ordenación, foliación, almacenamiento y rotulación)
- Disposición (inventario, consulta y transferencias)
- Preservación a largo plazo
- Valoración documental

Por otra parte, los documentos oficiales del Sistema Integrado de Gestión se gestionan mediante el procedimiento de Control de documentos, dentro del cual se describen las condiciones para la identificación, elaboración, revisión, aprobación, adopción, publicación, divulgación, distribución, actualización, anulación, disposición y archivo de los documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad así como los lineamientos para su construcción, las actividades necesarias para su desarrollo y los registros de apoyo para su implementación. Esta información se encuentra formalizada y registrada en el Listado Maestro de Documentos de la Entidad.

7.3.5. Planificación de los Recursos

Como instrumento de planificación de los recursos en la Entidad así como para la programación y control de la ejecución anual de actividades que deben llevar a cabo cada una de las dependencias de TRANSMILENIO S.A., se construye anualmente el Plan de Acción, el cual describe los compromisos, productos, indicadores, términos (Fecha inicio – Fecha final), responsables y dependencias. El plan de acción esta articulado con el Plan de Adquisiciones que describe cada rubro presupuestal, la modalidad de selección, el valor estimado, la fuente de recursos y los componentes de inversión, en caso de aplicar.



	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

Igualmente, los recursos de la Entidad se planifican en aplicación del procedimiento de Programación Presupuestal en el cual se describen las condiciones y actividades para la construcción del plan financiero plurianual, para la elaboración del anteproyecto de presupuesto y para la elaboración del proyecto de presupuesto.

La gestión de los recursos de infraestructura física, equipos, software y mobiliario se gestionan atendiendo las disposiciones establecidas en el procedimiento de Mantenimiento de Infraestructura Física, de igual manera en aplicación del Plan de Adquisiciones previamente citado. Para el seguimiento de los recursos se cuenta con el Manual de Inventarios el cual describe las normas generales para el manejo de inventarios, así como los procedimientos para el ingreso, salida, servicio y baja de bienes.

Con relación a la planificación del recurso humano en la Entidad:

- Se ha determinado los niveles de responsabilidad, autoridad y competencias de los Trabajadores Oficiales y de los Empleados Públicos mediante la Planta de personal y el Manual Específico de Funciones y Requisitos por Competencias.
- La Selección y vinculación del personal es realizada mediante la aplicación del procedimiento de Selección y Vinculación por Competencias.
- Los lineamientos para estructurar, implementar y evaluar los programas relacionados con la formación y el desarrollo integral del Talento Humano de la Entidad, se gestionan en aplicación del Manual de la Gestión Integral del Talento Humano.
- Los procedimientos y las responsabilidades relacionadas con la liquidación de nómina y a las prestaciones sociales de los Empleados Públicos y Trabajadores Oficiales vinculados a TRANSMILENIO S.A. se gestionan en aplicación del Manual de Nomina y Prestaciones Sociales.
- La Entidad ha construido y actualizado su Código de Ética y Buen Gobierno el cual ha sido divulgado a todos los servidores públicos adscritos a la Entidad.
- En la Entidad, los Trabajadores Oficiales y los Empleados Públicos desarrollan procesos de inducción y reinducción con el objeto de conocer tanto el Sector, como la Entidad y el Sistema TransMilenio.

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

- Las condiciones laborales en la Entidad están determinadas en el Reglamento Interno de Trabajo aprobado por el Ministerio de Trabajo.
- En la Entidad se cuenta con un Modelo Integrado de Competencias, por medio del cual se reglamentan y establecen las políticas de evaluación del desempeño para los servidores públicos, la cual se realiza de manera discrecional.

7.3.6. Planificación de Medición y el Seguimiento

Como mecanismos de planificación para la medición y el seguimiento en la Entidad se han dispuesto las siguientes actividades:

- Elaboración, Modificación y Seguimiento del Plan de Acción Institucional
- Formulación y Seguimiento a Proyectos de Inversión
- Indicadores de Gestión.

De igual manera, se cuenta con instrumentos tales como informes, reportes y comités los cuales son descritos detalladamente en el numeral 8.4 del presente documento.



7.3.7. Planificación de la Comunicación y la Participación

La Comunicación en la Entidad se realiza en desarrollo del proceso de Gestión de Grupos de Interés y en apoyo de las funciones determinadas para los Trabajadores Oficiales y Empleados Públicos adscritos a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario. Para su efectivo desempeño, se han determinado actividades descritas en numeral 8.6 de este documento

7.4. Compromiso de la Alta Dirección Institucional

Respecto del Compromiso de la Alta Dirección frente al Sistema Integrado de Gestión se puede mencionar que:

- Se soporta en la aprobación de la planificación institucional, de la política y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión, por su participación de la gestión de los planes de mejoramiento y por la dirección efectiva de la gestión institucional a través de la ejecución de los Comité de Gerencia y de la Gerencia de la Integración.



	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

- Como parte del desarrollo de los Comités de Gerencia y de los Comités del Sistema Integrado de Gestión, la Alta Dirección realiza revisiones periódicas sobre el Sistema Integrado de Gestión y los Subsistemas que lo conforman.
- La Alta Dirección asigna los recursos necesarios para la gestión, implementación y mejora de su Sistema Integrado de Gestión, lo cual puede ser observado tanto en el Plan de acción de la Entidad como en el desarrollo de su Presupuesto.
- La Alta Dirección realiza revisión gerencial a su Sistema Integrado de Gestión analizando su eficacia, eficiencia y efectividad y observando los resultados alcanzados en cada uno de los subsistemas que le conforman
- La Alta Dirección toma decisiones para la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y de la prestación de los servicios de la Entidad, en el marco de los Comités establecidos formalmente en la Entidad y creados para tal fin.

7.5. Responsabilidad del Sistema Integrado de gestión

En la Entidad se han determinado las responsabilidades respecto del Sistema Integrado de Gestión de la siguiente manera:

- El Representante Legal es el responsable del diseño, implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.
- Se ha delegado como el Representante de la Alta Dirección para el Sistema Integrado de Gestión al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación en observancia del Acto Administrativo que lo formaliza.
- Se ha constituido el Comité del Sistema Integrado de Gestión con el objeto de establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema en procura de la estandarización y mejoramiento de los procesos de la Entidad, se encuentra conformado por los Directivos de la Entidad.
- Se cuenta con un equipo técnico y operativo conformado por representantes de los diferentes procesos y designados por los jefes de cada dependencia, quienes tienen como objetivo principal el despliegue e implementación de lo establecido en la Norma Técnica Distrital, la normatividad legal y reglamentaria asociada a cada uno de los subsistemas que le conforman.

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

- Se han asignado los niveles de autoridad y responsabilidad del SIG para cada uno de los subsistemas que lo conforman.
- Se ha determinado que la implementación, sostenibilidad y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión es responsabilidad de todos los Servidores Públicos adscritos a TRANSMILENIO S.A., indistintamente de su tipo de vinculación.

8. EJECUCION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

8.1. Procedimientos documentados y Registros del SIG



Para la implementación Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, se dispone de documentos que cubre actividades tales como:

- Control de documentos
- Control de los no conformes
- Identificación de aspectos y peligros
- Auditoria Interna al SIG
- Acciones correctivas, preventivas y de mejora del SIG
- Gestión del Riesgo en la Entidad
- Gestión del Normograma de la Entidad
- Control de Registros a través de las tablas de retención documental de la Entidad
- Manual de Gestión Documental (Gestión de registros)
- Notificación, reporte, investigación y seguimiento de accidentes de trabajo
- Participación Ciudadana

Estas actividades y las demás relacionadas con la operación de la organización se encuentran documentadas y formalizadas en el Listado Maestro de Documentos, información que se encuentra disponible en la Intranet de la Entidad para consulta y aplicación por parte de todos los funcionarios y colaboradores.

8.2 Controles operacionales

Los controles operacionales en el desarrollo de la prestación de los servicios se determinan de acuerdo con el servicio prestado por cada proceso, subproceso y procedimientos asociados a la operación de cada dependencia de la entidad los cuales se encuentran documentados y

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

formalizados en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, disponibles en la Intranet para su implementación y consulta.

8.3 Prestación del servicio



En la siguiente tabla se describen los servicios que la Entidad presta a los usuarios y que están relacionados con la misionalidad de Transmilenio S.A.:

Servicio	Proceso (s)	Dependencia
Planificación del SITP	Planificación del SITP	Subgerencia Técnica y de Servicios
	Gestión Jurídica (Contractual)	Subgerencia Jurídica
Gestión del Servicio de transporte Troncal del SITP	Supervisión y Control del SITP Evaluación y Mejora del SITP	Dirección Técnica de BRT
Gestión del servicio de transporte zonal del SITP	Supervisión y Control del SITP Evaluación y Mejora del SITP	Dirección Técnica de Buses
Gestión de los modos alternativos de transporte y equipamiento complementario del SITP	Supervisión y Control del SITP Evaluación y Mejora del SITP	Dirección Técnica de Modos alternativos
Evaluación y mejora del SITP	Evaluación y mejora del SITP	Subgerencia General (Gerencia de la Integración)

A través del proceso de Gestión de Grupos de Interés se realiza la Comunicación sobre la gestión de la entidad y el estado del SITP a cargo de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario.

Los canales para la atención de los usuarios y partes interesadas en la Entidad o en la prestación de sus servicios son los siguientes:

- Atención personal en las instalaciones de la Entidad

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

- Línea de atención 195
- Correo electrónico y redes de comunicación
- Puntos de atención personalizada - PAU
- Espacios de participación ciudadana – Veedurías, Consejos locales o Distritales, Comisiones intersectoriales, Comités, Defensorías, etc.

8.4 Mecanismos de medición y seguimiento

Como mecanismos para la medición y el seguimiento, en la Entidad se han dispuesto los siguientes tipos de instrumentos:

Informes y reportes

- *Sistema de seguimiento de la inversión pública SEGPLAN:*



Herramienta tecnológica que consolida información sobre las acciones, proyectos, planes, políticas y metas, que se fijan para la ciudad de Bogotá, así como los resultados de la gestión asociada y de su cumplimiento. En su reporte están involucradas las diversas Entidades y Organismos Distritales responsables de la ejecución del Plan de Desarrollo Local en sus diferentes componentes y se realiza con objeto de facilitar a la ciudadanía el ejercicio del control social y favorecer la legitimidad de las acciones del Gobierno Local.

- *Informe de gestión y resultados:*

Documento que recopila la gestión de la Entidad de cara al cumplimiento de las responsabilidades de la Administración Distrital con la Ciudadanía, en términos del cumplimiento de objetivos asociados al desarrollo económico, social y ambiental. Bajo un enfoque de gestión pública orientada a resultados y en el marco de una democracia participativa, la información de medición y control de la gestión que se observa en este informe aporta datos útiles sobre los compromisos asumidos y acordados democráticamente, facilita el ejercicio del control social a que tienen derecho la Ciudadanía y favorece la gobernabilidad y legitimidad de las acciones del Gobierno Local.

- *Informes de avance del Plan de Acción:*

Documento que se construye periódicamente, en el que se describe el avance y cumplimiento de los compromisos y productos asociados a cada uno de los responsables de las dependencias de la Entidad. Describe además el avance de las ejecuciones asociadas al plan de adquisiciones,

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

permitiendo observar los rubros presupuestales utilizados, las modalidades de selección aplicadas, los valores determinados y la restante información que se considere de interés.

- *Informes de ejecución presupuestal:*

Instrumento de construcción periódica en el que se describe la información correspondiente a la ejecución del Presupuesto General de la Entidad, en el que se reportan las partidas presupuestadas y aprobadas, los certificados de disponibilidad expedidos, los compromisos asumidos con cargo a estos certificados, las obligaciones de la Entidad, y los pagos realizados.

- *Informes del avance del plan anticorrupción:*

Documento en el que se recopilan los avances de las actividades y compromisos construidos con ocasión de la aplicación de en la Entidad de las estrategias anticorrupción. Aporta información de los avances en la gestión de riesgos, antitrámites, rendición de cuentas y atención al ciudadano.

- *Cuadro de Mando Integral:*

Herramienta que consolida los indicadores de gestión que permiten medir los resultados de los procesos de la Entidad en términos cuantitativos frente al cumplimiento de lo establecido en la Plataforma Estratégica, permitiendo identificar desviaciones en los procesos y tomar acciones para reconducir la situación.

- *Revisión Gerencial:*



Actividad por medio de la cual la Entidad revisa la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y de los resultados alcanzados en cada uno de los subsistemas que le conforman.

- *Informes para la Contraloría de Bogotá:*

Conjunto de informes y reportes que solicita la Contraloría de Bogotá mediante la aplicación de la normatividad vigente en la materia y en la que establece que a través de su herramienta Sistema de vigilancia y control fiscal – SIVICOF se le presente entre otros: Informes de gestión y resultados, Balance general, Estado de actividad financiera, económica, social y ambiental, Estado de resultados y Estado de cambios al patrimonio.

- *Informes de Empalme:*

Es el conjunto de informes que deben ser elaborados cuando se realizan cambios en la Administración Distrital o Representante Legal, antes de desvincularse de la entidad.

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

Comités Institucionales

- *Comité de Gerencia:*

Grupo de trabajo en la que los Empleados Públicos –Directivos de la Entidad realizan control a la gestión de las actividades y por medio del cual apoyan al Gerente General en la definición de estrategias y líneas de acción necesarias para garantizar el cumplimiento del objeto social y el rol institucional de la Entidad.

- *Comité de Contratación:*

Grupo de trabajo creado en la que un conjunto de Trabajadores Oficiales y Empleados públicos de la Entidad sesionan periódicamente con objeto de debatir los asuntos relacionados con el plan de adquisiciones y con el desarrollo de los procesos de contratación resultantes de su aprobación, modificación o actualización.

- *Comité de la Gerencia de la Integración:*



Grupo de trabajo creado, responsable de coordinar el monitoreo integral y sistemático, así como de la vigilancia y control de la prestación del servicio de manera transversal en todos los sistemas de transporte público integrados - SITP y el Sistema de Recaudo, Control de Flota e Información al Usuario – SIRCI, contemplando los factores de supervisión económicos, técnicos, jurídicos, de negocios y comunicacional, que garanticen el mejoramiento continuo del servicio en forma integral.

- *Comité del Sistema Integrado de Gestión:*

Grupo de trabajo conformado para la implementación y mejora de los diversos componentes del Sistema integrado de gestión de la Entidad y de cada uno de los siete (7) subsistemas asociados a él.

- *Comité de Conciliación:*

Grupo de trabajo conformado con el objeto de constituir una instancia administrativa para el estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad. Define sobre la procedencia de la conciliación en sede judicial y extrajudicial, el inicio de las acciones de repetición, los pactos de cumplimiento y llamamientos en garantía con fines de repetición, entre otros.

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

- *Comité de Gestión Documental:*

Grupo de trabajo conformado con el objeto de definir políticas, programas de trabajo y toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

- *Comité del Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA:*

Grupo de trabajo que ejerce como coordinador de las actividades relacionadas con los procesos de formulación, concertación, adopción, implementación, seguimiento y evaluación del Plan Institucional de Gestión Ambiental de TRANSMILENIO S.A.

- *Comité de Inventarios:*

Grupo de trabajo que tiene por objeto velar por el correcto manejo de los diversos bienes del inventario de la Entidad.

- *Comité de Convivencia:*



Grupo de trabajo creado que tiene como objeto conocer y evaluar las quejas o inquietudes sobre situaciones de presunto acoso laboral o de convivencia, así como recomendar a la administración las medidas correctivas pertinentes para superar dichas conductas y vigilar el cumplimiento de las medidas preventivas que se establecieren, con el fin de promover el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía y el buen ambiente ocupacional para todos los trabajadores de la Entidad.

- *Comité Paritario de Salud Ocupacional:*

Grupo de trabajo que se constituye como un organismo de promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de Salud Ocupacional dentro de la institución y para beneficio del personal que labora en ella, reglamentado con atención a la Resolución 2013 de 1986 del Ministerio de trabajo.

- *Comité de Recaudadores:*

Grupo conformado con el objeto de vincular a todos los directos interesados en la gestión del Sistema de Recaudo del Sistema TransMilenio, a un mecanismo de colaboración y coordinación centralizado y participativo, a través del cual se definen los principales aspectos de orden técnico, operativo, administrativo y comercial, relacionados con la adecuada prestación del servicio de recaudo cuando éste involucre la utilización combinada, total o parcial, de la infraestructura del Sistema de Recaudo del Sistema TransMilenio, y/o mediante el uso de la tarjeta inteligente sin contacto que constituye el medio de pago del Sistema de Recaudo del Sistema TransMilenio.

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

- *Comité Protocolo de Articulación:*

Grupo de trabajo creado con el objeto de articular la gestión entre los concesionarios de operación del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, y el Concesionario del Sistema Integrado de Recaudo, Control e información y servicio al usuario - SIRCI".

- *Comité de Concesionarios con Operación Zonal del SITP:*

Grupo de trabajo conformado para que los concesionarios con operacional zonal en el Sistema Integrado de Transporte Público deliberen.

8.5. Preparación y respuesta ante emergencias

Para la gestión y el manejo de las emergencias se ha construido en la Entidad el Plan Institucional de Respuesta a Emergencias (PIRE) dentro del cual se han determinado las tareas y funciones para la respuesta a estas situaciones, así como los procedimientos aplicables. Este documento se realiza en orientación de los lineamientos de la S.D.P.A.E. (Sistema Distrital para la Prevención y Atención de Emergencias) y se presenta anualmente para su aprobación.



En la Entidad se dispone de Brigadas de Emergencias con personal al cual se le brindan los elementos necesarios y capacitaciones para que desarrollen las competencias requeridas y con los que se coordina la realización de los simulacros necesarios a su gestión efectiva.

La respuesta ante las emergencias asociadas a la seguridad y salud en el trabajo tales como accidentes de trabajo, así como la gestión de los aspectos ambientales y la mitigación de los impactos ambientales se gestionan en la Entidad a través de las siguientes actividades:

- Notificación, reporte, investigación y seguimiento de accidentes de trabajo.
- Identificación de aspectos y peligros.

En desarrollo de la prestación de los servicios, las siguientes actividades documentadas en procedimientos para la gestión de emergencias:

- Análisis de accidentes troncales y alimentadores.
- Atención de contingencias en el componente zonal del SITP.

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

8.6 Comunicación

La Comunicación en la Entidad se lleva a cabo mediante la realización de las siguientes actividades documentadas en procedimientos formalizados en el Sistema Integrado de Gestión:

- Comunicación organizacional
- Comunicación Externa
- Gestión social
- Servicio al ciudadano
- Atención al usuario en vía y cultura ciudadana
- Diseño Gráfico
- Atención de peticiones, quejas y reclamos
- Participación Ciudadana
- Publicación información intranet
- Publicación, seguimiento y actualización de la página web
- Plan de Comunicaciones

9. VERIFICACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION



9.1. Evaluación periódica de lo legal

En la aplicación del procedimiento de Gestión del Normograma se definen las pautas generales para la construcción, actualización y evaluación de la normatividad vigente que regula la actuación de la Entidad en la prestación de los servicios y el desarrollo de su Misión.

9.2. Investigación de incidentes

En la Entidad, para la investigación de incidentes se cuenta con las siguientes actividades documentadas en procedimientos formalizados en el Sistema Integrado de Gestión:

- Para la gestión de los accidentes de trabajo, se aplica el procedimiento de Notificación, reporte, investigación y seguimiento de accidentes de trabajo.

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

- Para la gestión de las deficiencias ambientales en la Entidad se aplica lo dispuesto en el procedimiento de Identificación de aspectos y peligros. En caso que la deficiencia ambiental sea consecuencia de una actividad operativa, se aplica lo dispuesto en los Planes de Emergencia dispuestos para la infraestructura del Sistema TransMilenio.
- Para la gestión de las deficiencias en el manejo de la información en la Entidad se aplica lo dispuesto en el Manual de Gestión Documental y en las directrices establecidas por la Dirección de TIC's
- Con respecto a la deficiencias en la gestión legal se aplican los instrumentos documentados tales como:
 - Manual de Contratación
 - Manual de supervisión e interventoría,
 - Tramite de acciones de tutela,
 - Tramite de conciliaciones y mecanismos alternativos de solución de conflictos,
 - Tramite de demandas contencioso administrativas, laborales y civiles,
 - Proyecto de Providencias y fallos de segunda instancia de procesos disciplinarios
 - Revisión de Actos administrativos, proyectos de acuerdo y de proyectos de ley.

9.3. Auditorías internas



Para el desarrollo de las Auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, se ha determinado el procedimiento de Auditoria Interna al SIG con el que se establecen los responsables y actividades para la planeación y la realización de las auditorias que buscan verificar la adecuación, implementación y eficacia del SIG.

9.4. Análisis de datos

Para el análisis de datos en la Entidad se han determinado entre otros, los siguientes instrumentos:

- *Plan de Acción:*

A través del análisis periódico que se realiza sobre el avance y cumplimiento de los compromisos asociados a cada una de las dependencias de la entidad; a través de los seguimientos periódicos, se observa el avance de las ejecuciones asociadas a las adquisiciones, permitiendo analizar los

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

rubros presupuestales utilizados, las modalidades de selección aplicadas, los valores determinados y la restante información que se considere de interés.

- *Proyectos de Inversión:*

Con este instrumento, trimestralmente se realiza la verificación y reporte sobre el cumplimiento físico y presupuestal de los proyectos de inversión y se utiliza además como mecanismo de seguimiento al cumplimiento del plan de gobierno vigente.

- *Indicadores de Gestión:*

Los dueños de cada proceso evalúan permanentemente los indicadores en aspectos como medición, forma de cálculo o periodicidad, con objeto de determinar si su cálculo realmente se asocia con el desarrollo del proceso, si los resultados permiten el alcance de los objetivos propuestos o. si representan metas de mejora para el proceso.

- *Encuesta de satisfacción de usuarios:*



Se realiza un análisis sobre la información aportada por la encuesta de satisfacción de usuarios, observando las tendencias que en los diferentes hitos esta aporta, así como la percepción de los diferentes servicios (truncal o zonal), identificando oportunidades de mejora y necesidades de actividades o recursos para su desarrollo.

- *Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:*

Se realiza periódicamente revisión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y/o sugerencias presentadas en la entidad, con relación al Sistema Integrado de Transporte Público o aquellas que tengan que ver con el comportamiento o actitud de sus funcionarios asociados a la gestión de la Entidad o con la prestación del servicio.

- *Revisión Gerencial:*

Con esta actividad la Entidad revisa la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema integrado de gestión y de los resultados alcanzados en cada uno de los subsistemas que le conforman, obteniendo como uno de sus resultado recomendaciones para la mejora, necesidades de recursos y acciones para la sostenibilidad del SIG.

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

9.5 Satisfacción de los usuarios y partes interesadas

La satisfacción de los usuarios en la Entidad se realiza en aplicación de los Estudios de satisfacción en los cuales se desarrollan las actividades de estructuración, elaboración, toma de información en encuestas personalizadas (no telefónicas), evaluación y cálculo de la satisfacción del usuario con el desempeño operativo de cada uno de los Operadores Troncales y/o Operadores Alimentadores y/o Operadores Zonales del Sistema Integrado de Transporte Público así como la satisfacción del usuario con los demás componentes del Sistema, tales como, Estaciones, Venta de tarjetas, Buses Alimentadores, Seguridad, Información al usuario, opciones de movilidad, entre otros,

La satisfacción de las partes interesadas en la Entidad se tiene en cuenta y se evalúa en atención de las funciones desarrolladas por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario y sus subprocesos, así como los procedimientos descritos en el numeral 8.6 del presente documento.



9.6. Seguimiento y monitoreo

El seguimiento y monitoreo de los servicios de la Entidad se realiza en desarrollo del proceso de Supervisión y Control de la Operación dentro del cual desarrollan funciones las áreas de Subgerencia Técnica y de Servicios, la Dirección Técnica de BRT, la Dirección Técnica de Buses, la Dirección Técnica de Seguridad Física y la Dirección Técnica de Modos alternativos y E.C.

Para el seguimiento y el monitoreo de los subsistemas, así como de cada uno de los procesos, subprocesos y procedimientos que soportan el SIG se aplican los instrumentos descritos en los numerales 9.3 y 9.4 de este manual.

9.7. Revisión por la dirección

Las actividades de Revisión Gerencial se llevan a cabo con el fin de revisar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y de los resultados alcanzados en cada uno de los subsistemas que lo conforman. Esta revisión se llevará a cabo de acuerdo a lo dispuesto en el acto administrativo que establece los lineamientos del funcionamiento del Comité del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

9.8. Referenciación competitiva

Los ejercicios de referenciación competitiva se llevan a cabo en los diferentes niveles de operación de la entidad, a través de visitas a ciudades y países para comparar los diferentes modelos de transporte.

10. MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

10.1. Sostenibilidad del sistema integrado de gestión

Para la sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad se ha dispuesto la asignación de recursos descritos en el Plan de Acción, así como los rubros presupuestales asociados.



Igualmente se ha dispuesto de personal específico responsable de la gestión integral del Sistema a los cuales se les ha documentado estas funciones en el Manual específico de funciones y requisitos por competencias laborales de la Entidad.

Se desarrollan planes y programas de sensibilización en los que se genera conciencia acerca de cómo la aplicación del Sistema Integrado de Gestión mejora el desempeño de los procesos y permite el alcance de los objetivos institucionales.

Se dispone de un Equipo Operativo para coadyuvar en la implementación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión

Con objeto de generar conciencia y gestionar el cambio por parte de los servidores públicos y partes interesadas para la implementación, sostenibilidad y el mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión en la Entidad se desarrollan las actividades relacionadas con la Inducción, reinducción, desarrollo de competencias, evaluación de desempeño, actividades de comunicación interna entre otras.

Para el mantenimiento, se hacen campañas periódicas a través de diferentes herramientas que incluye información sobre los Subsistemas que integran el SIG encaminadas a crear conciencia y apropiación del Sistema para el fortalecimiento de la gestión institucional.

	TÍTULO: MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-OP-001	Versión 1	Fecha Noviembre de 2015	

10.2. Acciones de mejora, correctivas y preventivas

La Entidad cuenta con el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora del SIG, el cual busca la identificación e implementación de dichas acciones procurando la detección de oportunidades de mejora, la eliminación de las desviaciones que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales y la prevención de situaciones que afecten la gestión de la Entidad entre otros.

Nota:

- 1. Las actividades descritas en el presente Manual que soportan el Sistema Integrado de Gestión y que dan cumplimiento a los requisitos establecidos por la Normatividad Vigente se encuentran formalizadas y registradas en los diferentes documentos que integran el Listado Maestro de Documentos de la Entidad.**
- 2. Los actos administrativos que formalizan los Comités creados para el seguimiento de la Gestión Institucional se encuentran en el Cuadro de Actos Administrativos publicados en la Intranet de la Entidad.**