

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CODIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2000

TRANSMILENIO S.A.

ELABORÓ:	APROBÓ:	ADOPTÓ:	Pág. 1 de 51
DIRECTOR DE OPERACIONES	SUBGERENTE GENERAL	DIRECTOR DE OPERACIONES	
FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE APROBACIÓN:	FECHA DE ADOPCIÓN:	
27-02-2009	06-04-2009	06-04-2009	

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7

MODIFICACIONES

REVISIÓN No.	FECHA	CAPÍTULO	CAMBIO	SOLICITÓ
0	17-11-2004		ELABORACIÓN	NO APLICA
1	12-01-2005	5.1.4 5.3 6 1.4.1 6	- INCLUSIÓN DEL PLAN DE CONTROL DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD - DESAGREGACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN CONTRACTUAL CONFORME AL TIPO DE CONTRATACIÓN - MODIFICACIÓN DE LAS CARACTERIZACIONES DE LOS SUBPROCESOS DE PLANEAMIENTO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE A MEDIANO PLAZO, IMPLEMENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA, ANÁLISIS DE TECNOLOGÍA DE VEHÍCULOS, CONTROL DE VEHÍCULOS E INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN CONTRACTUAL - ANULACIÓN DEL SUBPROCESO DE IMPLANTACIÓN DE LA OPERACIÓN DE TRANSPORTE - MODIFICACIÓN CARACTERIZACIÓN EXPLOTACIÓN COLATERAL DE NEGOCIOS	GESTIÓN DE CALIDAD (frente a hallazgos de auditoría de calidad)
1	09-02-2005	Anexo 45, 3	INCLUSIÓN REFERENCIA PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	Observaciones ente certificador -Revisión documental-
1	09-02-2005	2	ACLARACIÓN ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD, ACLARACIÓN FIRMA	Observaciones ente certificador -Revisión documental-
1	09-02-2005	1.4.3 c)	ACLARAR ALCANCE DEL PROCESO COLATERAL DE NEGOCIOS	Observaciones ente certificador -Revisión documental-
1	11-02-2005	6 Anexo 13	SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE RECAUDO, AJUSTANDO LAS ENTRADAS FRENTE A PROCESOS	Solicitud proceso liquidación pago a agentes
2	11-02-2005	5.3.2	ELIMINAR DE LA DESCRIPCIÓN EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN OPERACIÓN DE TRANSPORTE	GESTIÓN DE CALIDAD (frente a hallazgos de auditoría de calidad)
1	09-08-2005	6 Anexo 23	SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN PORTAFOLIO DE INVERSIONES FRENTE A LA REVISIÓN DE REQUISITOS LEGALES	GESTIÓN DE CALIDAD (frente a hallazgos de auditoría de calidad)
2	01-08-2005	6 Anexo 13	SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE RECAUDO, AJUSTANDO LOS INDICADORES DE GESTIÓN	DE ACUERDO A TALLER DE INDICADORES

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

REVISIÓN No.	FECHA	CAPÍTULO	CAMBIO	SOLICITÓ
1	19-07-2005	6 Anexo 21	SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN LIQUIDACIÓN PREVIA DE LOS AGENTES DEL SISTEMA, AJUSTANDO LOS INDICADORES DE GESTIÓN	DE ACUERDO A TALLER DE INDICADORES
2	24-08-2005	6 Anexo 43	SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD, AJUSTANDO LOS REQUISITOS LEGALES Y LA ENTRADA / SALIDA DE INFORMACIÓN PARA INDICADORES DE GESTIÓN TRIMESTRALES	DE ACUERDO A NORMATIVIDAD Y CAMBIO DE FUNCIONES
2	25-08-2005	6 Anexo 30	SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN ASESORIA JURÍDICA, AJUSTANDO LOS NOMBRES DE ÁREAS POR EL DE PROCESOS, LAS ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN ADICIONANDO CONTROL DE TÉRMINOS, LAS SALIDAS ADICIONANDO ESTUDIOS DE CONVENIENCIA Y RECURSOS HUMANOS ADICIONANDO PROVEEDORES	GESTIÓN DEL SISTEMA
2	17-06-2005	6 Anexo 31	SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN PROCESOS JUDICIALES, AJUSTANDO LOS NOMBRES DE ÁREAS POR EL DE PROCESOS, SE COMPLEMENTAN LAS ENTRADAS, EN LAS SALIDAS SE ELIMINÓ COMITÉ DE CONCILIACIÓN Y SE DEJÓ COMO UNA ACTIVIDAD DEL HACER, EN ACTIVIDADES DEL HACER, EN SALIDAS Y EN RECURSOS SE ADICIONA EL SIPROJ, SE CAMBIA UNA SALIDA DE PRESENTACIÓN DE ESCRITO DE RESPUESTA POR INTERPOSICIÓN DE RECURSOS Y SUTENTACIÓN DE LOS MISMOS	GESTIÓN DEL SISTEMA
2	25-08-2005	6 Anexo 9	SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN GESTIÓN CONTRACTUAL CON PUBLICACIÓN EN LA PÁGINA WEB, AJUSTANDO LOS NOMBRES DE ÁREAS POR EL DE PROCESOS, SE COMPLEMENTAN LAS SALIDAS, SE ELIMINA ACTIVIDAD DE EXPEDIR CDP, SE CAMBIAN LOS INDICADORES DE GESTIÓN. SIN PUBLICACIÓN EN LA PÁGINA WEB SE ELIMINA ACTIVIDAD DE EXPEDIR CDP, AJUSTANDO LOS NOMBRES DE ÁREAS POR EL DE PROCESOS	DE ACUERDO A TALLER DE INDICADORES

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

REVISIÓN No.	FECHA	CAPÍTULO	CAMBIO	SOLICITÓ
2	12 sep 2005	6 Anexo 45 6 Anexo 1	- SE CREA VÍNCULO CON EL LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS (DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON PROCESOS Y SUBPROCESOS) - SE ACTUALIZA EL ANEXO 1. ORGANIGRAMA DE TRANSMILENIO S.A. - SE REALIZA LA ADOPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE ACUERDO A LA RESOLUCIÓN NÚMERO 155 DE 2005	GESTIÓN DE CALIDAD
2	1 nov 2005	6 Anexo 3	SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO AUDITORÍAS, AJUSTANDO LOS NOMBRES DE ÁREAS POR EL DE PROCESOS, SE COMPLEMENTAN LAS SALIDAS, SE ELIMINA LA SALIDA INFORME TRIMESTRAL DE INDICADORES (RESOLUCIÓN 070 DE JULIO DE 2005), SE CAMBIAN LOS INDICADORES DE GESTIÓN, SE ACTUALIZAN REQUISITOS LEGALES	GESTIÓN DE CALIDAD
2	1 nov 2005	6 Anexo 17	SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO EXPLORACIÓN COLATERAL, AJUSTANDO LAS ENTRADAS, LAS ACTIVIDADES Y LAS SALIDAS E INDICADORES DE GESTIÓN	GESTIÓN DE CALIDAD
2	1 nov 2005	6 Anexo 18	SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO ASISTENCIA TÉCNICA, AJUSTANDO LAS ENTRADAS, LAS ACTIVIDADES, LAS SALIDAS, RECURSOS HUMANOS E INDICADORES DE GESTIÓN	GESTIÓN DE CALIDAD
2	1 nov 2005	6 Anexo 19	SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO CAPACITACIONES, AJUSTANDO LAS ENTRADAS, LAS ACTIVIDADES, LAS SALIDAS, E INDICADORES DE GESTIÓN	GESTIÓN DE CALIDAD

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

REVISIÓN No.	FECHA	CAPÍTULO	CAMBIO	SOLICITÓ
3	4 mar 2006	6 Anexo 28	SE CAMBIA NOMBRE DE PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSO HUMANO POR GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.	GESTIÓN DE CALIDAD
		1	SE ACTUALIZA 1.1 HISTORIA, SE ACTUALIZA 1.3.1 MISIÓN, SE ACTUALIZA 1.3.2 VISIÓN, SE ACTUALIZA 4.1 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN, SE ACTUALIZA 5.2. PROCESO DE PLANEAMIENTO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE (ELIMINACIÓN DE ANÁLISIS DE TECNOLOGÍA DE VEHÍCULOS)	
		6 Anexo 20	SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO ADMINISTRACIÓN PRESUPUESTAL, AJUSTANDO LAS ENTRADAS, LAS ACTIVIDADES Y LAS SALIDAS	
		6 Anexo 11	SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO SERVICIO AL CIUDADANO, AJUSTANDO LAS ENTRADAS	
		6 Anexo 16	SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO SEGURIDAD, AJUSTANDO LAS ENTRADAS, LAS ACTIVIDADES, LAS SALIDAS Y DUEÑO DE PROCESO	
		6 Anexo 9	SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL, AJUSTANDO ACTIVIDADES E INDICADORES DE GESTIÓN	
		6 Anexo 41	SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO COMUNICACIÓN INTERNA, AJUSTANDO LAS ENTRADAS, ACTIVIDADES Y SALIDAS	
		6 Anexo 42	SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO COMUNICACIÓN EXTERNA, AJUSTANDO LAS ENTRADAS, ACTIVIDADES Y SALIDAS	
		6 Anexo 2	SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO PLANEACIÓN CORPORATIVA, AJUSTANDO LAS ENTRADAS, ACTIVIDADES Y SALIDAS	
		6 Anexo 8	SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO PLANEACIÓN TARIFARIA, AJUSTANDO LAS ENTRADAS, ACTIVIDADES Y SALIDAS	
		6 Anexo 34	SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO GESTIÓN DE INVENTARIOS Y ADQUISICIÓN Y SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS, AJUSTANDO ENTRADAS, ACTIVIDADES, SALIDAS E INDICADORES DE GESTIÓN	
		6 Anexo 7	SE ELIMINA EL SUBPROCESO ANÁLISIS DE TECNOLOGÍA DE VEHÍCULOS	

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

REVISIÓN No.	FECHA	CAPÍTULO	CAMBIO	SOLICITÓ
3	4 mar 2006	6 Anexo 15 6 Anexo 14 6 Anexo 4 6 Anexo 5 6 Anexo 10	- SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO PROGRAMACIÓN DE LA OPERACIÓN, AJUSTANDO LAS ENTRADAS, ACTIVIDADES, SALIDAS E INDICADORES DE GESTIÓN - SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO CONTROL DE VEHÍCULOS E INFRAESTRUCTURA, AJUSTANDO LAS ENTRADAS - SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO PLANEAMIENTO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE A CORTO PLAZO, AJUSTANDO LAS SALIDAS Y LOS INDICADORES DE GESTIÓN - SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO PLANEAMIENTO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE A MEDIANO PLAZO, AJUSTANDO LAS ENTRADAS, ACTIVIDADES, SALIDAS Y RECURSOS - SE ACTUALIZA CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO IMPLEMENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA, AJUSTANDO LAS ENTRADAS, REQUISITOS LEGALES, SALIDAS E INDICADORES DE GESTIÓN	GESTIÓN DE CALIDAD
4	7 Nov 2006	5.1.4 6 Anexo 44 5.6.2 5.1.2, 5.1.4, 5.2.2, 5.3.2, 5.4.2, 5.5.2, 5.6.2, 5.7.2, 5.8.2, 5.9.2 6 Anexos 3 y 43	- TENIENDO EN CUENTA QUE EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS NO DEPENDEN ÚNICAMENTE DE TRANSMILENIO S.A, SE CAMBIA LA PALABRA "GARANTIZAR" POR LA PALABRA "GESTIONAR", EN LOS OBJETIVOS DE CALIDAD QUE MENCIONAN LA "SOSTENIBILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA" Y EL "CUMPLIMIENTO DE LOS PARÁMETROS OPERACIÓN ESTABLECIDOS PARA CADA UNA DE LAS FASES DEL SISTEMA" - SE ACTUALIZAN EL PLAN DE CONTROL PARA LOS OBJETIVOS DE CALIDAD - SE INCLUYE LA DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO PORTAFOLIO DE INVERSIONES EN LA DESCRIPCIÓN DE CADA PROCESOS SE CAMBIA LA FRASE "SE SUBDIVIDE EN SUBPROCESOS", POR LA FRASE "SE SUBDIVIDE EN LOS SIGUIENTES SUBPROCESOS" - SE ACTUALIZAN CARACTERIZACIONES SUBPROCESO "AUDITORÍAS", AJUSTANDO ENTRADAS Y SALIDAS Y SUBPROCESO "GESTIÓN DE CALIDAD", AJUSTANDO LA ACTIVIDAD PLANEAR Y LOS REQUISITOS LEGALES"	PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE CALIDAD TERCER CICLO AUDITORÍAS INTERNAS PROF. UNIV CONTROL INTERNO / PROF, ESP DE CALIDAD

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

REVISIÓN No.	FECHA	CAPÍTULO	CAMBIO	SOLICITÓ
5	27 Feb 2008	1.1 1.1.1 1.3.1 y 1.3.2 1.3.4 1.4 1.4.1 1.4.2 1.4.4 1.4.5 1.5 2.2 4.2 Y 4.3	• ACTUALIZACIÓN DE LA HISTORIA • ACTUALIZACIÓN DE LOS NOMBRES DE LOS AGENTES REGULADORES DEL SISTEMA, DE ACUERDO CON LA REFORMA ADMINISTRATIVA (ACUERDO 257 DE 2006) • ACTUALIZACIÓN DE LA MISIÓN Y VISIÓN SEGÚN EL ACUERDO 4 DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL 28-DIC-2007 • SE INCLUYE EL NUMERAL 1.3.4 QUE CORRESPONDE A LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS DEL ACUERDO 4 DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL 28-DIC-2007 • INCLUSIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL, MODIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO, POR PROCESOS ESTRATÉGICOS Y CAMBIO EN EL TÍTULO DE "SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD", POR "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD" • SE CAMBIA EL TÍTULO DE "RED DE PROCESOS", POR "MAPA DE PROCESOS", MODIFICACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS • SE CAMBIA EL TÍTULO DE "PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO" POR "PROCESOS ESTRATÉGICOS" • SE EXCLUYE DE LOS PROCESOS DE APOYO, EL DE GESTIÓN DE CALIDAD, PASANDO A SER UN PROCESO ESTRATÉGICO • SE INCLUYEN LOS PROCESOS DE CONTROL DENTRO DEL MAPA DE PROCESOS • SE CAMBIA EL TÍTULO DE "CLIENTES Y PRODUCTOS" POR "PRODUCTOS Y CLIENTES" SE INCLUYE LA MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y CLIENTES • SE ESPECIFICA EXPRESAMENTE QUE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE TRANSMILENIO S.A. NO TIENE EXCLUSIONES DE LA NORMA • SE EXTRAEN DEL NUMERAL "4.1 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN", LOS TEXTOS QUE INDICAN EL "CONTROL DE DOCUMENTOS" Y EL "CONTROL DE REGISTROS" Y SE CREAN COMO NUMERALES INDEPENDIENTES	GESTIÓN DE CALIDAD

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7

REVISIÓN No.	FECHA	CAPÍTULO	CAMBIO	SOLICITÓ
5	27 Feb 2008	5	SE CREA EL CAPÍTULO 5 "RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN", SE EXTRAEN LOS NUMERALES 5.1.3 COMPROMISO DE LA GERENCIA CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, 5.1.4 POLÍTICA Y OBJETIVOS, 5.1.5 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN, 5.1.6 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN, 5.1.6.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD, 5.1.6.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN, 5.1.6.4 REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, Y SE INCORPORAN EN EL NUEVO CAPÍTULO 5. SE ACTUALIZA REDACCIÓN DE TODOS LOS NUMERALES DEL CAPÍTULO 5. SE ACTUALIZAN TODOS LOS NUMERALES	GESTIÓN DE CALIDAD
		5.2	SE INCLUYE EL NUMERAL 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	
		5.3	SE ELIMINA EL OBJETIVO DE CALIDAD "GESTIONAR LAS ACCIONES NECESARIAS PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA", YA QUE EL MISMO PUEDE SER MEDIDO A TRAVÉS DEL INDICADOR DEL OBJETIVO "MANTENER EN BUEN ESTADO LA INFRAESTRUCTURA". SE ADICIONA EL OBJETIVO DE CALIDAD "OPTIMIZAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA ENTIDAD". SE INCLUYE LA MATRIZ DE RELACIÓN ENTRE LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS, LOS DE CALIDAD Y LA POLÍTICA DE CALIDAD	
		5.5.1	SE INCLUYE LA FRASE: "LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ENTIDAD"	
		6	SE CREA EL CAPÍTULO 6 PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, SE EXTRAEN LOS NUMERALES 5.1 PROCESO DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN, 5.1.1 OBJETIVO, 5.1.2 DESCRIPCIÓN, 5.2 PROCESO DE PLANEAMIENTO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE, 5.2.1 OBJETIVO, 5.2. DESCRIPCIÓN, 5.3 PROCESO DE GESTIÓN DEL SISTEMA, 5.3.1 OBJETIVO, 5.3.2 DESCRIPCIÓN, 5.4 PROCESO DE CONTROL DE OPERACIONES, 5.4.1 OBJETIVO, 5.4.2 DESCRIPCIÓN, 5.5 PROCESO EXPLOTACIÓN COLATERAL DE NEGOCIOS, 5.5.1 OBJETIVO, 5.5.2 DESCRIPCIÓN, 5.6 PROCESO ADMINISTRACIÓN FINANCIERA 5.6.1 OBJETIVO, 5.6.2 DESCRIPCIÓN, 5.7 PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO, 5.7.1 OBJETIVO, 5.7.2 DESCRIPCIÓN	

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

REVISIÓN No.	FECHA	CAPÍTULO	CAMBIO	SOLICITÓ
5	27 Feb 2008	6	5.8 PROCESOS LEGALES, JUDICIALES Y EXTRAJUDICIALES, 5.8.1 OBJETIVO, 5.8.2 DESCRIPCIÓN, 5.9 PROCESO GESTIÓN DE APOYO LOGÍSTICO, 5.9.1 OBJETIVO, 5.9.2 DESCRIPCIÓN, 5.10 PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, 5.10.1 OBJETIVO, 5.10.2 DESCRIPCIÓN, 5.11 PROCESO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN, 5.11.1 OBJETIVO, 5.11.2 DESCRIPCIÓN Y SE INCORPORAN EN EL NUEVO CAPÍTULO 6 SE ACTUALIZA REDACCIÓN DE TODOS LOS NUMERALES DEL CAPÍTULO 6. SE ACTUALIZAN TODOS LOS NUMERALES	GESTIÓN DE CALIDAD
		6.1	SE CAMBIA EL TÍTULO DE "PROCESO DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN" POR EL DE "PROCESO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL".	
		6.1.1	SE RETIRA EL OBJETIVO DE "DEFINIR Y MANEJAR LA ESTRATEGIA DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y MANEJO DE LAS RELACIONES PÚBLICAS Y POLÍTICAS", YA QUE PASA COMO OBJETIVO DEL PROCESO DE "GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN", TAMBIÉN SE EXTRAE EL OBJETIVO "VELAR POR EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTROLES INTERNOS Y LOS ESTABLECIDOS POR LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y LOS ENTES DE CONTROL", YA QUE PASA COMO OBJETIVO DEL PROCESO DE "CONTROL DE GESTIÓN"	
		6.1.2	SE EXCLUYE EL SUBPROCESO DE AUDITORÍAS, YA QUE PASA AL PROCESO DE "CONTROL DE GESTIÓN". SE INCLUYE EL SUBPROCESO DE "GESTIÓN DE CALIDAD".	
		6.2 y 6.2.1	SE ACTUALIZA LA NUMERACIÓN	
		6.2.2	SE ACTUALIZA LA TABLA DE RESPONSABLES POR SUBPROCESO, DE ACUERDO CON EL NOMBRE DEL CARGO INCLUIDO EN EL MANUAL DE FUNCIONES VIGENTE	
		6.3	SE ACTUALIZA LA NUMERACIÓN	
		6.3.1	SE RETIRA EL PÁRRAFO "DE IGUAL FORMA SE GARANTIZA UN FUNCIONAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE", YA QUE PASA AL PROCESO DE "GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN"	
		6.3.2	SE ACTUALIZA LA TABLA DE RESPONSABLES POR SUBPROCESO, DE ACUERDO CON EL NOMBRE DEL CARGO INCLUIDO EN EL MANUAL DE FUNCIONES VIGENTE	
		6.4	SE ACTUALIZA LA NUMERACIÓN	

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

REVISIÓN No.	FECHA	CAPÍTULO	CAMBIO	SOLICITÓ
5	27 Feb 2008	6.4.1	SE MODIFICA LA REDACCIÓN DE LOS OBJETIVOS A, B, C Y D, A REDACCIÓN CON VERBO EN INFINITIVO	GESTIÓN DE CALIDAD
		6.4.2	SE INCLUYE EN LA DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO DE CONTROL DE LA OPERACIÓN LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL CONTROL DE LOS VEHÍCULOS Y CONDUCTORES EN OPERACIÓN Y LA REGULACIÓN DE LA OPERACIÓN TRONCAL Y ALIMENTADORA. ACTUALIZACIÓN DE LOS CARGOS RESPONSABLES DE CADA SUBPROCESO	
		6.5 y 6.5.1	SE ACTUALIZA LA NUMERACIÓN	
		6.5.2	ACTUALIZACIÓN DE LOS CARGOS RESPONSABLES DE CADA SUBPROCESO	
		6.6 y 6.6.1	SE ACTUALIZA LA NUMERACIÓN	
		6.6.2	ACTUALIZACIÓN DE LOS CARGOS RESPONSABLES DE CADA SUBPROCESO	
		6.7	ACTUALIZACIÓN DEL TÍTULO Y DE LA NUMERACIÓN	
		6.7.1	SE CAMBIAN LAS PALABRAS RECURSO (CUANDO SE REFIERE AL TALENTO HUMANO), POR TALENTO	
		6.8	ACTUALIZACIÓN DEL TÍTULO Y DE LA NUMERACIÓN	
		6.8.1	SE ACTUALIZA LA NUMERACIÓN	
		6.8.2	SE CAMBIA EL OBJETIVO DEL SUBPROCESO "GESTIÓN DE INVENTARIOS Y ADQUISICIÓN Y SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS" Y DEL SUBPROCESO DE "ASEGURAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y MANEJO DE SINIESTROS Y CONTINGENCIAS"	
		6.9	ACTUALIZACIÓN DEL TÍTULO Y DE LA NUMERACIÓN	
		6.9.1	SE ACTUALIZA LA NUMERACIÓN	
		6.9.2	SE ACTUALIZAN LOS NOMBRES DE LOS SUBPROCESOS, DE ACUERDO CON LO MENCIONADO EN EL MAPA DE PROCESOS Y EN LAS CARACTERIZACIONES	
		6.10	SE ACTUALIZA LA NUMERACIÓN	
		6.10.1	SE INCLUYEN LOS OBJETIVOS DE "DEFINIR Y MANEJAR LA ESTRATEGIA DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS Y REALIZAR EL MANEJO DE LAS RELACIONES PÚBLICAS Y POLÍTICAS" Y EL DE "GARANTIZAR EL FUNCIONAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE"	
		6.10.2	SE ACTUALIZA LA NUMERACIÓN, SE INLCUYE EL SUBPROCESO DE "SERVICIO AL CIUDADANO"	

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

REVISIÓN No.	FECHA	CAPÍTULO	CAMBIO	SOLICITÓ
5	27 Feb 2008	6.11 y 6.11.1 6.11.2 6.12 6.12.1 6.12.2 7 Anexos 2 al 43 y Anexo 45 7 Anexo 1 7 Anexo 44 7 Anexo 46	- SE ACTUALIZA LA NUMERACIÓN - ACTUALIZACIÓN DE LOS CARGOS RESPONSABLES DE CADA SUBPROCESO - SE CREA EL PROCESO DE CONTROL DE GESTIÓN - SE DETERMINA EL OBJETIVO DEL PROCESO - SE DESCRIBE EL SUBPROCESO "AUDITORÍAS", EL CUAL ANTERIORMENTE SE ENCONTRABA EN EL PROCESO DE "PLANEACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN" - SE ACTUALIZAN LAS CARACTERIZACIONES DE TODOS LOS SUBPROCESOS EN ENTRADAS Y SALIDAS, SE CAMBIA "DUEÑO DEL SUBPROCESO" POR "LÍDER DEL SUBPROCESO", SE ACTUALIZA FORMATO DE LAS CARACTERIZACIONES, SE INCLUYEN LOS PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS A CADA SUBPROCESO - SE ACTUALIZA EL ORGANIGRAMA DE ACUERDO CON LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL VIGENTE - SE ACTUALIZA EL "PLAN DE CONTROL OBJETIVOS DE CALIDAD", ELIMINANDO EL OBJETIVO 7 "GESTIONAR LAS ACCIONES NECESARIAS PARA SOSTENIBILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA", YA QUE ESTE OBJETIVO PUEDE SER MEDIDO A TRAVÉS DEL OBJETIVO 5 "MANTENER EN BUEN ESTADO LA INFRAESTRUCTURA". EL OBJETIVO 8 PASA A SER EL OBJETIVO 7. SE INCLUYE EL OBJETIVO 8 "OPTIMIZAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA ENTIDAD" - SE INCLUYE LA CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO DE GESTIÓN AMBIENTAL, DENTRO DEL PROCESO ESTRATÉGICO "PLANEACIÓN Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL"	GESTIÓN DE CALIDAD
6	27 Mar 2008	Anexos 2 al 25 Anexo 30 al 43 Anexo 46	SE AJUSTAN LAS CARACTERIZACIONES DE LOS SUBPROCESOS MENCIONADOS ACTUALIZANDO ENTRADAS Y SALIDAS Y CICLO PHVA.	GESTIÓN DE CALIDAD

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

REVISIÓN No.	FECHA	CAPÍTULO	CAMBIO	SOLICITÓ
7	6 Abr 2009	Anexos 2, 3, 6, 8, 12, 13, 14, 15, 16, 20, 25, 34 y 43 Anexo 1 Anexo 9 Numeral 1.1	- SE AJUSTAN LAS CARACTERIZACIONES DE LOS SUBPROCESOS MENCIONADOS ACTUALIZANDO ENTRADAS Y SALIDAS Y CICLO PHVA. - AJUSTE GENERAL ORGANIGRAMA TRANSMILENIO S.A. - ELIMINACIÓN DE LAS ACTIVIDADES CORRESPONDIENTES A "GESTIÓN CONTRACTUAL MENOR CUANTÍA" YA QUE SE ENCUENTRAN CONTENIDAS DENTRO DE LA CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL SIN PUBLICACIÓN EN LA PÁGINA WEB. - ACTUALIZACIÓN DATOS	GESTIÓN DE CALIDAD

ELABORÓ: DIRECTOR DE OPERACIONES	APROBÓ: SUBGERENTE GENERAL	ADOPTÓ: DIRECTOR DE OPERACIONES
--	--	---

	TÍTULO:		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO:	REVISIÓN:	
	M-T-GR-002	7	

TABLA DE CONTENIDO

ITEM	NOMBRE DEL CAPÍTULO	REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
1	PRESENTACIÓN DE TRANSMILENIO	0	2-12-2004
1.1	HISTORIA	4	27-02-2008
1.1.1	Entorno institucional del sistema TransMilenio	2	06-04-2009
1.1.2	Principios del sistema TransMilenio	0	2-12-2004
1.1.3	Indicadores de gestión del sistema de transporte masivo	0	2-12-2004
1.2	AGENTES DE TRANSMILENIO	0	2-12-2004
1.3	ENFOQUE ESTRATÉGICO	0	2-12-2004
1.3.1	Misión	4	27-02-2008
1.3.2	Visión	4	27-02-2008
1.3.3	Valores corporativos	0	2-12-2004
1.3.4	Objetivos Corporativos	0	27-02-2008
1.4	PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE TRANSMILENIO	1	27-02-2008
1.4.1	Mapa de procesos	2	27-02-2008
1.4.2	Procesos Estratégicos	1	27-02-2008
1.4.3	Procesos misionales	1	27-02-2008
1.4.4	Procesos de apoyo	2	27-02-2008
1.4.5	Procesos de control	0	27-02-2008
1.5	PRODUCTOS Y CLIENTES	1	27-02-2008
2	OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD	1	9-02-2005
2.1	OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD	1	9-02-2005
2.2	ALCANCE Y EXCLUSIONES	2	27-02-2008
3	GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	1	9-02-2005
4	DOCUMENTACIÓN	0	4-11-2004
4.1	ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	4	27-02-2008
4.2	CONTROL DE DOCUMENTOS	0	27-02-2008
4.3	CONTROL DE REGISTROS	0	27-02-2008
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	0	27-02-2008
5.1	COMPROMISO DE LA GERENCIA CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	1	27-02-2008
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	0	27-02-2008
5.3	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	2	27-02-2008
5.4	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	1	27-02-2008
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	1	27-02-2008
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	1	27-02-2008
5.5.2	Representante de la Dirección	1	27-02-2008
5.5.3	Comunicación	1	27-02-2008
5.5.4	Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	1	27-02-2008
6	PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	1	27-02-2008
6.1	PROCESO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL	1	27-02-2008
6.1.1	Objetivo	1	27-02-2008
6.1.2	Descripción	2	27-02-2008

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

ITEM	NOMBRE DEL CAPÍTULO	REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
6.2	PROCESO DE PLANEAMIENTO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE	4	27-02-2008
6.2.1	Objetivo	2	27-02-2008
6.2.2	Descripción	3	27-02-2008
6.3	PROCESO DE GESTIÓN DEL SISTEMA	3	27-02-2008
6.3.1	Objetivo	3	27-02-2008
6.3.2	Descripción	4	27-02-2008
6.4	PROCESO DE CONTROL DE OPERACIONES	1	27-02-2008
6.4.1	Objetivo	1	27-02-2008
6.4.2	Descripción	2	27-02-2008
6.5	PROCESO DE EXPLOTACIÓN COLATERAL DE NEGOCIOS	2	27-02-2008
6.5.1	Objetivo	2	27-02-2008
6.5.2	Descripción	3	27-02-2008
6.6	PROCESO DE ADMINISTRACION FINANCIERA	1	27-02-2008
6.6.1	Objetivo	1	27-02-2008
6.6.2	Descripción	2	27-02-2008
6.7	PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	27-02-2008
6.7.1	Objetivo	1	27-02-2008
6.7.2	Descripción	2	27-02-2008
6.8	PROCESO DE GESTIÓN DE APOYO LOGISTICO	1	27-02-2008
6.8.1	Objetivo	1	27-02-2008
6.8.2	Descripción	2	27-02-2008
6.9	PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	1	27-02-2008
6.9.1	Objetivo	1	27-02-2008
6.9.2	Descripción	2	27-02-2008
6.10	PROCESO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	1	27-02-2008
6.10.1	Objetivo	1	27-02-2008
6.10.2	Descripción	2	27-02-2008
6.11	PROCESOS LEGALES, JUDICIALES Y EXTRAJUDICIALES	1	27-02-2008
6.11.1	Objetivo	1	27-02-2008
6.11.2	Descripción	2	27-02-2008
6.12	PROCESO DE CONTROL DE GESTIÓN	0	27-02-2008
6.12.1	Objetivo	0	27-02-2008
6.12.2	Descripción	0	27-02-2008
7	ANEXOS		
ANEXO 1	Estructura y Planta de Personal - TRANSMILENIO S.A	3	06-04-2009
ANEXO 2	Caracterización Subproceso de Planeación Corporativa	5	06-04-2009
ANEXO 3	Caracterización Subproceso de Auditorías	5	06-04-2009
ANEXO 4	Caracterización Subproceso de Planeamiento del Sistema de Transporte a Corto Plazo	5	27-03-2008
ANEXO 5	Caracterización Subproceso de Planeamiento del Sistema de Transporte a Mediano Plazo	5	27-03-2008
ANEXO 6	Caracterización Subproceso de Planeamiento del Sistema de Transporte a Largo Plazo	5	06-04-2009

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

ITEM	NOMBRE DEL CAPÍTULO	REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
ANEXO 7	Caracterización subproceso Análisis de tecnología de vehículos	1 SE ELIMINA	04-03-2006 CON MODIFICACIÓN No.3 DEL MANUAL DE CALIDAD
ANEXO 8	Caracterización Subproceso de Planeación Tarifaria	5	06-04-2009
ANEXO 9	Caracterización Subproceso de Gestión contractual - Con Publicación en la Página Web	6	06-04-2009
ANEXO 9	Caracterización Subproceso de Gestión contractual - Sin Publicación en la Página Web	6	06-04-2009
ANEXO 9	Caracterización Subproceso de Gestión contractual - Menor Cuantía	5 SE ELIMINA	06-04-2009 A PARTIR DE LA VERSIÓN 7 DEL MANUAL
ANEXO 10	Caracterización Subproceso de Implementación de Infraestructura	5	27-03-2008
ANEXO 11	Caracterización Subproceso de Servicio al Ciudadano	4	27-03-2008
ANEXO 12	Caracterización Subproceso de Control de la Operación	3	06-04-2009
ANEXO 13	Caracterización Subproceso de Distribución y Control de Recaudo	5	06-04-2009
ANEXO 14	Caracterización Subproceso de Control de Vehículos e Infraestructura	5	06-04-2009
ANEXO 15	Caracterización Subproceso de Programación de la Operación	4	06-04-2009
ANEXO 16	Caracterización Subproceso de Seguridad	4	06-04-2009
ANEXO 17	Caracterización Subproceso de Explotación Colateral de Negocios	4	27-03-2008
ANEXO 18	Caracterización Subproceso de Asistencia Técnica y Consultoría	4	27-03-2008
ANEXO 19	Caracterización Subproceso de Capacitaciones	4	27-03-2008
ANEXO 20	Caracterización Subproceso de Administración Presupuestal	5	06-04-2009
ANEXO 21	Caracterización Subproceso de Liquidación Previa de los Agentes del Sistema	3	27-03-2008
ANEXO 22	Caracterización Subproceso de Pagos a Terceros	3	27-03-2008
ANEXO 23	Caracterización Subproceso de Portafolio de Inversiones	3	27-03-2008
ANEXO 24	Caracterización Subproceso de Administración de la Información Contable y Tributaria	3	27-03-2008
ANEXO 25	Caracterización Subproceso de Evaluación Organizacional	3	06-04-2009
ANEXO 26	Caracterización Subproceso de Selección y Vinculación de Personal	1	27-02-2008
ANEXO 27	Caracterización Subproceso de Administración de Nómina y Prestaciones Sociales	1	27-02-2008
ANEXO 28	Caracterización Subproceso de Desarrollo del Talento Humano	1	27-02-2008
ANEXO 29	Caracterización Subproceso de Análisis de Competencias y Evaluación de Desempeño	1	27-02-2008
ANEXO 30	Caracterización Subproceso de Asesoría Jurídica	4	27-03-2008
ANEXO 31	Caracterización Subproceso de Atención Procesos Legales Judiciales y Extrajudiciales	4	27-03-2008
ANEXO 32	Caracterización Subproceso de Administración de Archivo	2	27-03-2008
ANEXO 33	Caracterización Subproceso de Administración de Correspondencia	2	27-03-2008
ANEXO 34	Caracterización Subproceso de Gestión de Inventarios y Adquisición y Suministro de Bienes y Servicios	4	06-04-2009

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

ITEM	NOMBRE DEL CAPÍTULO	REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
ANEXO 35	Caracterización Subproceso de Administración Centro de Documentación	2	27-03-2008
ANEXO 36	Caracterización Subproceso de Aseguramiento de la Infraestructura y Manejo de Siniestros y Contingencias	2	27-03-2008
ANEXO 37	Caracterización Subproceso de Mantenimiento y Adecuación de la Planta Física	2	27-03-2008
ANEXO 38	Caracterización Subproceso de Planeación y Adquisición de Tecnologías de Información y Comunicación	2	27-03-2008
ANEXO 39	Caracterización Subproceso de Administración de los Recursos Tecnológicos	2	27-03-2008
ANEXO 40	Caracterización Subproceso de Soporte Técnico y Atención a Usuarios	2	27-03-2008
ANEXO 41	Caracterización Subproceso de Comunicación Interna	3	27-03-2008
ANEXO 42	Caracterización Subproceso de Comunicación Externa	3	27-03-2008
ANEXO 43	Caracterización Subproceso de Gestión de Calidad	6	06-04-2009
ANEXO 44	Plan de Control Objetivos de Calidad	2	27-02-2008
ANEXO 45	Documentación relacionada con Procesos y Subprocesos (Ver R-T-GR-001 Listado Maestro de Documentos)	1	12-09-2005
ANEXO 46	Caracterización Subproceso de Gestión Ambiental	1	27-03-2008

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7

1 PRESENTACIÓN DE TRANSMILENIO

1.1 HISTORIA

Mediante el Acuerdo 004 de 1999 el Concejo de Bogotá autorizó la constitución de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A. bajo la fórmula jurídica de sociedad por acciones del orden distrital con la participación exclusiva de entidades públicas. La constitución de la Empresa se hizo realidad el 13 de octubre del mismo año, mediante escritura pública No. 1528 en la Notaría 27 del Círculo de Bogotá, con la misión de “Mejorar la calidad de vida de los habitantes del Distrito y la competitividad de la ciudad tanto en el plano nacional como en el internacional, mediante la implantación del primer sistema de transporte público masivo urbano de pasajeros, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor en el Distrito Capital y en su área de influencia”.

Como titular del Sistema de transporte público, TRANSMILENIO S.A. tiene la responsabilidad de su planeación, gestión y control y dispone de un sofisticado sistema para programar la operación de los vehículos y optimizar las diferentes variables involucradas en la prestación del servicio.

La Financiación para la adquisición de predios requeridos para la implementación de las fases del sistema de transporte se rige bajo lo contenido en el “Convenio suscrito el 24 de junio de 1998 entre la nación y el Distrito Capital para la adquisición de predios requeridos para el desarrollo de la primera línea del metro y la financiación de algunos componentes flexibles del sistema integrado de transporte masivo para la ciudad de Bogotá D.C.”.

Las fases del sistema TransMilenio

La Fase I. Constata de tres corredores troncales de 42,2 Km. (Caracas, Calle 80 y Autopista Norte), 54 estaciones sencillas, 4 estaciones intermedias (estación Calle 40S, estación Molinos, estación Carrera 77 y estación Av. Cali), 4 portales, 4 patios garaje y 1 garaje intermedio (Calle 6).

La Fase II. La conforman las troncales Américas - Calle 13, la troncal NQS y la troncal Suba, con una longitud total de 42 Km. Esta Fase cuenta con tres estaciones de cabecera o portales, tres patios, dos estaciones intermedias de integración (Banderas y Escuela de Policía), dos estaciones de integración troncal-troncal (Av. Jiménez y Ricaurte) y cincuenta y dos estaciones sencillas. Adicionalmente, se tienen 42 puentes peatonales, plazoletas, andenes, ciclorutas

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

a lo largo de los corredores, el Patio de la Hoja y nuevas conexiones entre troncales (Autopista Norte con Calle 92-NQS, Calle 80-Autopista Norte y Calle 80 - Suba-NQS, NQS y Jiménez). La operación de la Troncal Américas- Calle 13 inició completamente operación, la troncal NQS inició operación gradual en el año 2005 entrando el tramo comprendido entre la Calle 92 hasta la Estación General Santander, y la Troncal Avenida Suba y el tramo restante de la Troncal NQS comprendido entre la Estación General Santander y el límite con Soacha en 2006.

La Fase III. El sistema avanza en su consolidación con los diseños de las nuevas troncales Calle 26 y Carrera 10. Actualmente se encuentran adjudicados los contratos de construcción de estas dos troncales.

Por otra parte, las rutas alimentadoras iniciaron la prestación regular del servicio el 6 de agosto de 2001, con una flota disponible de 80 buses. Al igual que la flota troncal, ésta se fue incrementando a medida que entraron en servicio las estaciones intermedias y los portales. Para finales del 2001 se contaba con 170 buses y durante el 2002 cuando se terminó la instalación de los servicios en las 8 cuencas, la flota de alimentación aumentó a 235 buses en total, prestando un cubrimiento de 357 Km. Hoy en día, con la operación completa de Fase I y Fase II, el sistema maneja las siguientes cifras:

- ✓ Viajes Diarios: 1.500.000
- ✓ 114 Estaciones
- ✓ 7 Portales
- ✓ 6 Estaciones Intermedias
- ✓ 84.4 Kilómetros Troncales
- ✓ 1068 Buses Articulados en Operación
- ✓ 76 Rutas Alimentadoras
- ✓ 503.9 Kilómetros de Alimentación
- ✓ 414 Buses Alimentadores en operación

Es importante mencionar igualmente que el Decreto 319 de 2006 “Por el cual se adoptó el Plan Maestro de Movilidad para Bogotá Distrito Capital, que incluye el ordenamiento de estacionamientos, y se dictan otras disposiciones” en su artículo 15 otorga a la empresa TRANSMILENIO S.A., como ente gestor del transporte masivo, la responsabilidad de la integración, evaluación y seguimiento de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP), lo que ha generado una transformación del enfoque estratégico de la entidad.

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7

1.1.1 Entorno institucional del sistema TransMilenio. El modelo institucional del sistema TransMilenio está conformado por agentes reguladores y gestores.

Los agentes reguladores tienen la competencia de emitir normatividad relacionada con la prestación del servicio y son: El Ministerio de Transporte, la Secretaría Distrital de Movilidad y la Alcaldía Mayor de Bogotá. Los agentes gestores como el Instituto de Desarrollo Urbano se encarga de la gestión y administración de la malla vial, es decir de la construcción y mantenimiento de la infraestructura vial, destinada a la funcionalidad del sistema, y la empresa TRANSMILENIO S.A. a la administración, es decir la planeación, gestión y control del sistema de transporte.

La definición de las condiciones en que TRANSMILENIO S.A. e IDU cooperaran para la ejecución de las obras de infraestructura para el sistema TransMilenio se encuentra establecida en el Convenio Interadministrativo No. 020 de 2001.

1.1.2 Principios del sistema TransMilenio. TransMilenio es un sistema de transporte público de pasajeros basado en buses que se diseñó y puso en marcha bajo los siguientes principios:

Calidad y Consistencia: Garantía de prestación de servicio de transporte urbano de pasajeros con los más altos estándares internacionales en todo el sistema, con horarios preestablecidos todos los días del año.

Costeabilidad: Accesible para los usuarios de menores ingresos, rentable para los operadores privados y financiable para el Estado.

Respeto de la vida: Reducción de la accidentalidad y disminución de partículas contaminantes en el aire de la ciudad.

Respeto al tiempo de los usuarios: Reducción de los tiempos de viaje.

Respeto a la diversidad humana: Acceso equitativo sin importar la condición física, la edad, el sexo y los ingresos.

1.1.3 Indicadores de gestión del sistema de transporte masivo. Respeto a la vida, el cual se refleja en la disminución del nivel de accidentalidad en los corredores usados por el sistema antes y después de la entrada en operación de TransMilenio. Adicionalmente una reducción en atracos, debido a una mayor presencia policial y un ambiente agradable, limpio e iluminado que conduce al orden.

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7

Respeto al tiempo de los usuarios. Las velocidades comerciales en transporte público eran entre 12 Km/h y 4 Km/h en la Calle 80 y la Avenida Caracas, respectivamente, antes de iniciar la implantación de TransMilenio. Estas velocidades aumentaron a un promedio de 27 Km/h, y disminuyeron los tiempos de viaje de los usuarios en un 32%.

Respeto a la diversidad humana. El sistema troncal es completamente accesible para usuarios con discapacidades físicas y facilita también el acceso de personas mayores, niños, y mujeres embarazadas. Se calcula que el 1% de los usuarios del sistema tienen algún tipo de discapacidad o limitación.

Calidad y consistencia. El sistema tiene niveles de aceptación muy elevados, en respuesta a los altos estándares exigidos para la implantación de la infraestructura y la operación de los servicios. Así lo reflejan las encuestas de satisfacción que sobre el servicio se realizan con los usuarios.

Costeabilidad. La tarifa del Sistema TransMilenio debe garantizar el cubrimiento de los costos de inversión, operación y mantenimiento de los operadores troncales y alimentadores, del concesionario de recaudo, manejo fiduciario de los recursos, supervisión del sistema y mantenimiento de estaciones.

1.2 AGENTES DE TRANSMILENIO

El sistema TransMilenio está conformado por varios agentes privados entre los que se encuentran los operadores troncales, los concesionarios de alimentación y los operadores del recaudo. Así mismo se cuenta con contratos para realizar las actividades de mantenimiento, aseo y vigilancia.

Operadores Troncales

Son las empresas propietarias de los buses rojos, están vinculadas mediante contratos de concesión y tienen la responsabilidad de la prestación del servicio de transporte en el sistema TransMilenio mediante el cumplimiento de los servicios, frecuencias y horarios que le son asignados por el gestor.

Concesionarios de Alimentación

Son las empresas propietarias de los buses verdes. Se encargan de transportar a los usuarios de las zonas periféricas a los portales y estaciones intermedias.

Operador de Recaudo

Los operadores del recaudo o recaudadores, son las empresas adjudicatarias de las licitaciones mediante las cuales se otorgó el derecho a explotar económicamente la actividad de venta de pasajes.

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

Administrador de los Recursos del Sistema

La administración de los recursos del Sistema se encuentra a cargo de una Sociedad Fiduciaria, que recibe los dineros del recaudo diariamente. De acuerdo con la orden impartida por TRANSMILENIO S.A. los distribuye semanalmente entre los agentes del sistema y al ente gestor.

1.3 ENFOQUE ESTRATÉGICO

La Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., adoptó mediante el Acuerdo 4 del 28 de diciembre de 2007, el plan estratégico de la entidad, estableciendo así las directrices para el cumplimiento de los fines.

1.3.1 Misión. La **misión** de TRANSMILENIO S. A., es:

“Satisfacer la necesidad de transporte público de los usuarios del Distrito Capital y su área de influencia, con estándares de calidad, eficiencia y sostenibilidad, mediante la planeación, gestión, implantación y control de la operación de un sistema integrado de transporte público urbano de pasajeros, que opere bajo un esquema público-privado, que contribuya a una mayor competitividad de la ciudad y al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes”.

1.3.2 Visión. En el marco de la misión definida, TRANSMILENIO S.A. establece como su estado futuro deseado (visión), el siguiente:

“Ser la organización que administra la operación del Sistema Integrado de Transporte Público, para atender con calidad, eficiencia y sostenibilidad la demanda de transporte público en el Distrito Capital y su área de influencia, que contribuya al desarrollo económico y social mediante la acción conjunta de lo público y lo privado, constituyéndose en un modelo a seguir a nivel nacional e internacional”.

1.3.3 Valores Corporativos

Trabajamos para tener un nivel óptimo de eficiencia que se refleja en la calidad consistencia, costeabilidad y puntualidad del servicio que prestamos.

Somos servidores de todos los ciudadanos, trabajamos por su bienestar.

Nuestro compromiso con el medio ambiente y con los bogotanos de hoy y mañana guía nuestra toma de decisiones.

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

Trabajamos con mística para lograr un mejor futuro y elevar la calidad de vida de los ciudadanos.

1.3.4 Objetivos Corporativos

Mediante el Acuerdo 4 del 28 de diciembre de 2007, la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., estableció los objetivos corporativos.

- Contribuir a la movilidad de los usuarios del transporte público en el Distrito Capital, con la operación de un sistema eficiente.
- Mejorar la calidad en la prestación del servicio del Sistema Integrado de Transporte Público.
- Buscar mecanismos que contribuyan a la sostenibilidad del Sistema Integrado de Transporte Público.
- Optimizar la gestión empresarial de TRANSMILENIO S.A.

1.4 PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE TRANSMILENIO

TRANSMILENIO S.A., desarrolla su misión a través de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control y sus respectivos subprocesos, los que permiten ejecutar de manera más eficaz sus funciones, generando mayores sinergias e interacciones eficaces de los procesos y colaboradores para el logro de los objetivos de la entidad.

En la siguiente figura se identifican los procesos definidos en la entidad y los subprocesos en los cuales se encuentran divididos. Para cada uno de ellos se estableció su caracterización en donde se establecen las salidas y sus clientes, entradas y sus proveedores, las actividades del ciclo PHVA, los requisitos legales aplicables, los recursos, los documentos del Sistema de Gestión de Calidad asociados a cada subproceso, los requisitos normativos y la referencia de los indicadores que miden su gestión; sin embargo se encuentra documentado un cuadro de control de los indicadores de gestión de los procesos, en donde los mismos se consolidan y con los cuales se realiza seguimiento y medición a los subprocesos.

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

1.4.1 Mapa de procesos

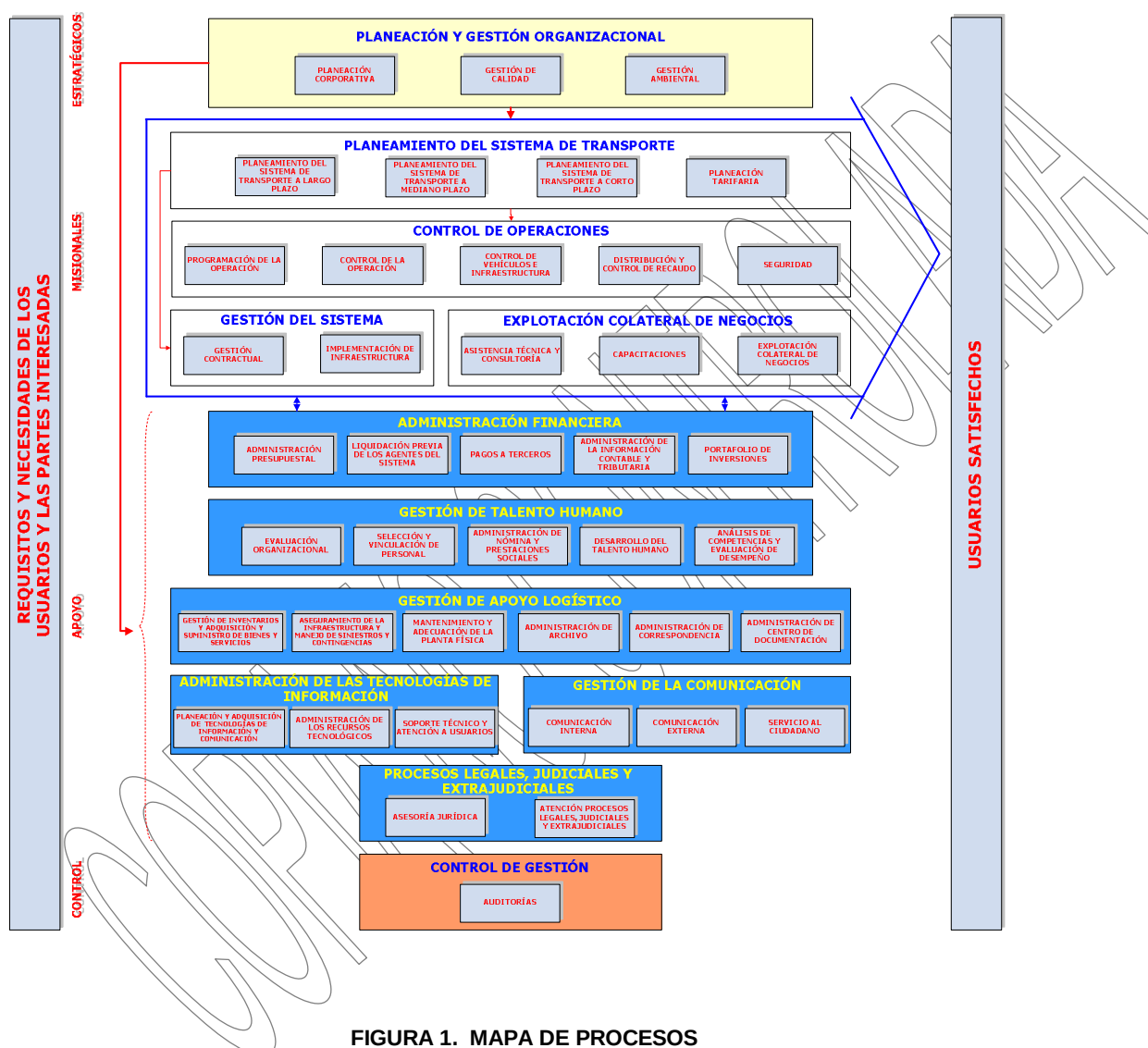


FIGURA 1. MAPA DE PROCESOS

1.4.2 Procesos Estratégicos

Mediante los procesos estratégicos se 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.

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

Estos procesos se orientan fundamentalmente a establecer las directrices para el mejoramiento de los procesos, velar por el cumplimiento de normas, políticas y procedimientos por parte de actores internos, 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 a ser modelo de sistema de transporte a nivel internacional.

Entre los procesos estratégicos se encuentra el proceso de Planeación y Gestión Organizacional, con cada uno de los subprocesos que lo conforman.

1.4.3 Procesos Misionales

Los procesos misionales representan el conjunto de las actividades necesarias para cumplir con los propósitos centrales de TRANSMILENIO S.A.

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 directrices para la operación y la coordinación constante con todos los agentes.
- Controlar la operación y Administrar las concesiones, con el fin de garantizar los resultados esperados.
- Generar ingresos adicionales a TRANSMILENIO S.A., por medio de la explotación colateral de negocios, mediante la promoción del Sistema de Transporte Masivo.

Entre los procesos misionales se encuentran: Planeamiento del Sistema de Transporte, Gestión del Sistema, Control de operaciones y Explotación Colateral de Negocios con cada uno de los subprocesos que los conforman.

1.4.4 Procesos de Apoyo

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

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

Entre los procesos de apoyo se encuentran: Administración Financiera, Gestión del Talento Humano, Gestión de Apoyo Logístico, Administración de las Tecnologías de Información, Gestión de la comunicación y Procesos Legales, Judiciales y Extrajudiciales con cada uno de los subprocesos que los conforman.

1.4.5 Procesos de Control

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

Entre los procesos de control se encuentra el proceso de auditorías.

1.5 PRODUCTOS Y CLIENTES

Conforme a lo establecido en nuestra misión, el producto ofrecido por TRANSMILENIO S.A., consiste en la planeación, gestión y control del sistema de transporte público masivo urbano de pasajeros, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor en el Distrito Capital y en su área de influencia, buscando mejorar la calidad de vida de los habitantes del Distrito y la competitividad de la ciudad tanto en el plano nacional como en el internacional, donde ofrecemos a los usuarios del sistema la administración de la prestación de un servicio de transporte ágil, eficiente, seguro, rentable y sostenible.

Adicionalmente se encuentran los productos derivados de la explotación colateral de negocios.

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

TABLA 1. PRODUCTOS Y CLIENTES DE TRANSMILENIO S.A.

Proceso	Subproceso	Producto y/o servicio	cliente
Procesos misionales	Subprocesos de los procesos misionales	Planeación, gestión y control del sistema de Transporte Masivo	Usuarios del sistema
Explotación Colateral de Negocios	Asistencia Técnica y Consultoría	Asistencia técnica	Entidades Públicas y privadas a nivel Nacional e Internacional, con la necesidad de conocer el funcionamiento del Sistema de Transporte Masivo
Explotación Colateral de Negocios	Capacitaciones	Capacitaciones	Entidades estatales, Gobierno, Académica interesada en algún tema específico relacionado con Sistema de Transporte Masivo
Explotación Colateral de Negocios	Explotación Colateral	Explotación económica de espacios del sistema y explotación de infraestructura para locaciones	Entidades públicas y privadas interesadas en publicitar su imagen utilizando la infraestructura o los medios de pago
Explotación Colateral de Negocios	Explotación Colateral	Explotación de marca	Asocio de la Marca de terceros en la marca TransMilenio
Explotación Colateral de Negocios	Explotación Colateral	Merchandising	Personas naturales o jurídicas que adquieren los productos con la marca, ejemplo: morrales, carteras, reglas, productos de papelería

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7

2 OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

2.1 OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

Este manual tiene como propósito describir el Sistema de Gestión de Calidad que se ha establecido, documentado e implementado en TRANSMILENIO S.A.

2.2 ALCANCE Y EXCLUSIONES

El presente documento tiene como finalidad describir el Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMILENIO S.A.; con relación a la Planeación, Gestión y Control del Sistema TransMilenio.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMILENIO S.A. es: Planeación, Gestión y Control del Sistema TransMilenio.

La planeación, gestión y control del Sistema TransMilenio contempla la planeación, gestión, control y responsabilidad del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros, la administración de la infraestructura específica y exclusiva del sistema, las explotaciones colaterales que conforme a las condiciones físicas, tecnológicas y de utilización del sistema puedan llevarse a cabo para promover y beneficiar la prestación del servicio de transporte público masivo y las actividades comerciales en el área de asesoría, consultoría y capacitación en servicios de transporte público urbano de pasajeros.

El manual de Gestión de Calidad se establece dando cumplimiento a todos los requisitos de la norma ISO 9001:2000, es decir que no existen exclusiones de la norma.

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7

3 GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

El Director de operaciones como Representante de la Gerencia para el Sistema de Gestión de Calidad, es la autoridad encargada de revisar, aprobar y adoptar la versión final y suscribir el presente Manual.

El contenido del presente Manual, corresponde al enfoque estratégico de la entidad y refleja la forma como actualmente se desarrollan los procesos, con los recursos disponibles, adicionalmente referencia los procedimientos documentados relacionados con los procesos y subprocesos del Sistema de Gestión de Calidad (Ver Anexo No. 45).

Este Manual se encuentra incorporado en la red interna (Outlook) destinada para la consulta de documentos del Sistema de Gestión de Calidad en TRANSMILENIO S.A. y es allí en donde se puede consultar la última versión vigente.

Copias diferentes a la mencionada, se consideran COPIAS NO CONTROLADAS, a menos que hayan sido solicitadas formalmente al Profesional Especializado de Calidad.

El personal de TRANSMILENIO S.A., puede proponer en cualquier momento los cambios que consideren pertinentes a los diferentes capítulos de este Manual. El procedimiento se desarrolla mediante solicitud al Representante de la Gerencia, es decir al Director de Operaciones, indicando las secciones que se considere deben ser modificadas y la justificación respectiva.

Cualquier capítulo a ser modificado debe ser revisado y aprobado por las mismas instancias de revisión, aprobación y adopción de la versión anterior, en la tabla de modificaciones, el control de las diferentes revisiones de los capítulos del manual se establecen en la tabla de contenido del mismo. La publicación de las actualizaciones y el control de las mismas, se realiza manejando la misma metodología establecida en el procedimiento de P-T-GR-003 Control de Documentos.

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

4 DOCUMENTACIÓN

4.1 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

De acuerdo con el procedimiento de P-T-GR-003 Control de Documentos, la documentación interna del Sistema de Gestión de Calidad de se establece de acuerdo con la siguiente estructura:

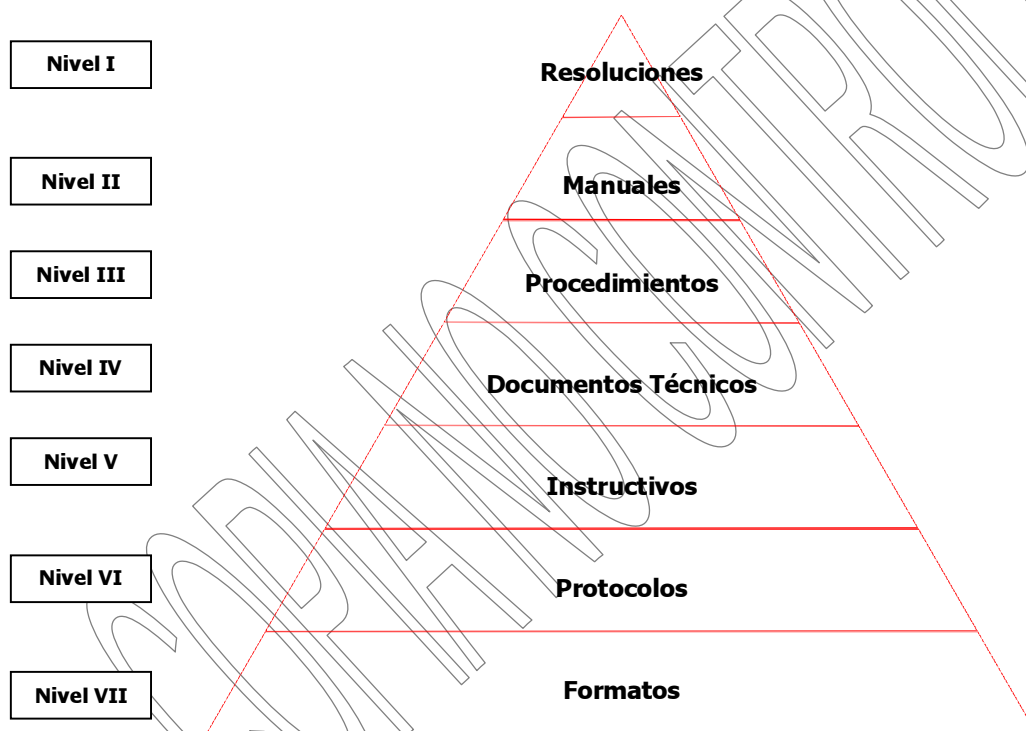


FIGURA 2. JERARQUÍA DOCUMENTAL EN TRANSMILENIO S.A.

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7

RESOLUCIONES. Actos administrativos proferidos por TRANSMILENIO S.A. que reglamentan los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y que producen efectos sobre el mismo o sobre los usuarios y partes interesadas.

MANUALES. Son los documentos que especifican las características y condiciones de los sistemas de gestión de la entidad. Dentro de esta categoría aparecen entre otros, el Manual de Gestión de Calidad, el Manual de operaciones del Sistema TransMilenio, el Manual de Usuario, Manual de Comunicaciones por voz.

PROCEDIMIENTOS. Documento que establece el qué, quién y cómo se debe realizar una actividad que afecta a más de una función o dirección dentro de TRANSMILENIO S.A, soportadas mediante algún documento físico o magnético.

NOTAS:

- Los procedimientos pueden estar documentados o no.
- El documento que contiene un procedimiento documentado se denominará "Procedimiento".
- Los procedimientos generalmente incluyen lo relativo a los procesos de gestión de la calidad.

Con relación a la norma ISO 9001, se establecieron los siguientes procedimientos:

- Procedimiento para el control de documentos (PT-GR-003)
- Procedimiento para el control de no conformes (PT-GR-007)
- Procedimiento de Auditorías Internas de calidad (PT-GR-008)
- Procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora (PT-GR-006)
- Control de registros, resolución 197 de 30 de septiembre de 2005 y 276 de 12 de diciembre de 2005.

DOCUMENTOS TÉCNICOS. Son los Documentos Técnicos Controlados entre los que están incluidos:

- Planos
- Gráficos de Operación

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7

INSTRUCTIVOS. Descripción de un trabajo que afecta a una sola función dentro de TRANSMILENIO S.A.

PROTOCOLOS. Se denomina protocolo a un conjunto de normas y/o procedimientos para la transmisión de datos que ha de ser observado por los dos extremos de un proceso comunicacional (emisor – receptor).

FORMATOS. Son los soportes que registran datos de manera estandarizada que, por lo general, contienen información fija escrita y espacio para información variable. El formato se convierte en registro una vez se escribe en el la información variable en los respectivos espacios.

- **REGISTROS.** Son documentos que presentan resultados obtenidos (resumidos o detallados) o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas. Por lo general, no son actualizables.

Dentro de esta categoría se pueden contar a nivel interno los memorandos, cartas u oficios, formatos (diligenciados), contratos, convenios, requerimientos, planos, actas, boletines, informes y reportes proferidos por Transmilenio con destino a colaboradores, operadores y usuarios. A nivel externo, las cartas u oficios, ofertas, propuestas, documentos soporte e informes de operadores, las facturas, notificaciones y solicitudes escritas, entre otros, son también registros.

Los criterios y mecanismos para el control de registros, se establecen en las resoluciones 197 de 30 de septiembre de 2005 y 276 de 12 de diciembre de 2005.

4.2 CONTROL DE DOCUMENTOS

En el procedimiento de P-T-GR-003 Control de Documentos se establecen las responsabilidades y los controles para los documentos internos y de referencia.

Todos los documentos que soportan el Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos se encuentran referenciados en los listados maestros de documentos internos y de referencia, dichos listados se encuentran disponibles para su consulta en el programa de correo electrónico en las carpetas públicas / todas las carpetas públicas / DOCUMENTOS OFICIALES / CALIDAD, su actualización es responsabilidad del Profesional Especializado de Calidad.

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7

4.3 CONTROL DE REGISTROS

TRANSMILENIO S.A. ha estructurado un modelo para organizar y administrar los registros físicos y electrónicos, que establece cual debe ser el procedimiento y controles necesarios para su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición. Estas disposiciones se encuentran establecidas en las resoluciones 197 de 30 de septiembre de 2005 y 276 de 12 de diciembre de 2005.

Todos los registros que soportan el Sistema de Gestión de Calidad se encuentran referenciados en las Tablas de Retención Documental, dichos documentos se encuentran disponibles para su consulta en el programa de correo electrónico en las carpetas públicas / todas las carpetas públicas / RECURSOS FÍSICOS / TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL, su actualización es responsabilidad del Técnico de Archivo.

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

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

Como Gerente de TRANSMILENIO S.A., me comprometo a fijar una política de calidad actualizada, practicable y coherente con nuestras demás políticas al igual que a establecer los objetivos de calidad y las estrategias necesarias para que se haga realidad dicha política.

Así mismo me comprometo a que los procesos y metodologías involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad, cumplan con los requisitos del modelo NTC-ISO 9001, en su versión vigente.

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

Dentro de mi compromiso, igualmente revisaré y estudiaré los resultados que esté alcanzando nuestro Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de establecer las acciones necesarias para mantener su nivel de eficacia requerido para mantener y mejorar el nivel de conformidad con nuestros productos y servicios.

Jairo Fernando Páez Mendieta
Gerente TRANSMILENIO S.A.

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Gerencia General de TRANSMILENIO S.A., se asegura que los requisitos de nuestros clientes, se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de los usuarios del sistema y de los clientes del proceso de explotación colateral de negocios.

5.3 POLÍTICA Y OBJETIVOS

La Política de la Calidad, establece las directrices a seguir respecto a la calidad de nuestro servicio en relación con las necesidades y expectativas de los usuarios y las necesidades internas de TRANSMILENIO S.A. Esta ha sido expresada formalmente así:

TRANSMILENIO S.A. ES UNA ENTIDAD DEDICADA A SATISFACER LAS NECESIDADES DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LOS HABITANTES DE BOGOTÁ, PARA CONTRIBUIR A LA MEJORA CONTINUA DE SU CALIDAD DE VIDA, MEDIANTE, LA PLANEACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO, GESTIONANDO LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO EFICIENTE, SEGURO, RENTABLE Y SOSTENIBLE, Y REVISANDO CONTINUAMENTE LOS PROCESOS INTERNOS, CON EL FIN DE MANTENER LA EFICACIA DE LA ENTIDAD.

Para garantizar el entendimiento de la política de la calidad en todos los niveles de la entidad se realizan reuniones a cargo del Profesional Especializado de Calidad con todo el personal y de las cuales se conservan los registros.

Los objetivos de calidad de TRANSMILENIO S.A., son coherentes con la Política de la calidad, han sido difundidos a todos los niveles de la entidad y son los siguientes:

- Mejorar el nivel de satisfacción de los clientes.
- Mantener una tarifa competitiva y accesible a todos los usuarios
- Mantener la auto-sostenibilidad del sistema.
- Disminuir la accidentalidad.
- Mantener en buen estado la infraestructura.
- Mantener niveles de eficiencia en la operación (IPK)
- Gestionar las acciones para el cumplimiento de los parámetros operacionales establecidos para cada una de las fases del sistema.
- Optimizar la gestión empresarial de la entidad.

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

El control y seguimiento a los objetivos de calidad se encuentran establecidos en el plan de control de los objetivos de calidad. Ver anexo 44.

La relación entre las directrices de la política de calidad, los objetivos de calidad y los objetivos corporativos de la entidad, se integran a través de la siguiente matriz.

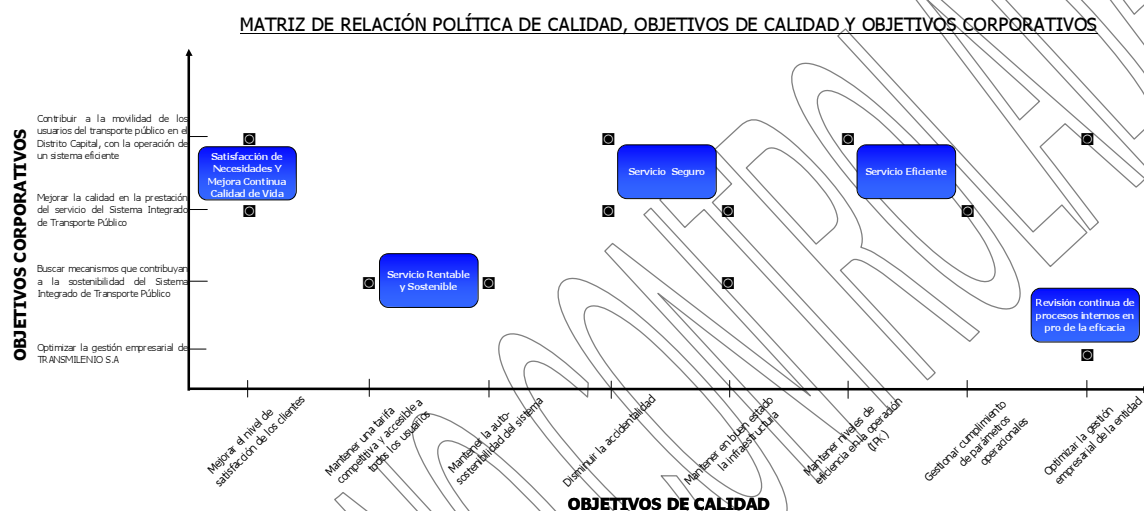


FIGURA 3. MATRIZ DE RELACIÓN POLÍTICA DE CALIDAD, OBJETIVOS DE CALIDAD Y OBJETIVOS CORPORATIVOS

5.4 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

TRANSMILENIO S.A., bajo la coordinación del Representante de la Dirección, ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con los siguientes requisitos de la norma NTC – ISO 9001:2000:

- Un mapa de procesos, en el que se identifican los procesos necesarios que conforman el Sistema de Gestión de Calidad. Estos procesos a su vez, se encuentran explicados de manera detallada en documentos de caracterización que igualmente se anexan al manual (Anexos 2 al 43 y anexo 46).
- Los procedimientos documentados que la norma NTC-ISO 9001:2000 exige y los documentos que la entidad requiere para asegurar la planificación, operación y control eficaz de sus procesos, los cuales hacen parte de la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad.

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7

- c) Personal competente, ubicado en las diferentes áreas, recursos físicos, infraestructura física y sistemas de información (Hardware y Software), soportando los diferentes procesos.
- d) Indicadores para la medición y análisis de los procesos.
- e) Programas de mejora continua, con el fin de garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- f) Los registros que demuestran la operación del Sistema de Gestión de Calidad y la obtención de resultados.

La entidad, analiza permanentemente los cambios que deban realizarse a todo nivel, estructural, procedimental o administrativo, determina su impacto en el sistema de Gestión de Calidad y, a través de los Directores y/o profesionales especializados, concreta los planes y acciones necesarias para implementar tales cambios, buscando mantener la integridad del Sistema de Gestión de Calidad.

Los planes referidos se verifican mediante la programación y ejecución de las auditorías internas de calidad y la revisión del Sistema de Gestión de Calidad.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad. TRANSMILENIO S.A. tiene asignada la responsabilidad y autoridad en sus diferentes niveles, mediante:

- a) Sus estatutos, en los que se precisa entre otros aspectos, el objeto principal de la entidad.
- b) La estructura organizacional de la entidad (ver Anexo 1).
- c) La resolución por la cual se establece el Manual de funciones de cada uno de los niveles de la entidad.
- d) La caracterización de los distintos procesos y subprocesos, que permite determinar el objetivo de los mismos, los productos y clientes, entradas y proveedores, actividades y recursos (ver Anexos 2 al 43 y anexo 46) y la estructura documental que los soporta.
- e) Los perfiles de los cargos críticos de la entidad, que permiten determinar los requisitos de experiencia, educación, formación y habilidades de los colaboradores y sus niveles de responsabilidad y autoridad.

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

5.5.2 Representante de la Dirección. Para garantizar el mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad, TRANSMILENIO S.A. ha designado como su Representante, al Director de Operaciones, con las siguientes responsabilidades específicas:

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

5.5.3 Comunicación. La entidad, diseña, aplica y mantiene permanentemente una matriz de comunicación interna y externa con el propósito de establecer los canales de información a todos los colaboradores, usuarios, ciudadanía en general, agentes del sistema y entidades de control sobre los hechos de orden interno y externo de interés. Dicha matriz, establece las actividades específicas de comunicación sobre la operación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Transporte Público establecidas en cada proceso.

5.5.4 Revisión del sistema de Gestión de Calidad. La revisión del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad es realizada por el Comité de la Calidad y Control Interno en cabeza de la Gerencia General de Transmilenio, por lo menos una vez al año, de acuerdo con la agenda de revisión y la información a considerar presentada por el Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

Para la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad se consideran los siguientes aspectos:

- Informes de resultados de las auditorías internas.
- Retroalimentación de los usuarios del sistema y clientes.
- Información sobre desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Informes de estado de acciones correctivas y preventivas.
- Información sobre acciones propuestas en revisiones anteriores.

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7

f) Cambios que se pueden dar en el sistema de calidad.

g) Recomendaciones para la mejora.

A partir del análisis de la información fuente para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad por parte del Comité de la Calidad y Control Interno, se generan conclusiones en relación con la adecuación del mismo a los requisitos de la Norma ISO 9001 y a los de la entidad, su conveniencia para los clientes y su eficacia en términos de contribución al logro de los objetivos de calidad y los objetivos corporativos de la entidad.

Dichas conclusiones derivan en propuestas de acciones orientadas a la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y de los productos y a la identificación de necesidades de recursos.

La información de conclusiones de la revisión del Sistema de Gestión de Calidad es registrada en el acta correspondiente, en la cual se establecen igualmente los nuevos compromisos a cumplir. Del cumplimiento de dichos compromisos, se informará en la siguiente revisión del Sistema de Gestión de Calidad.

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

6. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

6.1 PROCESO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL

6.1.1 Objetivo. El proceso de Planeación y Gestión Organizacional, tiene los siguientes objetivos:

- Asegurar la permanencia de TRASMILENIO S.A., proveyendo una visión estratégica a largo plazo de la entidad.
- Realizar seguimiento a la gestión y objetivos.
- Mantener, actualizar y realizar seguimiento a las políticas.
- Proveer oportunamente los recursos necesarios para el desarrollo de proyectos, programas y gestión.
- Velar por la imagen institucional.

6.1.2 Descripción. El proceso de Planeación y Gestión Organizacional se subdivide en los siguientes subprocesos:

Planeación Corporativa. A través de esta subproceso se establece la misión, la visión, los objetivos corporativos, la política, los objetivos de Calidad y demás orientaciones claves para el desempeño de la entidad. Bajo el direccionamiento de la Subgerencia General, este subproceso responde por el seguimiento de la orientación establecida y específicamente, por la revisión del Sistema de Gestión de Calidad en términos de su adecuación a los requisitos de la entidad y del modelo de gestión que se determine, su conveniencia para los usuarios del sistema y clientes y su eficacia en términos del cumplimiento de los objetivos y disposiciones planificadas (Ver Anexo No. 2).

Gestión de Calidad. Bajo el direccionamiento del Profesional Especializado de Calidad, tiene como objetivo garantizar la administración de los documentos y registros del sistema de gestión de calidad y de la implementación y mejora del mismo (Ver Anexo 43). En este subproceso se vela por el cumplimiento de la gestión documental del sistema, conforme a lo establecido en los procedimientos P-T-GR-002 Elaboración de documentos y P-T-GR-003 control de documentos. Adicionalmente realiza seguimiento a la implementación de acciones correctivas y preventivas, tal como se establece en el procedimiento: PT-GR-006 Acciones correctivas, preventivas y de mejora, y administra la planificación y ejecución de

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

las Auditorías internas de calidad, conforme al procedimiento PT-GR-008 Auditorías internas de Calidad.

Gestión Ambiental. A través de este subproceso se planea, controla y realiza el seguimiento a la gestión ambiental de la entidad y a los operadores del sistema en línea con la normatividad ambiental vigente, seguimiento al Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA, seguimiento a los controles ambientales efectuados en patios y el seguimiento al cronograma para la implementación del proyecto MDL. Este subproceso se encuentra a cargo del Profesional Especializado de Gestión Ambiental.

En el cuadro adjunto se establecen los responsables de cada uno de los subprocesos y el anexo en el cual se encuentra las caracterizaciones respectivas:

SUBPROCESO	RESPONSABLE	Anexo
PLANEACIÓN CORPORATIVA	Subgerente General	No. 2
GESTIÓN DE CALIDAD	Profesional Especializado de Calidad	No. 43
GESTIÓN AMBIENTAL	Profesional Especializado de Gestión Ambiental	No. 46

6.2 PROCESO DE PLANEAMIENTO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE

6.2.1 Objetivo. El proceso de Planeamiento del Sistema de Transporte, tiene como objetivo planear y diseñar el Sistema de Transporte Público con base en los estudios de proyección de demanda, planes estratégicos de crecimiento del Sistema de Transporte Público, así como la estructuración de la relación con los operadores y la viabilidad financiera.

6.2.2 Descripción. El proceso de Planeamiento del Sistema de Transporte se subdivide en los siguientes subprocesos:

Planeamiento del Sistema a Largo Plazo. A través de este subproceso se elabora el plan marco de expansión del Sistema de Transporte Público con el fin de satisfacer las necesidades de movilización en el distrito capital de manera sostenible, a costos competitivos y menor tiempo de desplazamiento.

Planeamiento del Sistema de Transporte a Mediano Plazo. A través de este subproceso se definen los diseños de infraestructura operacionales y financieros, así como los procesos licitatorios relacionados con las nuevas troncales del Sistema de Transporte Público a construir. Además es el encargado de proporcionar un Sistema de Transporte Masivo basado en vehículos de tipologías

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

adecuadas a las características de la infraestructura que se utiliza y al diseño operativo del sistema de Transporte Masivo. Adicionalmente que posean especificaciones técnicas particulares que mitiguen el impacto ambiental de su operación en la ciudad y que se ajusten a las condiciones topográficas y climáticas del entorno.

Planeamiento del Sistema de Transporte a Corto Plazo. A través de este subproceso se evalúan las deficiencias del servicio y se definen las modificaciones de tipo operacional y de infraestructura tendientes a subsanar dichas deficiencias. Responde por minimizar las deficiencias detectadas en el Sistema de Transporte Masivo.

Planeación Tarifaria. A través de este subproceso se responde por la actualización de las tarifas del Sistema de Transporte Masivo y la realización de los estudios requeridos que permitan determinar y formular la estrategia tarifaria, garantiza que la estructura tarifaria del Sistema TransMilenio refleje la variación de los costos reales de operación de los agentes del sistema, asignación de riesgos y eficiencia del sistema, en el marco de los contratos de operación; adicionalmente debe estimar los ingresos del sistema y de la entidad en el corto, mediano y largo plazo.

En el cuadro adjunto se establecen los responsables de cada uno de los subprocesos y el anexo en el cual se encuentra las caracterizaciones respectivas:

SUBPROCESO	RESPONSABLE	Anexo
PLANEAMIENTO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE A LARGO PLAZO	Profesional Especializado planeación de Transporte	No.6
PLANEAMIENTO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE A MEDIANO PLAZO	Profesional Especializado planeación de Transporte	No. 5
PLANEAMIENTO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE A CORTO PLAZO	Profesional Especializado de proyectos	No. 4
PLANEACIÓN TARIFARIA	Profesional Especializado de planeación Corporativa y Tarifaria	No. 8

6.3 PROCESO DE GESTIÓN DEL SISTEMA

6.3.1 Objetivo. El proceso de Gestión del Sistema, bajo el direccionamiento de la Subgerencia General de TRANSMILENIO S.A., tiene como objetivo el desarrollo de los procesos que permitan la eficiente implementación del Sistema de Transporte Masivo, garantizando la legalidad de estos actos y contratos, y coordinando el desarrollo de los proyectos urbanísticos y de infraestructura del sistema y su puesta en marcha.

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

6.3.2 Descripción. El proceso de Gestión del Sistema se subdivide en los siguientes subprocesos:

Gestión Contractual. A través de este subproceso se establecen y coordinan todas las actividades de contratación relacionadas con el Sistema de Transporte Público y las demás que requiera la entidad. Se establece de conformidad con la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007.

Implementación de Infraestructura. A través de este subproceso, se desarrollan las actividades necesarias para realizar el seguimiento al proceso de construcción de la infraestructura que compone el Sistema de Transporte Masivo.

En el cuadro adjunto se establecen los responsables de cada uno de los subprocesos y el anexo en el cual se encuentra las caracterizaciones respectivas:

SUBPROCESO	RESPONSABLE	Anexo
GESTIÓN CONTRACTUAL	Jefe de Oficina Asesora Jurídica	No. 9
IMPLEMENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Profesional Especializado de Proyectos	No. 10

6.4 PROCESO DE CONTROL DE OPERACIONES

6.4.1 Objetivo. El proceso de Control de Operaciones tiene los siguientes objetivos:

- Garantizar la óptima operatividad del Sistema TransMilenio, entendida como la eficiente programación de servicios y el ágil y efectivo control de la operación.
- Verificar adecuadamente el cumplimiento de estándares de servicio, de mantenimiento y de calidad de los vehículos.
- Supervisar el mantenimiento de la infraestructura del Sistema TransMilenio.
- Monitorear la satisfacción del usuario, con el fin de asegurar la calidad en la prestación del servicio de transporte masivo.
- Evaluar el desempeño de los operadores.
- Garantizar las eficientes relaciones operativas con los concesionarios troncales, alimentadores y de recaudo.

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

6.4.2 Descripción. El proceso de Control de Operaciones, bajo la dirección del Director de Operaciones se subdivide en los siguientes subprocesos:

Programación de la Operación. A través de este subproceso se define una óptima programación de despachos que garantice una eficiente y eficaz operación del Servicio de Transporte Masivo.

Control de la Operación. A través de este subproceso, se desarrollan las actividades necesarias para lograr un servicio adecuado de transporte masivo troncal y alimentador a través de la gestión y control de la ejecución de los contratos de concesión correspondiente, ejerce el control de los vehículos y los conductores en operación, así como la regulación de la operación troncal y alimentadora.

Control de Vehículos e Infraestructura. A través de este subproceso se debe garantizar el desempeño mecánico de la operación de la flota y el estándar de calidad de la infraestructura.

Distribución y Control de Recaudo. A través de este subproceso se busca obtener un adecuado nivel de servicio en forma permanente tanto en la distribución de los medios de pago como en el control del recaudo y la conciliación de las consignaciones con los medios de pago vendidos en todo el Sistema TransMilenio a través de la gestión de control de la ejecución de los contratos de concesión de recaudo del Sistema.

Seguridad. A través de este subproceso se controlan las variables que afectan la seguridad operacional y física del Sistema de Transporte Masivo.

En el cuadro adjunto se establecen los responsables de cada uno de los subprocesos y el anexo en el cual se encuentra las caracterizaciones respectivas:

SUBPROCESO	RESPONSABLE	Anexo
PROGRAMACIÓN DE LA OPERACIÓN	Profesional Especializado de Programación	No. 15
CONTROL DE LA OPERACION	Profesional Especializado de Control	No. 12
CONTROL DE VEHÍCULOS E INFRAESTRUCTURA	Profesional Especializado de Vehículos e Infraestructura	No. 14
DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE RECAUDO	Profesional Universitario de Distribución y Recaudo	No. 13
SEGURIDAD	Profesional especializado de Planeación de la Seguridad y Administración de Riesgos del Sistema	No. 16

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

6.5 PROCESO DE EXPLOTACIÓN COLATERAL DE NEGOCIOS

6.5.1 Objetivo. El proceso de explotación Colateral de Negocios tiene como objetivo obtener ingresos adicionales derivados de la explotación colateral de negocios para TRANSMILENIO S.A.

6.5.2 Descripción. El proceso de Explotación Colateral de Negocios, bajo la responsabilidad del Director Técnico Comercial, es el encargado de la identificación, revisión de los requisitos de los clientes y cierre de negocios relacionados con los productos que TRANSMILENIO S.A. ha establecido como explotación colateral; se subdivide en los siguientes subprocesos:

Asistencia Técnica y Consultoría. A través de este subproceso se gestionan las actividades necesarias para brindar asesoría y consultoría especializada en proyectos de transporte público masivo de pasajeros nacionales e internacionales.

Capacitaciones. A través de este subproceso se establecen los mecanismos para la programación y atención de personas naturales o jurídicas interesadas en conocer el Sistema TransMilenio.

Explotación Colateral de Negocios. A través de este subproceso se diseñan mecanismos efectivos para la explotación de la infraestructura y de la marca Transmilenio y de velar por la custodia de los bienes de los clientes que utilizan nuestra infraestructura para su objetivo.

En el cuadro adjunto se establecen los responsables de cada uno de los subprocesos y el anexo en el cual se encuentra las caracterizaciones respectivas:

SUBPROCESO	RESPONSABLE	Anexo
ASISTENCIA TÉCNICA Y CONSULTORÍA	Director Técnico Comercial	No. 18
CAPACITACIONES	Director Técnico Comercial	No. 19
EXPLOTACIÓN COLATERAL	Director Técnico Comercial	No. 17

6.6 PROCESO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

6.6.1 Objetivo. El proceso de Administración Financiera tiene los siguientes objetivos:

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

- a) Manejar de forma óptima, eficiente, racional y oportuna, los recursos financieros de TRANSMILENIO S.A.
- b) Establecer la remuneración a los agentes del sistema TransMilenio de acuerdo con la información técnica

6.6.2 Descripción. El proceso de Administración Financiera bajo la responsabilidad del Director Financiero se subdivide en los siguientes subprocesos:

Administración Presupuestal. A través de este subproceso se garantiza el óptimo manejo de los recursos asignados a la entidad de acuerdo con las apropiaciones aprobadas para cada rubro.

Liquidación Previa de los Agentes del Sistema. A través de este subproceso se establece la remuneración a los agentes del sistema TransMilenio de acuerdo con la información técnica.

Pagos a Terceros. A través de este subproceso se realiza de manera oportuna y ágil el pago que corresponde como contraprestación por la adquisición de bienes o prestación de servicios solicitados por TRANSMILENIO S.A., así como la recopilación de la información y los recursos económicos que le corresponden a TRANSMILENIO S.A por la participación en el sistema TransMilenio.

Administración de la Información Contable y Tributaria. A través de este subproceso se mantiene una información contable veraz, confiable y oportuna que permita la toma de decisiones en la entidad.

Portafolio de Inversiones. A través de este subproceso se colocan los recursos de la sociedad TRANSMILENIO S.A conforme a los lineamientos de la gerencia general para que produzcan los mayores rendimientos financieros de forma segura.

En el cuadro adjunto se establecen los responsables de cada uno de los subprocesos y el anexo en el cual se encuentra las caracterizaciones respectivas:

SUBPROCESO	RESPONSABLE	Anexo
ADMINISTRACIÓN PRESUPUESTAL	Profesional Especializado de Presupuesto y Contabilidad	No. 20
LIQUIDACIÓN PREVIA DE LOS AGENTES DEL SISTEMA	Profesional Universitario de Control Financiero del Sistema	No. 21
PAGOS A TERCEROS	Tesorero general	No. 22

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7

SUBPROCESO	RESPONSABLE	Anexo
ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTABLE Y TRIBUTARIA	Profesional Universitario de Contabilidad	No. 24
PORTAFOLIO DE INVERSIONES	Tesorero general	No. 23

6.7 PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

6.7.1 Objetivo. El proceso de Gestión de Talento Humano bajo el direccionamiento del Director Administrativo, tiene como objetivo el manejo óptimo del Talento humano en procura de la eficiencia del funcionamiento de TRANSMILENIO S.A.

6.7.2 Descripción. El proceso de Gestión de Talento Humano se subdivide en los siguientes subprocesos:

Evaluación Organizacional. A través de este subproceso se definen y proyectan las necesidades de talento humano en la entidad con respecto a las necesidades de desarrollo de la operación, establecidas en cada cargo.

Selección y Vinculación de Personal. A través de esta subproceso se vinculan las personas competentes para el desarrollo de las actividades de acuerdo con los perfiles.

Administración de Nómina y Prestaciones Sociales. A través de este subproceso se coordina, procesa y controla el sistema de nómina y prestaciones.

Desarrollo del Talento Humano. A través de este subproceso se promueven los programas de capacitación y bienestar que incentiven a los servidores públicos mediante sus propias iniciativas con el objeto de contribuir a crear, mantener y mejorar las condiciones de vida de los funcionarios y su familia.

Análisis de Competencias y Evaluación de Desempeño. A través de este subproceso, se determinan, evalúan y fortalecen las competencias del equipo humano de TRANSMILENIO S.A.

En el cuadro adjunto se establecen los responsables de cada uno de los subprocesos y el anexo en el cual se encuentra las caracterizaciones respectivas:

SUBPROCESO	RESPONSABLE	Anexo
EVALUACIÓN ORGANIZACIONAL	Profesional Especializado de Talento Humano	No. 25

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7

SUBPROCESO	RESPONSABLE	Anexo
SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE PERSONAL	Profesional Especializado de Talento Humano	No. 26
ADMINISTRACIÓN DE NÓMINA Y PRESTACIONES SOCIALES	Profesional Especializado de Talento Humano	No. 27
DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Profesional Especializado de Talento Humano	No. 28
ANÁLISIS DE COMPETENCIAS Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Profesional Especializado de Talento Humano	No. 29

6.8 PROCESO DE GESTIÓN DE APOYO LOGÍSTICO

6.8.1 Objetivo. El proceso de Gestión de Apoyo Logístico bajo el direccionamiento del Director Administrativo, tiene como objetivo el desarrollo y ejecución de los planes, programas, proyectos y actividades referidas a la administración de los recursos físicos de TRANSMILENIO S.A. en procura de la eficiencia en el funcionamiento.

6.8.2 Descripción. El proceso se subdivide en los siguientes subprocesos:

Gestión de Inventarios y Adquisición y Suministro de Bienes y Servicios. A través de este subproceso se realizan y controlan los procesos de adquisición de los bienes y servicios de la entidad, y a su vez se efectúan las actividades necesarias para el oportuno suministro de los recursos físicos de la misma. De la misma manera se mantiene actualizado el sistema de información de almacén e inventarios y aplicar los mecanismos e instrumentos que permitan determinar la situación de los bienes e inmuebles de la entidad.

Aseguramiento de la Infraestructura y Manejo de Siniestros y Contingencias. A través de este subproceso se desarrollan las actividades necesarias para garantizar el aseguramiento de la infraestructura e intereses patrimoniales de propiedad de la organización o por los cuales sea responsable y tramitar los siniestros que se presenten y afecten las diferentes pólizas que componen el programa de seguros de la entidad.

Mantenimiento y Adecuación de la Planta Física. A través de este subproceso se desarrolla y ejecuta planes, programas, proyectos y actividades referidas a la administración de los recursos físicos de la Entidad.

Administración de Archivo. A través de este subproceso se coordinan, controlan y diseñan procedimientos para la recepción, análisis conservación, clasificación y distribución de la documentación de archivo de la entidad y coordina su aplicación en las diferentes dependencias en el archivo central.

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7

Administración de Correspondencia. A través de este subproceso se administra la recepción, registro, distribución, control y conservación de la correspondencia interna, externa enviada y externa recibida de la Entidad.

Administración de Centro de Documentación. A través de este subproceso se administra la información que compone el centro de documentación, garantizando su integridad y la accesibilidad a la misma para los clientes internos y externos y a la comunidad en general, sobre la base de un catálogo de documentos completo y actualizado, y velando porque se mantengan en óptimas condiciones las instalaciones locativas en las cuales se presta el servicio.

En el cuadro adjunto se establecen los responsables de cada uno de los subprocesos y el anexo en el cual se encuentra las caracterizaciones respectivas:

SUBPROCESO	RESPONSABLE	Anexo
GESTIÓN DE INVENTARIOS Y ADQUISICIÓN Y SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS	Profesional Especializado de Recursos Físicos	No. 34
ASEGURAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y MANEJO DE SINIESTROS Y CONTINGENCIAS	Profesional Especializado de Recursos Físicos	No. 36
MANTENIMIENTO Y ADECUACIÓN DE LA PLANTA FÍSICA	Profesional Especializado de Recursos Físicos	No. 37
ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVO	Profesional Especializado de Recursos Físicos	No. 32
ADMINISTRACIÓN DE CORRESPONDENCIA	Profesional Especializado de Recursos Físicos	No. 33
ADMINISTRACIÓN DE CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	Profesional Especializado de Recursos Físicos	No. 35

6.9 PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

6.9.1 Objetivo. El proceso de Administración de las Tecnologías de Información, bajo el direccionamiento del Profesional Especializado de Sistemas e Informática, tiene como objetivo gestionar la disponibilidad de las tecnologías informáticas y de telecomunicaciones requeridas por TRANSMILENIO S.A. en el desarrollo de las actividades.

6.9.2 Descripción. El proceso se subdivide en los siguientes subprocesos:

Planeación y Adquisición de Tecnologías de Información y Comunicación. A través de este subproceso se busca lograr que la definición, adquisición e implantación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) se

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

adelanten de acuerdo con los planes, programas, presupuestos y recursos disponibles en la entidad, de modo que éstas se conviertan en herramientas de apoyo para el logro de los objetivos del negocio, en términos de calidad, efectividad, adición de valor y competitividad.

Administración de los Recursos Tecnológicos. A través de este subproceso se mantienen y operan las Tecnologías de información y comunicaciones de soporte a los procesos estratégicos, apoyo y de control de TRANSMILENIO S.A., que posibiliten asegurar la confidencialidad, disponibilidad, autenticidad y oportunidad de la información requerida para el logro de los objetivos del negocio, así como velar por la instalación y puesta en marcha para los procesos misionales.

Soporte Técnico y Atención a Usuarios. A través de este subproceso se atiende de manera oportuna los requerimientos de usuarios finales relacionados con el correcto uso y funcionamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones de los procesos estratégicos, apoyo y de control, en las cuales soportan su labor diaria.

En el cuadro adjunto se establecen los responsables de cada uno de los subprocesos y el anexo en el cual se encuentra las caracterizaciones respectivas:

SUBPROCESO	RESPONSABLE	Anexo
PLANEACIÓN Y ADQUISICIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Profesional Especializado de Sistemas e Informática	No. 38
ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS	Profesional Especializado de Sistemas e Informática	No. 39
SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN A USUARIOS	Profesional Especializado de Sistemas e Informática	No. 40

6.10 PROCESO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

6.10.1 Objetivo. El proceso de Gestión de la Comunicación, bajo el direccionamiento del Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, tiene los siguientes objetivos:

- Desarrollar estrategias de comunicación organizacional para fortalecer la gestión de la entidad y el compromiso de los funcionarios frente a ella.
- Implementar estrategias de comunicación y mercadeo que permitan utilizar la información como una herramienta eficaz en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

- c) Definir y manejar la estrategia de las comunicaciones externas y realizar el manejo de las relaciones públicas y políticas.
- d) Garantizar el funcional servicio de atención al cliente.

6.10.2 Descripción. El proceso de Gestión de la Comunicación se subdivide en los siguientes subprocesos:

Comunicación Interna. A través de este subproceso se fortalece la comunicación organizacional para mejorar la gestión de la entidad y el compromiso de los funcionarios frente a ella.

Comunicación Externa. A través de este subproceso se implementa una dinámica de trabajo integral mediante herramientas de comunicación y relaciones públicas que le permitan a TRANSMILENIO S.A. un posicionamiento y divulgación en el ámbito nacional e internacional.

Servicio al Ciudadano. A través de este subproceso se establecen los canales de comunicación, para atender de manera oportuna los requerimientos presentados por los ciudadanos a través de los diferentes canales establecidos por TRANSMILENIO S.A.

En el cuadro adjunto se establecen los responsables de cada uno de los subprocesos y el anexo en el cual se encuentra las caracterizaciones respectivas:

SUBPROCESO	RESPONSABLE	Anexo
COMUNICACIÓN INTERNA	Profesional Especializado de Comunicaciones	No. 41
COMUNICACIÓN EXTERNA	Profesional Especializado de Comunicaciones	No. 42
SERVICIO AL CIUDADANO	Profesional Especializado de Servicio al Ciudadano	No. 11

6.11 PROCESOS LEGALES, JUDICIALES Y EXTRAJUDICIALES

6.11.1 Objetivo. El proceso, bajo el direccionamiento del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, tiene como objetivo garantizar la legalidad de los actos y convenios que celebre la entidad y presta asesoría a todas las áreas de la entidad en los temas de carácter legal para garantizar que los objetivos y metas trazadas se logren.

6.11.2 Descripción. Los procesos Legales, Judiciales y Extrajudiciales se subdividen en los siguientes subprocesos:

	TÍTULO: MANUAL DE CALIDAD		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	CÓDIGO: M-T-GR-002	REVISIÓN: 7	

Asesoría Jurídica. A través de este subproceso se brinda la asesoría jurídica requerida por la Gerencia General y las Direcciones de TRANSMILENIO S.A., para el cumplimiento de sus funciones, apoyados en la normatividad vigente.

Atención Procesos Legales Judiciales y extrajudiciales. A través de este subproceso se busca la representación de la entidad, garantizando la adecuada y oportuna defensa judicial y extrajudicial de los intereses de TRANSMILENIO S.A.

En el cuadro adjunto se establecen los responsables de cada uno de los subprocesos y el anexo en el cual se encuentra las caracterizaciones respectivas:

SUBPROCESO	RESPONSABLE	Anexo
ASESORÍA JURÍDICA	Jefe de oficina Asesora Jurídica	No. 30
ATENCIÓN PROCESOS LEGALES, JUDICIALES Y EXTRAJUDICIALES	Jefe de oficina Asesora Jurídica	No. 31

6.12 PROCESO DE CONTROL DE GESTIÓN

6.12.1 Objetivo. El proceso de Control de Gestión tiene los siguientes objetivos:

- Velar por el cumplimiento de los controles internos y los establecidos por la normatividad vigente y los entes de control.
- Efectuar la evaluación del Sistema de Control Interno de la Entidad por medio de auditorías internas que se traduzcan en el mejoramiento continuo de los procesos y el autocontrol de los funcionarios.

6.12.2 Descripción. Este proceso se encuentra conformado por el subproceso de Auditorías.

Auditorías. A través de este subproceso se gestionan las actividades de verificación del cumplimiento de los controles internos y los establecidos por la normatividad vigente y los entes de control. El subproceso de auditorías se encuentra bajo la dirección del Jefe de control interno (ver Anexo No. 3).

SUBPROCESO	RESPONSABLE	Anexo
AUDITORÍAS	Jefe de oficina de Control Interno	No. 30