

Resolución Número 095

(Marzo 13 de 2019)

“Por la cual se adopta la caracterización del proceso denominado “Monitoreo Integral a la Operación del SITP”

**EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA
DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO
“TRANSMILENIO S.A.”,**

**En ejercicio de sus facultades conferidas
mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de
2016, y**

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Acuerdo 4 de 1999, corresponde a TRANSMILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

Que cumpliendo con lo ordenado en el párrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A.

Que, siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar el Manual de Procedimientos de la Entidad, con el objeto de ajustarlo a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º. Adoptar la caracterización del siguiente proceso con el nombre y la versión registrados a continuación:

Código	Versión	Caracterización del Proceso
N.A.	2	Monitoreo Integral a la Operación del SITP

ARTÍCULO 2º. Derogar en su totalidad las resoluciones 829 del 28 de diciembre de 2015 y 053 de del 25 de enero de 2016, eliminando la caracterización del subproceso denominado coordinación del monitoreo, vigilancia y control de la prestación de los servicios del SITP.

Nota: las actividades previstas en la caracterización de este subproceso serán integradas a la caracterización adoptada en la presente resolución.

ARTÍCULO 3º. La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, a los trece (13) días del mes de marzo de dos mil diecinueve (2019).

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

CARACTERIZACIÓN PROCESO MONITOREO INTEGRAL A LA OPERACIÓN DEL SITP					
TIPO DE PROCESO	ESTRATÉGICO	MISIONAL	APOYO	EVALUACIÓN	
Objetivo: Realizar el seguimiento integral de la operación del SITP a través de la aplicación de procedimientos de vigilancia, definiendo instrucciones que permitan coordinar los diferentes procesos, hacia la eficiente operación dando cumplimiento al marco normativo, contractual y de servicio establecido.					
Alcance: Este proceso cubre las actividades de seguimiento a la prestación del servicio a cargo de las áreas Técnicas de la Entidad					
Líder del Proceso: Subgerente General		Participantes: Subgerente Técnico y de Servicios- Director Técnico de Buses- Director Técnico de Modos Alternativo y E.C- Director Técnico de Seguridad - Director de TIC			
ENTRADAS			ACTIVIDADES		RESPONSABLE
NOMBRE	PROVEEDOR				
Plan Estratégico	Proceso: Desarrollo Estratégico			Elaborar y consolidar el plan de acción de la Subgerencia General.	Subgerente General Profesional Universitario (03) Subgerencia General
Plan de acción	Proceso: Desarrollo Estratégico			Planificar las actividades y términos para coordinar el monitoreo, la vigilancia y el control a la prestación de los servicios del SITP.	Subgerente General Profesional Universitario (03) Subgerencia General
Nivel de cumplimiento de los servicios programados del SITP	Procesos de Planeación del SITP Supervisión y Control de la Operación			Vigilar el desarrollo de la operación del SITP, así como la del sistema de recaudo, control de flota e información del usuario SIRCI, a través de los informes presentados en el Comité de la Gerencia de la Integración.	Subgerente General Profesional Universitario (03) Asesores Subgerencia General
Informes de interventoría y/o Supervisión	Procesos de Planeación del SITP Supervisión y Control de la Operación			Coordinar la gestión de los diferentes procesos que intervienen en la Planeación y el Control del SITP para lograr una operación eficiente y mejorar la calidad de la prestación del servicio de transporte.	Subgerente General Profesional Universitario (03) Asesores Subgerencia General
Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia acerca del SITP	Procesos de Planeación del SITP Supervisión y Control de la Operación Gestión Grupos de Interés			Impartir instrucciones que permitan la mejora del servicio de transporte del SITP.	Subgerente General Profesional Universitario (03) Asesores Subgerencia General
Informes de Auditorías	Entes de Control -Oficina de Control Interno			Analizar, reportar y actualizar el Mapa de Riesgos, matriz de acciones correctivas, preventivas y de mejora, los indicadores de gestión del proceso a cargo y normograma.	Subgerente General Profesional Universitario (03) Asesores Subgerencia General
Informe PQRS	Proceso: Gestión de Grupos de Interés			Realizar seguimiento al plan de acción.	Subgerente General Profesional Universitario (03) Asesores Subgerencia General
Indicadores de Gestión	Proceso: Planeación del SITP y Supervisión y Control de la Operación del SITP			Promover con las áreas técnicas la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Subgerente General Profesional Universitario (03) Asesores Subgerencia General
PRODUCTOS FINALES:					
Actas de reunión de seguimiento del Comité de la Gerencia de la Integración, Formatos de Registro del Avance de Ejecución del Plan de Acción e Indicadores de Gestión, Registro de Acciones de Mejora implementadas por la Dependencia					

SALIDAS		
NOMBRE	CLIENTE	
Plan de acción	Procesos: Monitoreo Integral a la Operación del SITP Desarrollo Estratégico Todos los procesos	
Información de la prestación de los servicios del SITP a través de las actas del Comité de la Gerencia de la Integración	Todos los procesos Dependencias de la Empresa Operadores SITP Entidades Externas - Usuarios	
Alternativas de solución para la mejora en los servicios de transporte del SITP	Todos los procesos Dependencias de la Empresa Operadores SITP Entidades Externas - Usuarios	
Mejoras técnicas, operativas, jurídicas, de negocios o comunicacionales para el desarrollo de los contratos de concesión del SITP como compromisos en las actas del Comité de la Gerencia de la Integración	Todos los procesos Dependencias de la Empresa, Operadores SITP, Entidades Externas y Usuarios	

CARACTERIZACIÓN PROCESO MONITOREO INTEGRAL A LA OPERACIÓN DEL SITP									
POLITICAS DE OPERACIÓN		RECURSOS							
		RECURSOS HUMANOS							
Implícitas en los documentos que forman parte del proceso y que se pueden consultar en el listado maestro de documentos		Subgerente General Profesional Universitario (03) Subgerencia General Contralistas Secretaría							
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO		HARDWARE, SOFTWARE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES				INFRAESTRUCTURA			
Ver Listado maestro de documentos oficiales del SIG		Computadores, PDA, teléfonos, Fax, Impresoras, escáner, Internet, Office, Cámaras de Video y Fotográficas				Oficina independiente			
REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO		TRAMITES RELACIONADOS CON EL PROCESO							
Ver Listado maestro de documentos oficiales del SIG Ver Tabla de retención documental									
ACTIVOS DE INFORMACIÓN		No aplica							
Ver Tabla de Retención Documental									
Elaboró:		Profesional Universidad (03) Subgerencia General							
Aprobó:		Subgerente General							
		Versión 2 Marzo 2019							
		ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO							
		Medición de Indicadores Ver Cuadro de Mando Integral Actividades de Seguimiento Ver Plan de Acción Actividades de Autocontrol y Evaluación Ver Matriz de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora							
		RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO							
		Ver mapa de Riesgos							
		REQUISITOS LEGALES Y/O NORMATICOS							
		Ver Normograma del proceso							