
MEGABÚS
MEGABÚS
MANUAL DE
SISTEMA DE
GESTIÓN
INTEGRADO

OBJETIVO

El Objetivo del presente manual es describir el Sistema de Gestión Integrado SGI (Sistema de Gestión Calidad, Ambiental. Seguridad y Salud y MECI) implementado en MEGABÚS S.A., para el aseguramiento de la conformidad de sus servicios con los requisitos ambientales, de la calidad establecidos en los procesos gerenciales, misionales, de apoyo y transversales cumpliendo con los estándares de las Normas ISO 14001, ISO 9001, el Modelo Estándar de Control Interno MECI y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En él se incluye información sobre la organización, el objetivo del manual, alcance del manual, responsable, marco estratégico, misión, visión, principios, valores, generalidades del S.G.I, el alcance del mismo, política del S.G.I, objetivos del S.G.I, procesos, y los aspectos requeridos por el Modelo Estándar de Control Interno establecidos por el Decreto 1599 de 2005.

ALCANCE DEL MANUAL

El Manual aplica en el ámbito de las dependencias administrativas y operativas de MEGABÚS, cubriendo los procesos del Sistema de Gestión Integrado (calidad, ambiental, MECI, SG SST) (1. Direccionamiento 2. Planeación 3. Operaciones 4. Servicios Administrativos 5. Administración Financiera 6. Asesoría Jurídica 7. Control Interno 8. SGI)y es compromiso de todos los colaboradores de la empresa usar éste Manual como documento guía para la consolidación y mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado.

RESPONSABLES

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

PRESENTACIÓN

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

OBJETO SOCIAL

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

JUNTA DIRECTIVA

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

Un representante del municipio de Pereira, un representante del municipio de Dosquebradas y tres representantes del Gobierno Nacional.
Las funciones de la Junta Directiva se clasifican en:

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

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

c) **Funciones administrativas:**
Adoptar estatutos y su reforma; convocar Asamblea general de accionistas cuando sea necesario; adoptar normas para la organización y funcionamiento de la sociedad; controlar el desempeño de la gerencia general de la entidad.
d) **Otras funciones:**
Todas las demás funciones relacionadas con el mandato que por esta vía se otorga para administrar la Sociedad y el ejercicio de cualquier función que se le

asigne en convenio entre la Nación y los municipios del Área Metropolitana y la Sociedad para asegurar la financiación del sistema.

RESEÑA HISTÓRICA

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

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

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

Etapas de incubación del Proyecto

Año 1990

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

Año 1991

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

Año 1995 a 1998

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

Años 2000 a 2001

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

Años 2002 a 2003

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

Año 2003

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

Año 2004

- Firma Convenio Inter-administrativo AMCO – MEGABÚS S.A.
- Se adjudica la licitación 001 de 2.003 correspondiente al inicio de la contratación de la operación del Sistema en la cuenca de Cuba.
- Firma Contrato Operación Cuba
- Adjudicación del encargo Fiduciario para el manejo de los recursos públicos de cofinanciación del la infraestructura.
- Proceso de contratación y adjudicación Invitación Pública No. 002 de la Cuenca de Dosquebradas.
- Firma Contrato de Operación de Dosquebradas.
- Definición del corredor del SITM como unidad Intermedia de Planificación.
- Suscripción del convenio No 777 de 2004, para la elaboración del Plan Parcial de Cuba, entre el municipio de Pereira y MEGABÚS S.A. e inicio del mismo.
- Inicio y Ejecución de Obras carreras 6a. y 7ª
- Apertura y cierre de la licitación 004/2004 para la concesión del Servicio Especializado de Recaudo.

Año 2005

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

Año 2006

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

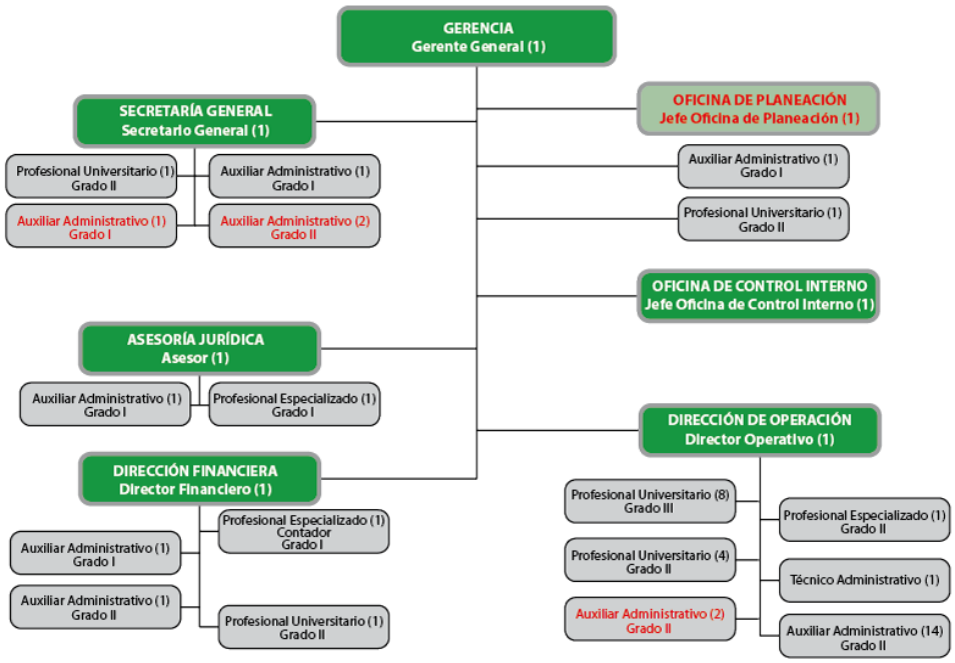
Año 2008

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

Año 2016

- El 9 febrero se declara caducidad del contrato de concesión con el Operador Promasivo S.A., la operación de la cuenca Cuba se hace a través de convenios de colaboración empresarial con el TPC, provisionalmente.
- Se hace el estudio de Estructuración Técnica, Legal y Financiera del Sistema de Transporte masivo con integración de cable aéreo en el AMCO, a través de la empresa consultora Transconsult S.A.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y DE PLANTA



Personal de planta Megabús S.A.: **50 funcionarios**

SOCIOS

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

MARCO ESTRATEGICO

MEGABÚS S.A., en su direccionamiento estratégico estableció como su gran estrategia la siguiente: Mayor cobertura en la prestación del servicio de transporte masivo, mediante la integración intermodal, en el AMCO y sus áreas de influencia.

Con base en esa estrategia formuló el Plan Institucional 2017 – 2020 y sus respectivos objetivos, que a su vez se convierten en los objetivos del SGI.

MISIÓN

“Somos la empresa titular del servicio de transporte público masivo intermodal de pasajeros en el área metropolitana centro occidente y su área de influencia, que opera bajo condiciones de seguridad, confiabilidad, eficiencia y economía; garantizando su sostenibilidad, responsabilidad social y ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de su población”

VISIÓN

“En el 2020 seremos articuladores del transporte público en los municipios metropolitanos y su área de influencia, a través de la integración con dos o más modos de transporte, considerados como la mejor alternativa por la excelencia del servicio y como modelo exitoso para todo Colombia y el mundo “

VALORES DEL FUNCIONARIO MEGABÚS

La elaboración del Código implicó las siguientes actividades:

1. Revisar y analizar el Código de Ética de la entidad y el Código de Integridad propuesto por el DAFP (código tipo de conducta único para el sector público colombiano).
2. Revisar, por parte de los directivos de MEGABÚS y de empleados públicos de los diferentes niveles ocupacionales de la entidad, los valores propuestos

en el Código de Ética de MEGABÚS y en el Código de Integridad del DAFP para encontrar puntos en común y aspectos por complementar o modificar.

3. Analizar y compilar el documento final.

Producto de las anteriores actividades se establecen cinco valores que, de manera sencilla pero poderosa, nos servirán de guía en cuanto al ser y el obrar de los servidores públicos, contratistas y pasantes que trabajamos al servicio del Estado Colombiano.

- HONESTIDAD
- RESPETO
- COMPROMISO
- DILIGENCIA
- JUSTICIA

GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

MEGABÚS S.A., con el propósito de mejorar permanentemente la prestación del servicio de transporte público masivo de pasajeros para el beneficio de sus clientes en el Área Metropolitana Centro Occidente y zonas de influencia, involucra su talento humano, recursos financieros, técnicos y tecnológicos en el compromiso de implementar un Sistema de Gestión Integrado que tiene como base la prestación de un sistema de transporte público masivo con alto componente de eficacia, eficiencia, economía, seguridad, manejo de los impactos ambientales significativos y aplicación de los aspectos del Modelo Estándar de Control Interno MECI.

ALCANCE

"Prestación del servicio de transporte público masivo de pasajeros en el Área metropolitana Centro Occidente y su zona de influencia".

EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

Siguiendo lo establecido en los SG implementados, y en aras de lograr sostener las certificaciones de los SGC y SGA, se verifica la pertinencia de las exclusiones para la ISO 9001:2015.

Exclusiones: Se excluye el numeral Recursos de Seguimiento y Medición	MEGABÚS S.A., No cuenta con equipos de seguimiento y medición que deban

7.1.5 - 7.1.5.1 – 7.1.5.2. en la ISO 9001:2015	ser calibrados para garantizar la eficacia de sus mediciones.

POLÍTICA DE GESTION INTEGRADA (GESTIÓN AMBIENTAL, CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO)

"Garantizamos la calidad del servicio de transporte público masivo de manera eficaz, eficiente y segura, buscando cada día mejorar la calidad de vida de ciudadanos; comprometidos con la protección del medio ambiente, la seguridad y la salud de los trabajadores; cumpliendo los requisitos legales aplicables, buscando siempre hacer el trabajo bien y cada vez mejor."

Actualizada en RxD del 25-06-2020

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS O DE CALIDAD

1. Fortalecer el SITM, para lograr una alta cobertura, bajo condiciones de sostenibilidad financiera, social y ambiental.

2. Fortalecer institucionalmente la Entidad y su capacidad instalada.

3. Fortalecer el sistema comercial y financiero para el aseguramiento de la solidez de la empresa y el desarrollo de proyectos.

4. Establecer mecanismos y políticas para cooperación interinstitucional, que fortalezca la óptima prestación del servicio de transporte.

OBJETIVOS AMBIENTALES

1. Hacer uso eficiente del agua potable y la energía eléctrica en las oficinas, estaciones e intercambiadores de MEGABÚS S.A.

2. Promover el uso eficiente y el ahorro del papel en las oficinas de MEGABÚS S.A.

3. Gestionar adecuadamente los residuos sólidos generados en MEGABÚS S.A.

4. Vigilar la gestión ambiental de los operadores.

5. Promover la cultura ambiental de los funcionarios y usuarios del sistema.

OBJETIVOS DE GESTIÓN INTEGRADOS (CALIDA Y AMBIENTAL)

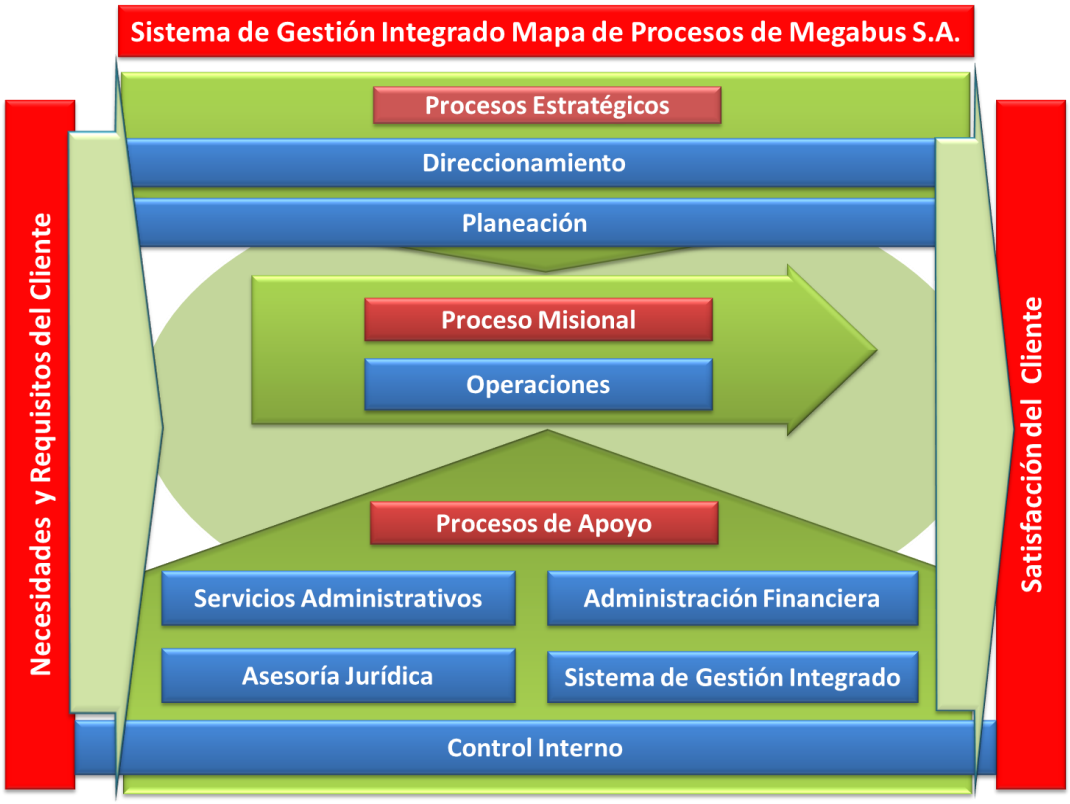
Lineamientos de la Política	Objetivos de Calidad
Garantizamos la calidad del servicio de transporte público masivo de manera eficaz, eficiente y segura,	➢ Fortalecer institucionalmente la entidad y su capacidad instalada. ➢ Fortalecer el sistema comercial y financiero para el aseguramiento de la solidez de la empresa y el desarrollo de proyectos.
… buscando cada día mejorar la calidad de vida de ciudadanos	➢ Fortalecer el SITM, con integración intermodal para lograr una alta cobertura, bajo condiciones de sostenibilidad financiera, social y ambiental. ➢ Establecer mecanismos y políticas para cooperación institucional, que fortalezca la óptima prestación del servicio de transporte.
… cumpliendo los requisitos legales aplicables	➢ Fortalecer el SITM, con integración intermodal para lograr una alta cobertura, bajo condiciones de sostenibilidad financiera, social y ambiental.
… buscando siempre hacer el trabajo bien y cada vez mejor."	➢ Fortalecer institucionalmente la entidad y su capacidad instalada.
	Objetivos Ambientales
… comprometidos con la protección del medio ambiente	Hacer un uso eficiente del agua potable y la energía eléctrica en las oficinas, estaciones e intercambiadores MEGABÚS S.A
	Promover el uso eficiente y el ahorro del papel en las oficinas de MEGABÚS S.A
	Gestionar adecuadamente los residuos sólidos comunes y especiales y/o peligrosos, generados en MEGABÚS S.A. por los funcionarios y los usuarios.
	Vigilar la gestión ambiental de los operadores.
	Promover la cultura ambiental en los usuarios del sistema

PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

La Alta Dirección de la empresa identifica, caracteriza e implementa los procesos gerenciales, misionales y de soporte mediante el mapa de procesos, con el objetivo de asegurar el insumo indispensable para la implementación Sistema de Gestión Integrado (Gestión Ambiental, Calidad y MECI).

MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

En el Mapa de Procesos de MEGABÚS S.A. se encuentran identificados ocho procesos de la manera siguiente:



PROCESOS ESTRATEGICOS

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

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

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

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

PROCESO MISIONAL

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

- Coordinar las actividades que demanda el sistema de operación para fijar las políticas de gestión integrado que involucre a los agentes del Sistema MEGABÚS.
- Controlar y hacer seguimiento a los operadores del sistema MEGABÚS para garantizar la prestación de un excelente servicio de transporte público masivo de pasajeros y manejo de impactos ambientales significativos.
- Atender oportunamente las quejas y reclamos de los ciudadanos como política para la fidelización de usuarios.

PROCESOS DE APOYO O SOPORTE

Estos procesos incluyen todas las actividades que desarrolla el talento humano para dar el apoyo al ente gestor con recursos financieros, tecnológicos, jurídicos, administrativos y organizacionales. En razón de lo anterior, la entidad establece los siguientes procesos de apoyo:
Administración Financiera: Este proceso determina el manejo y el control de los recursos financieros de la entidad con la aplicación del presupuesto de ingresos y gastos en cada vigencia fiscal como el cumpliendo de los requerimientos establecidos por las entidades reguladoras de la contabilidad pública.

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

Servicios Administrativos: Sus actividades constituyen una ayuda a los demás procesos con la implementación de políticas a través de servicios generales, gestión documental, recepción personal y por teléfono como también de apoyo logístico en general; así mismo propende por el desarrollo humano integral de los colaboradores de la empresa, procurando mejorar el clima laboral.

Control Interno: El Sistema Institucional de Control Interno estará integrado por el esquema de controles de la organización, la gestión de riesgos, la administración de la información y de los recursos y por el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos, y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la entidad, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas, resultados u objetivos de la entidad."

Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control.

Sistema de Gestión Integrado: Proceso que se fundamenta en aplicación de las normas ISO 9001, ISO 14001 y SG SST en MEGABÚS S.A., con base en las necesidades y expectativas de los clientes, las políticas y objetivos de gestión de calidad, ambientales, Seguridad y Salud de los Trabajadores, la determinación de los procesos y las responsabilidades para el logro de metas, la determinación y asignación de los recursos, el establecimiento de métodos y medios para medir la eficacia, eficiencia y efectividad de cada proceso en la entrega del servicio, la protección del medio ambiente y la aplicación de la oportunidad de mejora.

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO PARA ISO 9001 e ISO 14001

ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	REGISTROS DE LA GESTIÒN
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
4.1. Comprensión de la Organización y su contexto		
MEGABUS S.A. ha determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito de su dirección estratégica y que afectan la capacidad para lograr los resultados previstos del SGI a través de un diagnostico interno y externo y una DOFA ambiental.		Plan Estratégico 2017 – 2020 a. Análisis del entorno b. Contexto Interno Análisis Estratégico a. Determinación de la Estrategia I. Fortalezas II. Debilidades III. Amenazas IV. Oportunidades Posicionamiento Estratégico DOFA Ambiental.
El seguimiento al contexto y a las cuestiones internas e internas se realiza a través del seguimiento a los planes de acción de cada proceso. Igualmente con el análisis de la pertinencia del direccionamiento estratégico en las revisiones por la dirección.		Seguimiento al cumplimiento de los planes de acción. Revisión del direccionamiento estratégico (Misión, visión Política, Objetivos) en la revisión por la dirección.
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas		
MEGABUS S.A. ha determinado desde su proceso misional las partes interesadas para su sistema de gestión a través de la identificación de a quienes les presta el servicio o quienes se ven involucrados en la prestación del servicio.		Matriz de Partes Interesadas I. Requisitos Pertinentes a. Necesidades de las P.I b. Expectativas de las P.I. II. Necesidades y Expectativas de MEGABUS S.A. frente a las P.I.
El seguimiento a si las necesidades y expectativas de las partes interesadas se están cumpliendo se hace a través de los informes presentados en la revisión por la dirección al SGC.		Seguimiento a la matriz de partes interesadas en la revisión por la dirección.

ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	REGISTROS DE LA GESTIÒN
4.3. Determinación del Alcance del SGC		
El alcance del SGI para MEGABUS S.A. es el siguiente: ***"Prestación del servicio de transporte público masivo de pasajeros en el Área metropolitana Centro Occidente y su zona de influencia".***		Para la determinación del presente alcance se tuvieron en cuenta: a. Plan Estratégico 2017-2020 b. La Matriz de P.I. c. El Servicio que presta MEGABUS S.A. d. La zona de influencia del STM.
Exclusiones: Se excluye el numeral Recursos de Seguimiento y Medición 7.1.5 - 7.1.5.1 – 7.1.5.2.		MEGABÚS S.A., No cuenta con equipos de seguimiento y medición que deban ser calibrados para garantizar la eficacia de sus mediciones.
4.4 Sistema de gestión de la Calidad y Sus Procesos / SGA		
Los procesos necesarios para el SGC de MEGABUS S.A. están determinados a través del Mapa de procesos, las secuencias, interacciones, las entradas y las salidas se identifican en cada una de las caracterizaciones.		Mapa de Procesos Caracterizaciones
5 LIDERAZGO		
5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO		
5.1.1. Generalidades		
MEGABUS S.A. realiza rendición de cuentas de su gestión en cabeza de la Gerencia General como mínimo una vez por año, la rendición de cuentas del SGI se realiza en la revisión por la dirección de manera cuatrimestral.. Desde la Gerencia General se dan los lineamientos para la construcción y revisión del Direccionamiento Estratégico de MEGABUS S.A. incluye revisión de la misión, visión, política, objetivos y valores de la entidad y el alcance del SGI.		Rendición de Cuentas Actas de Comité de Revisión por la Dirección

ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	REGISTROS DE LA GESTIÒN
5.1.2. Enfoque al Cliente		
Se han determinado los requisitos del cliente Se han determinado y se han considerado los riesgos y oportunidades que podrían afectar la conformidad del servicio y la capacidad para aumentar la satisfacción del cliente a través del mapa de riesgos de la organización y a través de un diagnostico interno y externo.	No aplica	Matriz de Partes Interesadas Mapas de Riesgo Análisis DOFA
5.2. POLÍTICA		
5.2.1. Política Integrada de Calidad, Ambiental y SST		
La organización ha definido una política de calidad claramente apropiada a su naturaleza, la misma es revisada como mínima una vez al año en una de las revisiones por la dirección.		Esta publicada en la página web de la entidad, en la intranet y hace parte integral del manual de calidad. Se presenta en la inducción del personal y se hacen campañas en el grupo de WhatsApp MEGABUS con socializaciones del direccionamiento estratégico.
5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES		
La organización ha definido responsabilidad y autoridad para asegurarse que el SGI es conforme a través de las asignadas al: Representante de la Dirección Coordinador del Sistema Integrado Auditores Internos		Resolución 083 de 29 de marzo de 2017 Resolución Adopción de los Comités de Calidad (Roles) Procedimiento de Auditoria Interna (Rol del auditor) Manual de Funciones (Responsabilidades y Autoridades)

ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	REGISTROS DE LA GESTIÒN
6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
MEGABUS S.A. En el análisis de su entorno determino sus amenazas y oportunidades y mantiene una política actualizada para la administración de sus riesgos a la cual se le hace seguimiento cada 4 meses en la revisión por la dirección.		Determinación de la Estrategia Amenazas Oportunidades Política de Administración del Riesgos Mapas de Riesgos Administración de Riesgos Procedimientos
	6.1.2. ASPECTOS AMBIENTALES	
MEGABUS S.A. ha determinado los aspectos ambientales de sus actividades a través de ,Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales		Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales
	6.1.3 REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	
MEGABUS S.A. ha determinado los requisitos legales aplicables y se actualizan a través de lo normogramas, específicamente para SGA las normas están identificadas, analizada y evaluadas en cumplimiento de acuerdo a cada uno de los programas de gestión ambiental y son evaluados por control interno. Igualmente e han identificado otros requisitos a través de las necesidades y expectativas de la partes interesadas.		Normograma ambiental Programas de gestión Ambiental Evaluación de Cumplimiento de la Gestión ambiental Matriz de partes interesada
	6.1.4. PLANIFICACIÓN DE ACCIONES	
MEGABUS S.A. planifica las acciones para abordar los aspectos, requisitos, riesgos y oportunidades, a través de la formulación de los programas de gestión ambiental para cada uno de sus aspectos.		Programas de gestión ambiental

ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	REGISTROS DE LA GESTIÒN
6.2. OBJETIVOS DEL SGI Y PLANIFICACIÒN PARA LOGRARLOS		
Los objetivos del SGI de MEGABUS S.A. están definidos, son coherentes con la política, se miden a través de las mediciones del nivel de avance de las acciones enmarcadas en los proyectos del plan de acción. Se tienen en cuenta los requisitos aplicables (legales, del cliente y en general de las partes interesadas), buscan satisfacer las necesidades de los clientes, se les hace seguimiento a través del seguimiento cuatrimestral al plan de estratégico, se ha comunicado a todo el personal y se revisa en comité directivo, si se debe actualizar se lleva a junta directiva. Los Objetivos del SGA se miden con el cumplimiento de los programas de GA,		Manual de SGI Seguimiento a acciones de los Planes de Acción Consolidación de avances al cumplimiento de objetivos (Sumatoria de los avances de los Planes de Acción) Matriz de Partes Interesadas Actas de Comité Directivo Actas de Junta Directiva Programas de gestión Ambiental
6.3. PLANIFICACIÒN DE CAMBIOS		
Cuando MEGABUS S.A. Evidencia la necesidad de implementar cambios al sistema de gestión de la calidad, estos se planifican en la revisión por la dirección considerando: Propósito del Cambio Integridad del SG Consecuencias del cambio Recursos necesarios para implementarlo Responsabilidades y Autoridades Requiere actualización del mapa de riesgos Requiere actualización de la matriz de Aspectos e Impactos ambientales		Procedimiento para la Revisión por la Dirección Informe de la Revisión por la Dirección
	7. APOYOS / 7.1. / RECURSOS / 7.1.1. Generalidades	
La empresa MEGABUS S.A. ha definido una matriz de recursos generales para identificar las capacidades y las limitaciones (Permanentes y Temporales) para	Para el SGA se han identificado los recursos económicos desde los rubros presupuestales y desde la matriz de recursos	Matriz de Recursos SGI Plan Estratégico

el sostenimiento del SG. Igualmente se han definido los recursos necesarios para la ejecución del Plan Estratégico. En las caracterizaciones de los procesos también se identifican los recursos necesarios para la gestión de cada uno de los procesos.		
	7.1.2 Personas	
La empresa MEGABUS S.A. ha determinado las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC y para la operación y control de sus procesos a través de la matriz de recursos del SGC, donde se identifican las competencias de cada cargo		Matriz de Recursos SGI
	7.1.3. Infraestructura	
La empresa MEGABUS S.A. ha determinado la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y que afectan el logro de la conformidad del servicio a través de matriz de recursos del SGC		Matriz de Recursos SGI
	7.1.4. Ambiente para la Operación de los procesos	
La empresa MEGABUS S.A. dando cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 1072 de 2015, ha implementado un SG SST, el responde a los requisitos de proporcionar un ambiente		SG SST

Adecuado para la operación de sus procesos, garantizando.		
	7.1.5. Recursos de Seguimiento y Medición	
Excluido		No Aplica
	7.1.6. Conocimientos de la Organización	
La empresa MEGABUS S.A. ha determinado el conocimiento necesarios que requiere conservar en el tiempo para lograr la conformidad del servicio en el proceso misional a través de la identificación de nuevo conocimiento cuando se gestionan los cambios; con la implementación de la ley general de archivo se garantiza la conservación de la historia de la empresa, en especial con el archivo de operaciones. La Hemeroteca conserva archivo histórico del nacimiento de la empresa hasta la fecha. Cuando se realizan comisiones, el personal que asiste a las diferentes citaciones, socializan el conocimiento a través de estrategias como tomate un tinto.		Procedimiento para la Revisión por la Dirección (Gestión de los Cambios) Ley General de Archivo Hemeroteca (Comunicaciones) Socialización de las Comisiones Plan de Capacitación
	7.2. COMPETENCIA	
MAGABUS S.A. ha determinado la competencia necesaria de las personas que realizan bajo su control, un trabajo que afecta el desempeño y eficacia del SGI. Se definieron parámetros de competencia basados en educación, formación y experiencia; se		Perfiles de cargos Matriz de recursos del SGI Historias laborales Plan de capacitación

evidencian las historias laborales con los soportes de competencias según los perfiles e igualmente se cuenta con el plan de capacitación construido con herramientas del SGI.	
7.3 TOMA DE CONCIENCIA	
MEGABUS S.A. a través de su comunicadora ha diseñado un plan de medios para lograr la toma de conciencia por parte de todos los colaboradores frente a su SGI, se socializan permanentemente los componentes, igualmente existe el procedimiento de inducción y re inducción, el plan de capacitación.	Plan Estratégico de comunicaciones Matriz de Comunicación Inducción y Re inducción Tomate un tinto Megabús es una nota Puntos Ecológicos
7.4. COMUNICACIÓN	
MEGABUS S.A. cuenta con su plan de medios, el cual incluye el componente del SGC con el fin de garantizar que las comunicaciones internas y externas se mantienen y sirven de apoyo al SGI.	Plan Estratégico de comunicaciones Matriz de Comunicación
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA / 7.5.1 Generalidades	
MEGABUS S.A. cuenta con los procedimientos documentados que la norma requiere y los que definió como necesarios para la gestión de sus procesos, los cuales se encuentran gestionados a través de la intranet y administrados por el coordinador del SGI	Aplicativo ATENEA / INTRANET
7.5.2 Creación y Actualización	
MEGABUS S.A. cuenta con un procedimiento documentado para el control de documentos, el cual contempla la identificación, descripción, el formato y medios de soporte, la revisión y la aprobación de los mismos. Se identifican en el procedimiento los controles para la disponibilidad, idoneidad para el uso y la protección.	Procedimiento Control de documentos Aplicativo ATENEA / INTRANET Copias de Seguridad
7.5.3. Control de la Información Documentada / 7.5.3.1.	
MEGABUS S.A. cuenta con su procedimiento de control de registros, en el cual se establecen controles para la distribución, acceso recuperación, uso, almacenamiento y preservación, control de	Procedimiento Control de registros Manual de gestión Documental

cambios, preservación y disposición; igualmente se da cumplimiento a lo establecido en la ley general de archivo.		
	8 OPERACIÓN	
	8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	
El proceso de Operaciones en MEGABUS S.A. se ha planificado adecuadamente a través de su caracterización, de la determinación de sus recursos y de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Se controlan igualmente los procesos contratados externamente que apoyan la prestación del servicio a través del control a los operadores.		Caracterización del proceso de Operaciones Matriz de Partes Interesadas Identificación de los requisitos legales Procedimientos Plan de desvíos Informe de la Revisión por la Dirección (Necesidades de Cambios en el Proceso de Operaciones) Control a Operadores
	8.2 REQUISITOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	
	8.2.1 Comunicación con el Cliente	
La comunicación con el cliente para MEGABUS S.A. es un componente valioso, el cual está gestionado a través de la Gerencia con el plan de comunicación y a través del procedimiento de atención al usuario, quien tramita todo lo relacionado con las PQRS. Se realizan las encuestas de satisfacción del cliente y se controla la única propiedad del cliente que se conserva, alineada con el cumplimiento de la norma referente		Plan Estratégico de Planificación Procedimiento de Atención al Usuario Encuestas de Satisfacción del Cliente

al tratamiento de los datos personales.		
	8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios	
Para la determinación de los requisitos del servicio MEGABUS S.A. tiene en cuenta los requisitos legales aplicables, los compromisos propios y los requisitos del cliente, los cuales ha analizado en una matriz de partes interesadas		Matriz de partes interesadas Manual de Operaciones
	8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios 8.2.3.1 – 2	
Una vez son identificados los requisitos del servicio, se analiza la capacidad de MEGABUS S.A. para dar cumplimiento a los mismos, esta actividad ocurre cuando se va a adjudicar una nueva concesión.		Estructuración técnica, legal y financiera del proyecto
	8.2.4. Cambios en los requisitos de los productos y servicios	
Cuando se presentan cambios en los requisitos del servicio, estos se tratan igualmente en la revisión por la dirección y si se trata de un cambio en la ruta o una incorporación de una nueva ruta, se aplica el procedimiento de Diseño y Desarrollo.		Revisión por la Dirección Instructivo Diseño y Desarrollo
	8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DEL SERVICIO	
8.3.1 Generalidades		
MEGABUS S.A. Cuenta con un procedimiento para Diseño y Desarrollo, el cual aplica para el		Instructivo Diseño y Desarrollo

diseño y cambios de las rutas.		
	8.3.2 Planificación del Diseño y el Desarrollo	
Cuando se planifica el DyD se tiene en cuenta los requisitos del servicio y los recursos disponibles y las necesidades que se quieren suplir en materia de movilidad para la ciudad.		Instructivo para Diseño y Desarrollo
	8.3.3 Entradas para el Diseño y el Desarrollo	
Se combinan las necesidades y expectativas con los estudios y los recursos disponibles		Instructivo para Diseño y Desarrollo
	8.3.4 Controles del Diseño y el Desarrollo	
Se realizan las pruebas y se hacen las correcciones para el diseño y el desarrollo de las nuevas rutas		Instructivo para Diseño y Desarrollo
	8.3.5 Salidas del Diseño y Desarrollo	
Se valida el resultado del diseño y el desarrollo, se hacen los ajustes de acuerdo a las pruebas y se libera		Instructivo para Diseño y Desarrollo
	8.3.6 Cambios del Diseño y el Desarrollo	
Se registran los cambios que se presentaron durante todas las etapas de diseño y desarrollo		Instructivo para Diseño y Desarrollo
	8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE / 8.4.1. Generalidades	
En MEGABUS S.A. los controles a los proveedores externos que garantizan la prestación del servicio (Operadores) son permanentes a		Plan de Servicio Centro de Control Planillas

través de auditorías y seguimientos a la información que les solicita de manera continua.		
8.4.2. Tipo y alcance del control		
MEGABUS S.A. ejerce control permanente a través de los diferentes controles que se han implementado desde el SGC y desde los contratos con los operadores. Igualmente el proceso de misional realiza seguimiento permanente a la prestación de servicios a través de operaciones.		Control al estado de los buses Auditorías a los operadores Interventorías a las concesiones
8.4.3. Información para los proveedores externos		
MEGABUS S.A. a través de los contratos de concesión y por medio de la comunicación permanente con los operadores mantiene informado a los mismos sobre los servicios que se deben prestar, las características de los mismos, la competencia de los operadores, en general todo lo relacionado con los requisitos del servicio tanto del cliente, como de las partes interesadas y los relacionados con los requisitos legales aplicables.		Comunicaciones de las interventorías Capacitaciones a los operadores por parte de atención al cliente
	8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	
	8.5.1 Control de la producción y la provisión del servicio	

Las características del servicio están definidas desde los requisitos legales aplicables, los compromisos de la política de calidad y las necesidades de las partes interesadas. Los resultados a alcanzar están definidos en las metas establecidas por el proceso misional, en cuanto a cobertura y satisfacción del cliente y partes interesadas relevantes para el servicio. Para satisfacer algunos de esos requisitos, se debe contar con equipos de seguimiento y medición, los cales no son proporcionados por MEGABUS S.A. pero si hacen parte del control que se ejerce al operador.		Plan de servicios Centro de Control
8.5.2. Identificación y Trazabilidad		
La identificación y la trazabilidad en la prestación del servicio en MEGABUS S.A. esta dada a través de la identificación de las rutas y el número del vehículo que la está cubriendo, de esta manera a través del sistema se puede saber un vehículo en donde está en un día y una hora especifica.		La tabla de servicio establece itinerarios por cada ruta y el bus asignado a la misma.
	8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	
Como propiedad el cliente		Cumplimiento de ley protección de datos.

MEGABUS S.A. ha definido los datos personales de quienes ejercen su derecho a interponer PQR sobre el servicio, dichos datos son protegidos a través del cumplimiento de la normatividad legal vigente. Se conserva bajo control de MEGABUS S.A. propiedad del proveedor RECISA. Software de Gestión y Control de Flota Software de Recaudo		Los controles son del proveedor, RECISA entrega usuarios a MEGABÚS S.A., para el acceso al sistema. Restricción de acceso Temperatura Controlada Acurdo de confidencialidad
	8.5.4 Preservación	
La preservación en cuanto a las salidas del proceso de operaciones está dada en los controles implementados para evitar que los datos del sistema se pierdan, al igual que el diseño de las rutas y las rutas en si misma. Para lo cual se utilizan canales de comunicación oficiales, copias de seguridad de la información y los documentos normalizados en atenea/intranet de la empresa.		Copias de Seguridad
	8.5.5. Actividades Posteriores a la entrega	
Las actividades posteriores a la entrega en el servicio de transporte masivo prestado por MEGABUS		Seguimiento de flotas Cumplimiento al plan de servicios

S.A. están definidos por: Seguimiento a las flotas Los seguimientos a los tiempos en las rutas Atención de PQR Medición de Satisfacción del Cliente		Procedimiento de Atención al Usuario Satisfacción del Cliente
	8.5.6 Control de Cambios	
Los cambios que se presentan en la prestación del servicio están controlados a través de las decisiones que se toman en la revisión la dirección.		Revisión por la dirección
	8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	
Para poder liberar el servicio, en cuanto a las rutas, se hacen las pruebas de las mismas antes de ponerlas en servicio, esta actividad se controla desde el procedimiento de control de cambios en las rutas. Para la liberación de la prestación del servicio relacionado ya con la ejecución de las rutas por parte de los operadores, existen los controles de la verificación del estado de los articulados y los alimentadores que se Ejerce a diario por solicitud de MEGABUS. S.A.		Control de la flota
	8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES / 8.7.1	
Las salidas no conformes están definidas por:		Procedimiento Control del Servicio No conforme

Las rutas que no se puedan presentar por falta de flotas Las rutas que no cumplan el tiempo por daño mecánico, accidente en la vía, obstrucción del carril exclusivo		
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
	9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1. Generalidades	
MEGABUS S.A. ha determinado que actividades, procesos y procedimientos requieren seguimiento y medición a través del seguimiento a los planes de acción.	MEGABUS S.A. ha determinado que actividades, procesos y procedimientos requieren seguimiento y medición a través del seguimiento a las metas de cada uno de los programas de SGA	Planes de Acción Programas de SGA
	9.1.2 Satisfacción del Cliente AGC	
En MEGABUS S.A. se mide la percepción del cliente a través de encuestas de satisfacción programadas y ejecutas por operaciones como mínimo una vez por año		Encuestas de Satisfacción del Cliente
	9.1.2. Evaluación del Cumplimiento SGA	
	9.1.3 Análisis y Evaluación	
MEGABUS S.A. Analiza los resultados de las mediciones de: El resultado de los Indicadores La encuesta de satisfacción		Resultado de los Indicadores Informe de encuesta de satisfacción Informe de Servicios No conformes Análisis de PQR

Los Servicios No conformes Las PQR de los usuarios Estos análisis son evaluados en la Revisión por la Dirección		Revisión por la Dirección
	9.2. AUDITORIA INTERNA / 9.2.1	
MEBAGUS S.A. Cuenta con un procedimiento de auditorías internas y con un equipo auditor con competencia en la ISO 9001 e ISO 14001 V. 2015		Procedimiento de Auditoria interna Auditores Formados
	9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 9.3.1 Generalidades	
MEGABUS S.A. cuenta con un procedimiento para la realización de las revisión por la dirección, la cual se realiza como mínimo una vez por año		Procedimiento de la Revisión por la Dirección Lista de chequeo Revisión por la Dirección
	10 MEJORA 10.1 Generalidades	
Las oportunidades de mejora que se presenten en el SGC se gestionan a través de los lineamientos del procedimiento de acciones correctivas y de mejora, mismas que se pueden presentar por análisis o evaluación de resultados, iniciativa de líderes de procesos o de la revisión por la dirección		Resultado de los Indicadores Informe de encuesta de satisfacción Informe de Servicios No conformes Análisis de PQR Revisión por la Dirección Registro de Acciones Correctivas y de Mejora
	10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	
Las No Conformidades y Accione Correctivas que se presenten en el SGC se gestionan a través de los lineamientos del procedimiento de acciones correctivas y de mejora, mismas que se pueden presentar por Auditorías internas, externas,		Registro de Acciones Correctivas y de Mejora

incumplimiento de requisitos, servicios no conformes y PQR repetitivas etc.		
10.3 MEJORA CONTINUA		
Para MEGABUS S.A. la medición de la mejora continua se verifica a través de la validación del cumplimiento de las acciones de mejora propuestas y de las correcciones y acciones correctivas implementadas y evaluadas como eficaces.		Seguimiento y cierre de las Oportunidades de Mejora y Acciones Correctivas realizadas por Control interno