TRANSMILENIO	**CARACTERIZACIÓN PROCESO DE OPERACIÓN Y CONTROL DEL SITP**	**Código: C-SO-001** **Versión: 5** **Fecha: Febrero de 2026**

TIPO DE PROCESO — **ESTRATÉGICO** ☐ **MISIONAL** ■ **APOYO** ☐ **EVALUACIÓN** ☐

Objetivo: Gestionar y garantizar el adecuado control, supervisión y monitoreo integral del Sistema Integrado de Transporte Público en sus componentes Troncal, Zonal, de Alimentación y Cable, mediante la definición de lineamientos, directrices y mecanismos de seguimiento que aseguren la calidad, continuidad, eficiencia y seguridad del servicio, así como el correcto mantenimiento de la flota y demás unidades de transporte, de igual manera la implementación de medidas que fortalezcan la gestión operativa, el control y la seguridad del Sistema.

Alcance: El proceso inicia con la definición de directrices, lineamientos y parámetros de operación que orientan el control, la supervisión y gestión integral del Sistema Integrado de Transporte Público en sus componentes Troncal, Zonal, de Alimentación y Cable. Incluye la formulación de lineamientos operativos, la supervisión y seguimiento de la prestación del servicio, la verificación del cumplimiento de los estándares de calidad, continuidad, eficiencia y seguridad; el control del mantenimiento de la flota y demás unidades de transporte, la gestión de eventos operacionales para garantizar el control y seguridad integral del sistema, la ejecución de acciones preventivas y correctivas, y la articulación con los distintos actores del Sistema para fortalecer la gestión operativa, el control y la seguridad del Sistema.

Líder del Proceso: Subgerente de Operaciones

Participantes: en el desarrollo de las actividades del proceso intervienen el(la) Director(a) Técnico(a) Troncal, Director(a) Técnico(a) Zonal, Director(a) Técnico(a) de Seguridad, los Trabajadores Oficiales de la Subgerencia de Operaciones, Dirección Técnica Troncal, Dirección Técnica Zonal y la Dirección Técnica de Seguridad, así como los responsables de las demás dependencias que se encuentran relacionados con dicho proceso.

ENTRADAS			ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	
NOMBRE	**PROVEEDOR**				**NOMBRE**	**CLIENTE**
Plan Distrital de Desarrollo Plan Estratégico Acuerdo 004 de 1999 Acuerdo 05 de 2025 Lineamientos distritales y normativos	Alcaldía Mayor Administración Central Proceso: Planeación Institucional		Formular y elaborar el Plan de Acción y los demás planes institucionales y proyectos de inversión según corresponda y que requiera el proceso	Subgerente de Operaciones Director(a) Técnico(a) Troncal Director(a) Técnico(a) Zonal Director(a) Técnico(a) de Seguridad	Plan de Acción, planes programas y proyectos de inversión específicos del proceso	Proceso: Planeación Institucional Planeación del Servicio del SITP Operación y Control del SITP
Plan Distrital de Desarrollo Plan Estratégico Acuerdo 004 de 1999 Acuerdo 05 de 2025 Lineamientos distritales y normativos Indicadores de desempeño del sistema y niveles de satisfacción del usuario. Requerimientos y necesidades identificadas por los usuarios y grupos de interés.	Gobierno Nacional Alcaldía Mayor Administración Central Secretaría Distrital de Planeación Secretaría Distrital de Movilidad Proceso: Planeación Institucional Planeación del Servicio del SITP Relacionamiento con grupos de interés	**P**	Definir los lineamientos, directrices y parámetros operativos que orientan la planificación, gestión y el control de la operación del SITP, estableciendo criterios de calidad, continuidad, eficiencia y seguridad del servicio. Incluye identificar necesidades operativas, analizar el contexto, determinar requerimientos técnicos y de mantenimiento de la flota, y establecer políticas y estrategias de contingencia. Comprende la articulación con las direcciones técnicas y de infraestructura para proyectar mejoras y desarrollos que fortalezcan la operación del Sistema.	Subgerente de Operaciones Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Técnica y Estratégica de la Operación Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Técnica y Estratégica de Unidades de Transporte Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Técnica y Estratégica de Seguridad Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Técnica y Estratégica para la operación de Cable Profesional Especializado (Grado 06) - Delta Líder de Operaciones Centro de Control SITP	Directrices y ajustes operativos Planes de contingencia Registros de la operación consolidados Planificación de la operación	Proceso: Operación y Control del SITP Planeación del Servicio del SITP Relacionamiento con grupos de interés Secretaría Distrital de Movilidad Grupos de Interés en general
Lineamientos estratégicos y operativos del SITP. Parámetros de planeación de transporte Información de programación de rutas, oferta y frecuencias. Datos en tiempo real de operación (centros de control). Reportes de mantenimiento y estado de la flota. Información de incidentes, contingencias y eventos operacionales. Información técnica de los operadores y concesionarios. Reportes de infraestructura y disponibilidad Información de usuarios (PQRS, monitoreo de redes, canales de atención). Lineamientos contractuales y obligaciones de concesión. Indicadores e informes de desempeño operativo.	Proceso: Planeación del Servicio del SITP Operadores de los componentes Troncal, Zonal, Cable y Alimentación Planeación de la Infraestructura del SITP Gestión de la Infraestructura Operación y Control del SITP Relacionamiento con grupos de interés Concesionarios y contratistas Grupos de interés en general		Liderar la implementación de acciones operativas, técnicas y de supervisión necesarias para garantizar la correcta operación del SITP, incluyendo el monitoreo y control de la operación, la gestión de incidentes y contingencias, el seguimiento al desempeño y mantenimiento de la flota, la administración de los centros de control, la programación de la operación y la supervisión de los contratos. Incorpora también la evaluación de niveles de servicio, la articulación con proyectos de infraestructura y la adopción de medidas técnico-operativas que fortalezcan la operación y la seguridad integral del Sistema.	Subgerente de Operaciones Director(a) Técnico(a) Troncal Director(a) Técnico(a) Zonal Director(a) Técnico(a) Seguridad Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Técnica y Estratégica de la Operación Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Técnica y Estratégica de Unidades de Transporte Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Técnica y Estratégica de Seguridad Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Técnica y Estratégica para la operación de Cable Profesional Especializado (Grado 06) - Delta Líder de Operaciones Centro de Control SITP	Acciones operativas, técnicas y de control implementadas Informes de operación (diarios, semanales, mensuales). Reportes de incidentes, contingencias y medidas adoptadas. Alertas operativas y recomendaciones técnicas. Programaciones de operación ajustadas y optimizadas. Evaluación de niveles de servicio de operadores. Directrices y ajustes operativos.	Proceso: Planeación Institucional Planeación del Servicio del SITP Operadores de los componentes Troncal, Zonal, Cable y Alimentación Planeación de la Infraestructura del SITP Gestión de la Infraestructura Operación y Control de la Operación Relacionamiento con grupos de interés Grupos de interés en general
Manual de niveles de servicio Contratos de Concesión	Concesionarios de los componentes Troncal, Zonal, Cable y Alimentación Concesionarios y contratistas Grupos de interés en general		Liderar las actividades necesarias para la consolidación, calculo y la notificación de la Evaluación Integral de la Calidad (EIC), estableciendo lo lineamientos y parámetros necesarios para garantizar el debido proceso a fin de promover la mejora continua y mantener los niveles de calidad del servicio	Subgerente de Operaciones Director(a) Técnico(a) Troncal Director(a) Técnico(a) Zonal Director(a) Técnico(a) de Seguridad	Evaluación Integral de la Calidad	Proceso: Operación y Control del SITP
Diseños Operacionales Proyecciones de demanda Modificaciones de Operación cronogramas de ejecución e implementación	Proceso: Planeación Servicio del SITP Operación y Control del SITP		**PROGRAMACIÓN**		Programación de servicios operación Ajustes en los parámetros operacionales de las rutas del Sistema Información de Vehículos y Kilómetros programados	Proceso: Operación y Control del SITP Todos los procesos Empresas operadoras Entidades de nivel nacional y distrital Entes de control político, fiscal, administrativo Ciudadanos y usuarios del Sistema
			Desarrollar y ajustar la programación operativa a corto plazo para las rutas Troncales, Alimentadoras y Zonales, asegurando la disponibilidad de flota, la asignación eficiente de recursos y la continuidad en la prestación del servicio de transporte	Director(a) Técnico(a) Troncal Profesional Especializado (Grado 06) - Programación y Planificación Director(a) Técnico(a) Zonal Profesional Especializado (Grado 06) - DTZ - Programación y Planificación		
Retroalimentación comportamiento de la demanda y parámetros operacionales	Proceso: Operación y Control del SITP		Realizar el análisis, revisión y validación técnica de los Programas de Servicios de Operación (PSONT y PSO) presentados por los concesionarios, garantizando su coherencia con los lineamientos operativos, la capacidad del Sistema y las condiciones contractuales	Director(a) Técnico(a) Troncal Profesional Especializado (Grado 06) - Programación y Planificación Director(a) Técnico(a) Zonal Profesional Especializado (Grado 06) - DTZ - Programación y Planificación	Información de Vehículos y Kilómetros programados	Todos los procesos Dependencias de la Empresa Empresas operadoras Entidades de nivel nacional y distrital Entes de control político, fiscal, administrativo Ciudadanos y usuarios del Sistema

	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE OPERACIÓN Y CONTROL DEL SITP	Código: C-SO-001
		Versión: 5
		Fecha: Febrero de 2026

TIPO DE PROCESO	ESTRATÉGICO ☐	MISIONAL ■	APOYO ☐	EVALUACIÓN ☐

Programación de servicios troncales y alimentadores Programa de Servicios de Operación (PSO) Programa de servicios de operación no troncal (PSONT) Nombramientos Demanda y Oferta proyectada Reporte de ventas, entradas y salidas de pasajeros de Troncal y Zonal	Proceso: Operación y Control del SITP Proceso : Planeación del Servicio SITP Proceso: Gestión Económica y Financiera del SITP	H	**CONTROL Y SUPERVISIÓN**		Reportes de Cumplimiento contractual de los Concesionarios de Operación en los temas de competencia. Información de novedades, e infracciones definidas en el Manual de Operaciones. Estados, informes y reportes relacionados con la programación, Supervisión, Control, Vehículos y Códigos de operación. Reporte de kilómetros ejecutados en el componente troncal y zonal.	Todos los procesos Empresas operadoras SITP Entidades de nivel nacional y distrital Entes de control político, fiscal, administrativo Ciudadanos y usuarios del Sistema
			Ejecutar las acciones operativas, técnicas y de supervisión necesarias para garantizar el funcionamiento eficiente y seguro de la operación Troncal, Alimentadora, zonal y de Cables, incluyendo el monitoreo permanente, el control en tiempo real y la inspección de flota, infraestructura y equipos electromecánicos en el marco de los contratos de concesión.	Director(a) Técnico(a) Troncal Profesional Especializado (Grado 06) - Coordinación Técnica Operativa Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión de Operaciones Director(a) Técnico(a) Zonal Profesional Especializado (Grado 06) - Coordinación Técnica Operativa Profesional Especializado (Grado 06) - DTZ - Gestión de Operaciones		
			Implementar acciones de regulación operativa para mitigar el impacto de factores externos que afecten la operación y garantizar el cumplimiento de las frecuencias en los servicios troncales y zonales	Director(a) Técnico(a) Troncal Profesional Especializado (Grado 06) - Coordinación Técnica Operativa Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión de Operaciones Director(a) Técnico(a) Zonal Profesional Especializado (Grado 06) - Coordinación Técnica Operativa Profesional Especializado (Grado 06) - DTZ - Gestión de Operaciones		
Informes de kilómetros ejecutados Eventos y novedades operativas	Proceso: Operación y Control del SITP		**VEHÍCULOS Y CONDUCTORES**		Requisitos para la expedición de códigos de operación y para la vinculación de vehículos, y lineamiento para inmovilización y habilitación de vehículos Códigos de operación y certificados de vinculación de vehículos del SITP. Bases de datos actualizados	Empresas Operadoras SITP Proceso: Operación y y Control del SITP
			Ejecutar las acciones contractualmente establecidas para la expedición de códigos de operación y la vinculación de vehículos al Sistema, así como verificar y controlar la actualización de su documentación requerida para la prestación del servicio	Director(a) Técnico(a) Troncal Profesional Especializado (Grado 06) - Flota Director(a) Técnico(a) Zonal Profesional Especializado (Grado 6) - Flota		
Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias acerca del SITP	Proceso: Relacionamiento con grupos de interés					
Planes de Manejo de Tráfico	Secretaria Distrital de Movilidad		Realizar inspecciones físicas y revisiones documentales, directamente o a través de terceros, para verificar el estado de mantenimiento de la flota de los concesionarios de operación	Director(a) Técnico(a) Troncal Profesional Especializado (Grado 06) - Flota Director(a) Técnico(a) Zonal Profesional Especializado (Grado 6) - Flota		
Informes de inspecciones y visitas	Interventoría - fuerza operativa - Contratistas		**SEGURIDAD**		Indicadores de Gestión Recomendación de ajustes a la capacitación y campañas en temas seguridad	Concesionarios, Contratistas, Entidades Entidades u organismos externos
Informes de supervisión a los esquemas de seguridad privada contratados por la Entidad Quejas, peticiones y Reclamos	Concesionarios-Contratistas Proceso: Relacionamiento con grupos de interés		Coordinar, promover y difundir la implementación de acciones de seguridad integral del Sistema (vial, física y ciudadana y emergencias entre otros) garantizando la articulación con los actores internos y externos involucrados.	Director(a) Técnico(a) de Seguridad Profesional Especializado (Grado 06) - Seguridad Integral Profesional Especializado (Grado 06) - Seguridad Operacional Profesional Especializado (Grado 05) -Apoyo Jurídico a la Gestión de Proyectos	Recomendaciones, proposiciones, modificaciones o alternativas de solución para la optimización de los servicios prestados	Todos los procesos, dependencias de la Empresa, Operadores SITP Entidades y Externas y Usuarios
Actividades desarrolladas en los planes, programas y proyectos definidos Instrumentos de gestión Reportes de seguimiento de planes, programas y proyectos de inversión Informes de Auditorías Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA), Informe de PQRS	Proceso: Planeación Institucional y Evaluación independiente de la gestión, Comunicaciones Entes de Control y vigilancia Entidades del orden nacional y Distrital Directivos y equipos de trabajo relacionados	V	Verificar, analizar y reportar el avance de los compromisos planteados en la Plataforma Estratégica y el desempeño de los instrumentos de gestión	Subgerente de Operaciones Director(a) Técnico(a) Troncal Director(a) Técnico(a) Zonal Director(a) Técnico(a) de Seguridad y Equipos de Trabajo	Reportes de seguimiento de la plataforma estratégica, de políticas, planes programas, proyectos y demás instrumentos de gestión Informes de gestión Informes de seguimiento	Equipo directivo Comité Institucional de Gestión y Desempeño Proceso: Planeación institucional Operadores del SITP Entes Externos Grupos de interés
Reportes de seguimiento de Plataforma estratégica, plan de acción y demás instrumentos de gestión Informes de Auditorías Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA) Informe de PQRS Encuesta de Satisfacción	Proceso: Planeación Institucional y Evaluación independiente de la gestión, Operación y Control del SITP	A	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora	Subgerente de Operaciones Director(a) Técnico(a) Troncal Director(a) Técnico(a) Zonal Director(a) Técnico(a) de Seguridad y Equipos de Trabajo	Matriz acciones correctivas, preventivas y de mejora, matriz de riesgos, planes de mejoramiento	Procesos: Planeación institucional, Evaluación independiente de la gestión Grupos de interés

TRANSMILENIO	**CARACTERIZACIÓN PROCESO DE OPERACIÓN Y CONTROL DEL SITP**	**Código: C-SO-001** **Versión: 5** **Fecha: Febrero de 2026**

TIPO DE PROCESO	**ESTRATÉGICO**	☐	**MISIONAL**	■	**APOYO**	☐	**EVALUACIÓN** ☐

PRODUCTOS FINALES: Lineamientos operacionales, técnicos y de control
Programación de los servicios Componente Zonal y Troncal
Operación del Sistema en todos sus componentes
Seguridad integral del Sistema

POLITICAS DE OPERACIÓN
Las políticas de operación aplicables se encuentran implícitas en los documentos que forman parte del proceso y se pueden consultar en el listado maestro de documentos oficiales del Sistema de Gestión
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO
Los documentos relacionados con el proceso se encuentran referenciados en el listado maestro de documentos oficiales del Sistema de Gestión
REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO
Los registros generados en el desarrollo del proceso que se encuentran referenciados en los formatos del proceso, detallados en listado maestro de documentos del Sistema de Gestión y las Tablas de Retención Documental
ACTIVOS DE INFORMACIÓN
Los activos de información se encuentran en las Tablas de Retención Documental

RECURSOS	
RECURSOS HUMANOS	
Ver Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de Trabajadores Oficiales y Empleados Públicos. Contratistas de apoyo	
HARDWARE, SOFTWARE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	**INFRAESTRUCTURA**
Computadores, PDA, teléfonos, Fax, Impresoras, Internet, Cámaras de Video y Fotográficas	Espacios Físicos asignados en la Sede Administrativa de TRANSMILENIO S.A
Software especializado de programación / SQL / Office / Herramientas tecnológicas suministradas por el Concesionario SIRCI y programas de gestión de la información desarrollados por la Entidad.	
TRAMITES RELACIONADOS CON EL PROCESO	
No Aplica	

ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO
Medición Gestión de Riesgos Ver Matriz de riesgos del proceso. 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. Planes de mejoramiento
RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO
Ver Mapa de Riesgos
REQUISITOS LEGALES Y/O NORMATICOS
Ver Matriz de requisitos legales del proceso - Normograma

Elaboró:	Luis Fernando Cortés Suescun - Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Técnica y Estratégica de la Operación Javier Libardo Hernández Quintero - Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Técnica y Estratégica de Unidades de Transporte Cesar Arturo Arenas Ibarra - Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Técnica y Estratégica de Seguridad Juan Francisco Tunjano Romero - Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión Téc. y Estratégica operación de Cable Claire Marcela Carrascal Baene - Profesional Especializado (Grado 06) - Delta Líder Operaciones Centro de Control SITP Miguel Angel Espinosa Rojas - Profesional Especializado (Grado 06) - Delta Líder Operaciones Centro de Control SITP Armando José Illera Charria - Profesional Especializado (Grado 06) - Coordinación Técnica Operativa- DT Alejandra Duque Matiz - Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión de Operaciones-DT Angela Patricia Briñez Molina - Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión de Operaciones-DT Luis Guillermo Ehrhardt Pérez - Profesional Especializado (Grado 06) - Flota-DT Martha Patricia Ibañez Pérez - Profesional Especializado (Grado 06) - Programación y Planificación- DT Weisner Andrés Bustamante Álvarez - Profesional Especializado (Grado 06) - Programación y Planificación-DT Oscar Javier Quijano - Profesional Especializado (Grado 06) - Coordinación Técnica Operativa- DZ Gilberto Antonio Padilla Castro - Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión de Operaciones-DZ Nidian Andrea Abella Vergara - Profesional Especializado (Grado 06) - Gestión de Operaciones-DZ Sonia Yaneth Silva Obando - Profesional Especializado (Grado 06) - Flota-DZ Diego Mauricio Avendaño Prieto - Profesional Especializado (Grado 06) - Programación y Planificación- DZ Juan Sebastián Jara Pineda- Profesional Especializado (Grado 06) - Programación y Planificación-DZ Carlos Milclades Gutiérrez Luque- Profesional Especializado (Grado 06) - Seguridad Integral Martín Enrique Salamanca Alvarado - Profesional Especializado (Grado 06) - Seguridad Operacional Camilo Eduardo Oliveros Pineda - Profesional Especializado (Grado 06) - Seguridad Operacional Angela María Pineda Ciendua - Profesional Especializado (Grado 05) - Apoyo Jurídico a la Gestión de Proyectos
Aprobó:	Jaime Monroy Garavito- Subgerente de Operaciones Lucy Cucaita Cruz- Director(a) Técnico(a) Troncal Rafael Cáceres Pinzón - Director(a) Técnico(a) Zonal Natalia Tinjacá Mora- Director(a) Técnico(a) de Seguridad