



CONTEXTO ESTRATEGICO AMB

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

1. OBJETIVO

El presente Documento se constituye en una herramienta de consulta por parte de los servidores públicos de la Entidad, éste permite observar el contexto interno y externo de la entidad, que son pertinentes para conocer qué aspectos deben fortalecerse, así como también los que deben mantenerse, a fin dar cumplimiento a los requisitos de la ISO 9001:2015, lo cual orienta la gestión institucional hacia la búsqueda de mejores prácticas para la adecuada operación de los procesos.

2. ASPECTOS GENERALES DE LA ENTIDAD

2.1 ¿Qué es el Área Metropolitana de Barranquilla?

El Área Metropolitana de Barranquilla es una entidad administrativa formadas por el Distrito de Barranquilla y los municipios de Soledad, Puerto Colombia, Malambo y Galapa integrados alrededor del Distrito como núcleo o metrópoli, vinculados entre sí por estrechas relaciones de orden físico, económico y social, que para la programación y coordinación de su desarrollo y para la racional prestación de sus servicios públicos requiere una administración coordinada y es un ente jurídico de derecho público, autonomía administrativa, patrimonio propio autoridades y régimen especial.

2.2 Funciones.

Según la Ley 1625 de 2013 “Por la cual se deroga la Ley Orgánica 128 de 1994 y se expide el Régimen para las Áreas Metropolitanas. En su art 7., son funciones del Área metropolitana las siguientes:

1. Identificar y regular los Hechos Metropolitanos, de conformidad con lo establecido en la presente ley;
2. Formular y adoptar el Plan Integral de Desarrollo Metropolitano con perspectiva de largo plazo incluyendo el componente de ordenamiento físico territorial de conformidad con las disposiciones legales vigentes, como una norma general de carácter obligatorio a las que deben acogerse los municipios que la conforman al adoptar los planes de ordenamiento territorial en relación con las materias referidas a los hechos metropolitanos.
3. Formular y adoptar el Plan Estratégico Metropolitano de Ordenamiento Territorial, el cual será el marco al cual deberán acogerse cada uno de los municipios que conforman el área, al adoptar los planes de ordenamiento territorial;

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	 AMB <small>AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA</small>
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

4. Coordinar en su respectivo territorio el Sistema Nacional de Vivienda de Interés Social y adoptar las políticas para el desarrollo de programas metropolitanos de vivienda, de conformidad con las normas vigentes, en concordancia con la Ley 3a de 1991 y con las políticas y programas de la Nación en materia de vivienda de interés social y prioritaria;
5. Crear y/o participar de la conformación de bancos inmobiliarios para la gestión del suelo en los municipios de su jurisdicción;
6. Coordinar, racionalizar y gestionar los servicios públicos de carácter metropolitano; si a ello hubiere lugar, podrá participar en su prestación de manera subsidiaria cuando no exista un régimen legal que regule su prestación o cuando existiendo tal regulación, se acepte que el área metropolitana sea un prestador oficial o autorizado;
7. Participar en la constitución de entidades públicas, mixtas o privadas destinadas a la prestación de servicios públicos, cuando las necesidades de la región así lo ameriten;
8. Empezar las acciones a que haya lugar para disponer de los predios necesarios para la ejecución de obras de interés metropolitano;
9. Ejecutar las obras de carácter metropolitano de conformidad con lo establecido en el Plan Integral de Desarrollo Metropolitano, el Plan Estratégico Metropolitano de Ordenamiento Territorial y los planes y programas que lo desarrollen o complementen;
10. Ejercer las funciones y competencias de autoridad ambiental en el perímetro urbano de conformidad a lo dispuesto en la Ley 99 de 1993;
11. Apoyar a los municipios que la conforman en la ejecución de obras para la atención de situaciones de emergencia o calamidad, en el marco de sus competencias;
12. Suscribir contratos o convenios plan, en el marco de las disposiciones legales vigentes;
13. Formular la política de movilidad regional, en el marco del Plan Estratégico Metropolitano de Ordenamiento Territorial, de conformidad con la jurisdicción de los hechos metropolitanos;
14. Ejercer la función de autoridad de transporte público en el área de su jurisdicción de acuerdo con la ley, las autorizaciones y aprobaciones otorgadas conforme a ella;
15. Formular y adoptar instrumentos para la planificación y desarrollo del transporte metropolitano, en el marco del Plan Estratégico Metropolitano de Ordenamiento Territorial;
16. Planificar la prestación del servicio de transporte público urbano de pasajeros en lo que sea de su competencia, para la integración física, operacional y tarifaria de los distintos modos de transporte, en coordinación con los diferentes Sistemas de Transporte Masivo, los SIT y los Sistemas Estratégicos de Transporte, donde existan;
17. Formular, adoptar e implementar planes para la localización, preservación y uso adecuado de espacios libres para parques y zonas verdes públicas;

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	 AMB <small>AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA</small>
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

18. Las demás que le sean atribuidas por disposición legal o delegadas por parte de otras autoridades, con la respectiva asignación de recursos para el adecuado cumplimiento de los fines de la administración pública.

2.3 Principios y Valores.

A través del Código de Integridad creado por el Departamento administrativo de la Función Pública (DAFP) y adoptado por la Entidad mediante Resolución 409 de 28 de Mayo de 2018, se orientan las actuaciones de las personas dedicadas al servicio público, enfatizando nuestro comportamiento en cinco valores básicos: HONESTIDAD, RESPETO, COMPROMISO, DILIGENCIA y JUSTICIA.

2.4 Marco Legal

Las Áreas Metropolitanas en Colombia tuvieron su origen en la Reforma Constitucional de 1968, durante el gobierno del Presidente Carlos Lleras Restrepo, quedando plasmado en su artículo 198 que "Para la mejor administración o prestación de servicios públicos de dos o más municipios del mismo departamento, cuyas relaciones den al conjunto las características de un área metropolitana, la ley podrá organizarlos como tales, bajo autoridades y regímenes especiales, con su propia personería, garantizando una adecuada participación de las autoridades municipales en dicha organización.

El artículo 17 de Dicho Decreto, se estableció que corresponde a la Asamblea departamental respectiva, a iniciativa del gobernador, y previa opinión de los concejos de los municipios que integrarían un área, disponer del funcionamiento de las áreas metropolitanas. Bajo el Gobierno Departamental del Dr. Roberto Puccini Solano, dispuso mediante Ordenanza N° 028 de diciembre 11 de 1981 el funcionamiento del Área Metropolitana de Barranquilla, compuesta por los Municipios de: Barranquilla, Puerto Colombia, Soledad y Malambo, quedando por fuera la participación de Galapa. No obstante, en dicho Acto se otorgó amplias Facultades al Gobernador del Departamento del Atlántico para incluir al Municipio de Galapa al Área Metropolitana de Barranquilla, previo concepto favorable del Departamento de Planeación Nacional. Aun así, pese a muchos esfuerzos, solo después de transcurridos 17 años, por decisión popular se logró la integración del Municipio de Galapa a la unidad metropolitana. Al tiempo en que se revitalizaba

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

el papel preponderante del Área Metropolitana de Barranquilla, la Nueva Constitución de 1991, en su Artículo 319, ratifica la esencia jurídica de las áreas metropolitanas, otorgándoles la misión de programar y coordinar el desarrollo armónico del territorio bajo su jurisdicción y la racionalización de la prestación de los servicios públicos.

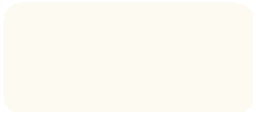
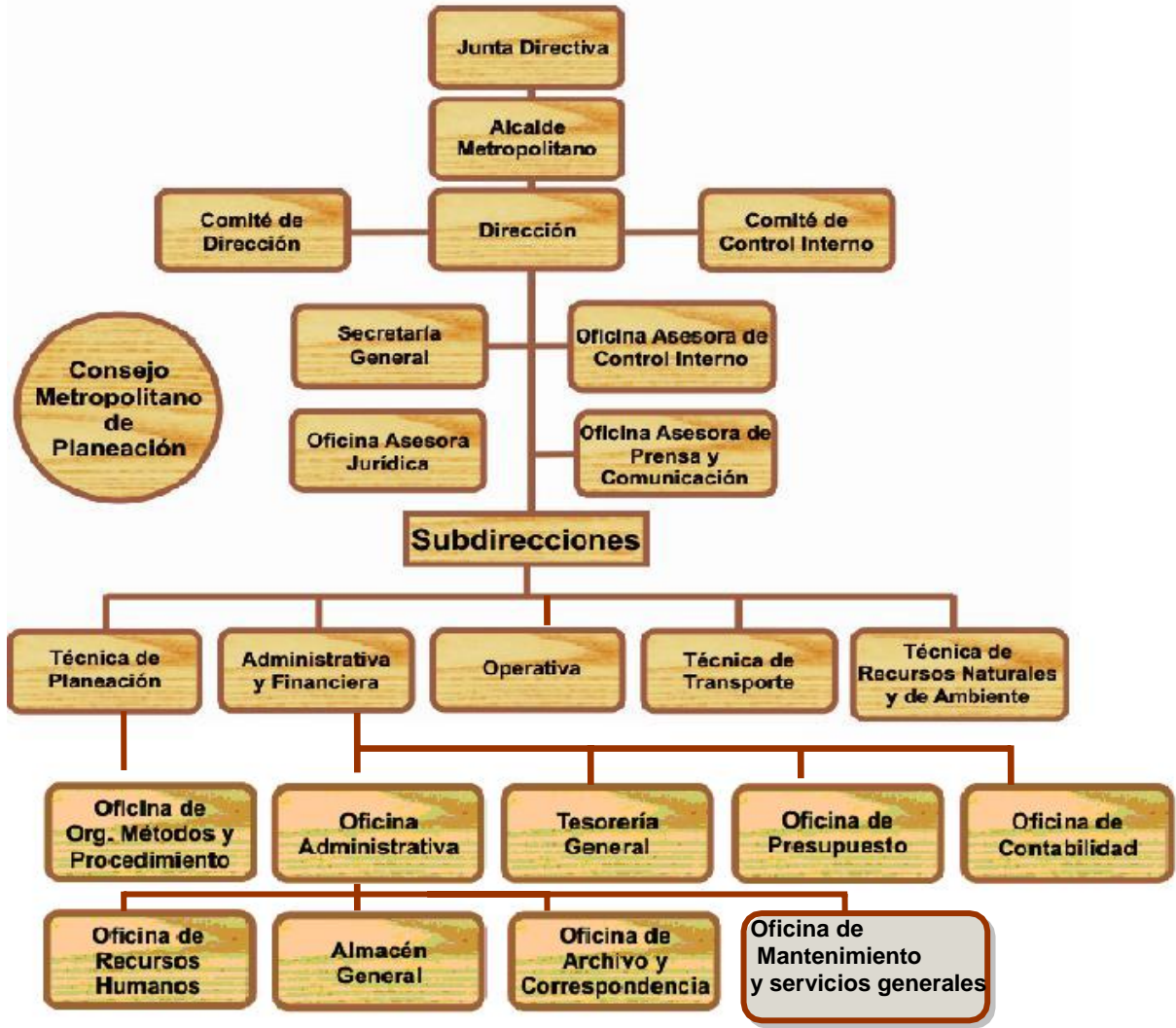
La Ley 128 de Febrero 23 de 1994, Por el cual se expide la Ley Orgánica de las Áreas Metropolitanas, fortalece la figura institucional de estos entes de derecho público, atribuyéndoles el carácter de entidades administrativas con unas definiciones precisas sobre su razón de ser, a través de la Ley 128 de 1994, se logra una estructuración más clara en cuanto al objeto, naturaleza y funciones de las áreas metropolitanas.

Para el año 2013, el Gobierno Nacional expidió la Ley 1625 de 2013, la cual según su art 1 tiene por Objeto “ dictar normas orgánicas para dotar a las Áreas Metropolitanas de un régimen político, administrativo y fiscal, que dentro de la autonomía reconocida por la Constitución Política y la ley, sirva de instrumento de gestión para cumplir con sus funciones”, derogando la ley 128 de 1994 y articula la normatividad relativa a las Áreas Metropolitanas con las disposiciones contenidas en las Leyes 388 de 1997, 1454 de 2011, 1469 de 2011 y sus decretos reglamentarios, entre otras.

2.5 Estructura Organizacional

La estructura organizacional del Área Metropolitana de Barranquilla tiene como máxima autoridad a la Junta directiva la cual es precedida por el Alcalde Metropolitano (presidente), de ahí se desprende la alta Dirección y consta de 5 subdirecciones especializadas distribuidas adecuadamente para prestar un buen servicio integral a nuestros clientes, cuenta con un equipo de profesionales altamente capacitado, preparado y liderado por la alta dirección para el logro de nuestra misión constitucional.

Estructura Organizacional AMB



DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

3. MISION

Mejoramos la calidad de vida de los habitantes del Área Metropolitana De Barranquilla mediante la planeación, coordinación y ejecución de proyectos de alto impacto social, gestión de servicios públicos, transporte y vivienda, generando liderazgo en los entes que la conforman, garantizando desarrollo sostenible y competitividad de su territorio

4. VISION.

Ser líderes en el desarrollo institucional, económico, social y sostenible del país, proyectando su zona de influencia al ámbito nacional, basados en procesos de calidad y en el fortalecimiento de su talento humano.

5. POLITICA DE CALIDAD.

EL AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA, trabaja en el mejoramiento de la calidad de vida de los municipios que la conforman con criterios de transparencia, liderazgo y sostenibilidad; asegurando la calidad de sus servicios, el mejoramiento continuo en sus procesos, un talento humano competente y comprometido con la eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación de sus servicios orientados a la satisfacción de sus usuarios.

6. OBJETIVOS DE CALIDAD.

- Aumentar la satisfacción de los clientes, mediante la formulación y ejecución de proyectos, encaminados a mejorar su calidad de vida.
- Fortalecer el talento humano para garantizar la óptima prestación de los servicios de la entidad.
- Garantizar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, implementando mecanismos que permitan mantener una mejora continua.
- Documentar, registrar y mejorar cada uno de los procesos identificados en la organización, cumpliendo con las normas de calidad, seguridad y ambientales aplicables a nuestra entidad.
- Asegurar la participación ciudadana en los diferentes proyectos

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

que adelante la entidad, para que la comunidad en general, valide, verifique y controle el producto y/o servicio.

- Establecer indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad para monitorear el desarrollo de los procesos, aplicando las acciones correctivas a que haya lugar oportunamente.
- Mantener una infraestructura adecuada y un óptimo manejo de los recursos, para lograr un desarrollo eficiente de las actividades

7. ALCANCE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El sistema de gestión de la calidad del AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA, aplica para la prestación de los servicios de Planeación Territorial, Ejecución de proyectos de alto impacto social y la Expedición de trámites de Transporte público colectivo y masivo de pasajeros y Transporte publico individual de pasajeros, dentro de los parámetros de la norma NTC ISO 9001:2015, MIPG Decreto 1499 de 2017.

8. APLICABILIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

La norma ISO 9001:2015 es aplicable a la entidad en todos sus requisitos teniendo en cuenta el tamaño, complejidad, modelos de gestión, requisitos legales, rango de las actividades de la organización, sus servicios y productos, alcance, naturaleza de sus riesgos y oportunidades de su entorno.

9. CONTEXTO ESTRATEGICO

9.1 DEFINICIONES

- **Partes interesadas:** son el conjunto de factores internos y externos que ejercen influencia sobre la organización.
- **DOFA:** Alude a debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas. El concepto aparece en un tipo de análisis que aplican las empresas para conocer sus mejores características internas y los riesgos que provienen del exterior.

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

- **La Matriz de Comunicación** es una herramienta de evaluación diseñada para determinar con exactitud cómo se comunica un individuo y para proporcionar un marco conceptual para determinar objetivos de comunicación lógicos

9.2 RESPONSABLE

La alta dirección es el responsable del cumplimiento y aplicabilidad del mismo.

9.3 CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS AMB POR PROCESO

DOFA AMB				
PROCESO	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
COMUNICACIONES	Falta de motivación del recurso humano. - No se cuenta con alta tecnología en equipos de sonido, audiovisual, fotográfico y grabaciones. - No contar con una infraestructura propia. v Deficientes estrategias en promoción y publicidad	Posicionamiento de la entidad en los medios de comunicación. - Realizar alianzas estratégicas para adelantar proyectos. - Gestionar el ingreso de nuevos municipios al AMB. - Existe credibilidad en el AMB por parte de los gobernantes	- Experiencia en planificación del transporte público. - Buena imagen de la entidad a nivel regional y Nacional. - Presencia en redes sociales. - Certificación de Calidad.	- Situación política desfavorable Actualización tecnológica. - Inestabilidad económica - Cambios en la legislación colombiana que afecten los distintos procesos de la entidad.

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

Control, seguimiento y Mejora	<ul style="list-style-type: none"> - El porcentaje de Empleados por OPS es mucho mayor al del personal de planta v Falta de pertenencia y participación del personal de la entidad. - Falta de liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección. - No se manejan mecanismos adecuados para la toma de decisiones de tal manera que se prioricen apropiadamente los proyectos - No se generan nuevos ingresos - No se generan nuevos proyectos. - Falta de capacitación para los funcionarios del AMB 	<ul style="list-style-type: none"> - La Entidad estudia la reestructuración en su planta de personal - Calificar el desempeño de los funcionarios. - Motivar las competencias laborales - Modificar el manual de funciones - Generar proyectos productivos e integrales - El desarrollo de proyectos para prestación de servicios sociales y económicos - La contribución por parte de la alcaldía es un ingreso importante para la entidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo por parte de los municipios que conforman el Área Metropolitana - Ser Autoridad en materia de Transporte Público Colectivo, Masivo e Individual - Presentar proyectos a la comunidad internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> - La estructura de la junta metropolitana genera presiones que limitan la autonomía en las decisiones de la entidad - La normatividad por parte del estado - Disminuciones en los ingresos provenientes de las transferencias de los municipios - Desaparecer como ente territorial
--	--	--	---	--

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

MOVILIDAD YTRANSPORTE	<ul style="list-style-type: none"> • Limitaciones en las responsabilidades establecidas en el manual de funciones institucional actual, para la adecuada realización de las actividades en ejercicio de la autoridad de transporte público. • Condiciones físicas de trabajo inadecuadas en la oficina de atención de trámites de transporte. • Vinculación inadecuada del equipo que hace parte de la oficina de atención de trámites de transporte público. • Atrasos en los pagos a los asesores externos adscritos a la Subdirección de Transporte Público. • Condiciones inadecuadas para la atención de usuarios (sancionados por transporte) en la sede principal del AMB. 	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizar la infraestructura de la oficina de la Subdirección para la atención de los usuarios y representantes de empresas de Transporte Público. • Mejorar las condiciones físicas de la Oficina de Atención de Trámites de Transporte Público. • Inversión en Tecnología para mejorar el servicio. • Ampliar y fortalecer los convenios interinstitucionales para el ejercicio de la Autoridad de Transporte Público. • Adopción de normas en pro de hallar otras alternativas de ingresos. • Optimizar la armonía del equipo de trabajo de toda la Subdirección. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de las normas de transporte. • Conocimiento, experiencia y gestión del líder de la Subdirección de Transporte Público. • Equipo de funcionarios comprometidos. • Generación de ingresos por trámites. • Excelente relación con las empresas de Transporte Público 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos por parte de los usuarios y empresas de Transporte Público. • Dinámica cambiante de las normas de Transporte.
----------------------------------	--	---	--	---

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	 AMB <small>AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA</small>
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de espacio limitado para el equipo de asesores externos de la oficina transporte público. • Poca inversión en tecnología y equipos requeridos para proyectar y ejercer un mejor control en la prestación del servicio público de transporte. • Escasa oportunidad de Actualización al equipo humano. • Contratación de personas sin experiencia. • Espacio físico inadecuado para la custodia y salvaguarda del archivo de gestión. 			
PLANEACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • No cuenta con la infraestructura necesaria para el desarrollo de la labor diaria. (No se cuenta con herramientas básicas; sistema de Información Geográfica desde el año 2009 entre otros. • Falta de presupuesto para el apoyo Logístico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación Supra Regional. • Interés de algunos alcaldes de Municipios ubicados dentro y fuera del Departamento de querer ser parte del AMBQ. • Ubicación y Posicionamiento en la Región Caribe. (EXT) • Vocaciones Múltiples entre los 	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia de los funcionarios en planes de Desarrollo y de Ordenamiento Territorial. (Int.) - El Área Metropolitana hace parte del observatorio Metropolitano (Int.) - Convenios con entidades no Gubernamentales. (Int.) (Ej. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mal manejo de los recurso Naturales. • Dificultad con el DNP, para acceder al programa POT(S) Moderno. • Cambios muy frecuentes en las Normas a Nivel Nacional que afectan los diferentes sectores de la Economía Nacional. • Falta de

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	 AMB <small>AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA</small>
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación de personal sin experiencia. • Poca Inversión en capacitación de Funcionarios. • Fallas continuas en el sistema (Plataforma con interrupciones muy frecuentes). • No se cuenta con sede propia. • No se cuenta con espacio Físico adecuado. 	<p>Municipios asociados. (EXT)</p> <ul style="list-style-type: none"> • varios de los municipios asociados comparten un mismo eje estructurante como el Rio Magdalena. • Compartir el sistema de Información Geográfica con los Municipios asociados. 	<p>Fundación Metrópoli.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se tiene Sinergia, Planificación y concurrencia con la Gobernación del Atlántico. (Int.) - Voluntad de los Gremios en participar en nuestros Planes y programas. (Int.) - Apoyo del DNP (Int.) - Consejos Metropolitanos sectoriales como órganos asesores. (Int.) -Taller de Ordenamiento Territorial (Int.) -Se cuenta con un sistema de Gestión de Calidad. (Int.) 	<p>Información actualizada, oportuna y Veraz de algunas entidades del estado.</p>
EJECUCIÓN DE PROYECTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Limitada infraestructura física debido al crecimiento del personal y a la falta de espacios para construir. • Reducido interés por la asistencia a las actividades de formación. • Deficiencia en los programas y aplicaciones que conllevan a optimizar la tecnología que requiere la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de estrategias lideradas por el AMB a entidades del Gobierno Nacional que fomenten nuevos proyectos para los habitantes de los municipios del AMB • Firma de acuerdos de cooperación entre naciones, con organismos multilaterales y también con agentes privados para fortalecer los municipios de 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Calidad que involucra transparentemente los procesos Administrativos. • Proactividad para la Generación de alianzas estratégicas con el sector público y privado para la consecución de recursos. • Fuerte vínculo en el desarrollo de convenios y alianzas con entidades estatales • Permanente rendición de 	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de bandas criminales emergentes las cuales tienen como actividades principales el narcotráfico y la extorsión, poniendo en riesgo a los habitantes del AMB. • Cambios permanentes en la tecnología. • Falta de compromiso permanente por parte de los funcionarios de la entidad para la implementación

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

		<p>AMB</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impulso del emprendimiento y empresarismo como alternativa ocupacional y de Generación de empleo, a través de la agencia. pública de empleo • Fortalecimiento de las estrategias y políticas del AMB • Presencia de políticas de regalías para la financiación de proyectos en los municipios del AMB 	<p>cuentas a la comunidad.</p>	<p>óptima del sistema de calidad del AMB.</p>
CONSERVACIÓN Y VALORACIÓN AMBIENTAL	<ul style="list-style-type: none"> • Escaso presupuesto para el funcionamiento del proceso. • Poca articulación con los demás procesos de la entidad. • Inexistencia de un equipo de Formulación de proyectos • No existen programas de seguimiento ambiental. • No ser autoridad ambiental • Competencias y funciones no definidas (manual de funciones) 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento institucional • Formulación del PGIRS Y M • Ajuste del PIDAM y PEMOT de la entidad. • Modernización de las funciones y planta de personal de la entidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y experiencia de los funcionarios que hacen parte del proceso. • Personal operativo del proceso comprometido • Excelente infraestructura física • Buena articulación en el equipo de trabajo con el personal externo. • Buscar el cumplimiento de la normatividad ambiental en la ejecución de los proyectos • Ejecución de 	<ul style="list-style-type: none"> • Modernización de las funciones y planta de personal de la entidad • Dualidad de funciones con otras entidades con competencias de autoridad ambiental. • Cambios de administración • Cambio normativo que implique funciones ambientales a las Áreas metropolitanos

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

	<ul style="list-style-type: none"> • No existe sistema de Información ambiental en la entidad. • carencia de una visión a largo plazo • capacitación es en normatividad ambiental 		<p>proyectos de sensibilización ambiental en las instituciones educativas y la comunidad metropolitana.</p>	
GESTIÓN DOCUMENTAL	<ul style="list-style-type: none"> • Poco personal para las actividades propias del proceso. • Pocos recursos físicos necesarios para labores cotidianas del proceso. • No se cuenta con el re inventario Documental, con el fin de mantener la Base de Datos actualizada a la fecha. • Deficiente organización y foliación de la documentación existente. • Deficiente conocimiento en cada una de las áreas de la entidad, en cuanto a la forma adecuada de organizar, archivar y trasladar la Información al 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar periódicamente las Fumigaciones una vez al mes, colocar varios Extractores , que sir ven para aspirar y renovar el aire y disminuir las enfermedades, el contagio y reincidencia de las mismas, adquirir Humidificadores que ayuden a disminuir el exceso de humedad, deterioro de pintura, documentos y ayuda a mejorar el aire que respira el personal que labora en ésta. • Capacitar a los funcionarios internos y externos en todo lo que tenga que ver con archivística y en materia de Ley, ya que es beneficioso para para el desarrollo operativo y evitar multas y sanciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Suministrar la Información requerida en forma ágil y eficaz • Efectuar las Encuestas de Satisfacción al Cliente, las cuales miden el servicio, la atención y efectividad de la atención de la Oficina de Gestión Documental. • Disposición y compromiso para desarrollar las actividades del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios y Decisiones Políticas Gubernamentales. • Restricción de los recursos por parte de los entes pertinentes

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

	<p>Archivo Central de la entidad, de acuerdo con las normas archivísticas.</p>	<p>que se puedan ocasionar por el incumplimiento de ley.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquirir o alquilar un Software que sea competente frente a las necesidades de la oficina de Gestión Documental, el cual sea práctico y de fácil manejo y que no seamos dependientes del contratista para ejecutar nuestras actividades diarias, informes, etc. • Realizar Alianzas o Convenios con el SENA, para el suministro de Aprendices capacitados en Archivística y Gestión Documental., 		
GESTIÓN Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de recursos económicos (apoyo) para la ejecución de proyectos. • Frecuentes cambios directivos. • Carencia de Planeación integral de Proyectos. • Deficiencia o carencia de estrategias de negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Abarcar nuevos Proyectos de fortalecimiento Institucional para beneficio del AMB. • Mayor auge en el Territorio Metropolitano. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entidad autónoma y autoritaria en Transporte Público Individual. • Entidad con diversos ámbitos de Ejecución tales como: ambiental, infraestructura, transporte y Planeación territorial. • Personal de Planta con competencias en el 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de Ingresos por terminación de acuerdos con los municipios asociados al AMB. • Atrasos en los recaudos de los distintos municipios que conforman el AMB, lo cual genera inestabilidad económica.

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

			desarrollo de sus funciones.	
GESTIÓN FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> • Se Necesita un buen soporte en el Software Contable. • Poco seguimiento del proceso • Mayor sincronización en equipo de trabajo del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizaciones Por Capacitación es • Nuevas fuentes de ingresos. • Mayores convenios del AMB con otras entidades públicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal con experiencia • Software en tesorería • Pago oportuno de la nómina 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de herramienta de planificación que dificulta la ejecución del presupuesto. • Retraso en los pagos de los municipios • Cambios políticos y económicos del sector público

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

Soporte Jurídico.	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de personal necesario para atender la cantidad de procedimientos Administrativos de cobro coactivo a cargo de la oficina de Transporte de la entidad. • Ausencia de capacitación es direccionadas al proceso. • Falta de un sistema (software) de Información para el seguimiento de los procesos judiciales de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de capacitaciones direccionadas al proceso referentes a Ley de archivo, actualizaciones de supervisión y Contratación. • Que se genere conciencia por parte de las áreas o dependencias en la responsabilidad que les asiste de dar repuesta oportuna a las PQR 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de Recursos Humanos en las calidades profesionales de los integrantes al interior del equipo. • Las respuestas de las peticiones se hacen de manera veraz, objetiva, completa y de fondo, evitando reproceso. • Acciones implementadas de la oficina secretaria general para mitigar los riesgos. • Vigilancia de los procesos. • Conocimiento y experiencia del personal en las actividades propias del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios Normativos • Inoportuno direccionamiento de la correspondencia.
--------------------------	--	---	---	--

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de asesoría de un profesional o técnico en salud ocupacional, para desarrollar las actividades que forman parte del plan de trabajo que se hace en coordinación con la ARL SURA. • Falta de un espacio físico para desarrollar actividades tales como capacitación son, jornadas de salud y belleza y demás. 	<ul style="list-style-type: none"> • La implementación de un software que nos permita una mayor agilidad y confianza en la liquidación de la nómina y otros conceptos tales liquidaciones de vacaciones, bonificaciones por servicios prestados, primas de servicio y de navidad, cesantías e intereses de cesantías y liquidación de prestaciones sociales definitivas • Apoyo por parte de la dirección para los realizar las actividades que forman parte del proceso de talento humano. • Mejorar el clima laboral entre los compañeros de trabajo a través de diferentes actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y experiencia del personal en el proceso • Un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo documentado • Disponibilidad presupuestal para atender el programa de bienestar social, estímulos e incentivos plan institucional de capacitación , viáticos y el sistema de gestión en seguridad y salud en trabajo • Plan de Bienestar social, estímulos e incentivos documentado y desarrollándose • Disposición para realizar todas las actividades que forman parte del proceso de talento humano 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de gobierno el cual podría implicar los cambios del personal directivo de nuestra entidad y con ello cambiaría la forma de llevar los procesos. • Cambios en la normatividad • Aportar documentos falsos para recibir al algún tipo de beneficio e incentivo • Aportar documentos falsos para tomar posesión en un cargo.
-----------------------------------	---	---	---	---

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

9.4 COMUNICACION

Procesos Estratégicos: Los procesos estratégicos permiten fijar el horizonte, lineamientos y estrategias de la entidad, constituyen la base para el diseño de acciones de prevención y/o corrección que garanticen una efectiva Planeación. Estos son: Gestión Gerencial, comunicaciones y Control, Seguimiento y Mejora.

A continuación, se encuentra la matriz de comunicación de los procesos estratégicos.

MATRIZ DE COMUNICACIONES DEL PROCESO COMUNICACIÓN PUBLICA

QUE SE COMUNICA	COMO SE COMUNICA	QUIEN LO COMUNICA	CUANDO SE COMUNICA	A QUIEN SE COMUNICA
Información sobre cambios en la jornada laboral	Correo electrónico, cartelera, comunicación cara a cara, página web, whatsapp AMB y a viso en la puerta.	Oficina de Talento Humano y Oficina de Comunicaciones.	Cuando existe algún cambio en el horario laboral.	Funcionarios, contratistas del AMB y comunidad.
Noticias internas y externas de la entidad	Boletín virtual Interno	Oficina de Comunicaciones	Mensual	Funcionarios del AMB
Información inmediata de actividades internas y externas del AMB.	Whatsapp del AMB	Oficina de Talento Humano, Dirección, Subdirecciones y Oficina de Comunicaciones.	Cuando se produzca la actividad.	Funcionarios que están en el grupo del whatsapp AMB
Noticias e Informaciones externas oficiales.	Comunicados de prensa, redes sociales y página web.	Oficina de Comunicaciones	Cuando se produzca el hecho informativo.	Periodistas, comunidad de las redes sociales y partes interesadas.
A visos sobre fechas especiales y cumpleaños.	Correo electrónico, protector de pantalla, cartelera, whatsapp del AMB y redes sociales.	Oficina de Comunicaciones	En fechas especiales y cumpleaños de los funcionarios.	Funcionarios del AMB, comunidad de las redes sociales y Oficina de Talento Humano.
Informes de gestión.	Correo electrónico y documento físico.	Oficina de Comunicaciones.	En los períodos correspondientes.	Dirección, secretaría general, control interno, Subdirecciones técnicas y jefatura administrativa.

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

MATRIZ DE COMUNICACIONES DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y MEJORA
MATRIZ DE COMUNICACIONES

Matriz de Comunicación CONTROL INTERNO AMB				
QUE SE COMUNICA	COMO SE COMUNICA	QUIEN LO COMUNICA	CUANDO SE COMUNICA	A QUIEN SE COMUNICA
Informe ejecutivo anual de Control interno (Furag)	Escrito/ Plataforma DAFP	Jefe de la Oficina de Control Interno	Anual	Alta Dirección v DAFP
Informe de Control Interno Contable (Chip)	Escrito / aplicativo Chip de la contaduría General de la Nación	Jefe de la Oficina de Control Interno	Anual	Contaduría general de la nación
Informe Evaluación del Sistema de Control Interno	Escrito	Jefe de la Oficina de Control Interno	Anual	Alta Dirección y Contraloría Departamental
Informe de verificación recomendaciones, seguimiento sobre el cumplimiento en materia de Derechos de Autor	Escrito/ Plataforma dirección Nacional de Derecho de Autor	Jefe de la Oficina de Control Interno	Anual	Dirección Nacional de Derechos de Autor /SAYCO
Informe pormenorizado del Sistema de Control Interno	Página Web del/ Escrito	Jefe de la Oficina de Control Interno	Cuatrimestral	Alta Dirección /Comunidad en General
Informe de Austeridad del Gasto	Escrito/Pagina Web de la Entidad	Jefe de la Oficina de Control Interno	Trimestral	Alta Dirección /Comunidad en General
Informe de seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano	Escrito/Pagina Web de la Entidad	Jefe de la Oficina de Control Interno	Cuatrimestral	Comunidad en general
Informe Seguimiento Plan de Mejoramiento Institucional	Escrito	jefe de la Oficina de Control Interno	Anual	Contraloría general de la Nación y Contraloría Departamental
Avance del MIGP	Escrito / Socializaciones orales , Folletos, Carteleras	Asesor Interno	Semestral	Dafp/ Todos los funcionarios del AMB
Informe de seguimiento a PQR	Escrito/Pagina Web de la Entidad	Jefe de la Oficina de Control Interno	Semestral	Dirección de la entidad del AMB
Informe de avance sobre el Sistema de Gestión de la Calidad	Escrito	Jefe de la Oficina de Control Interno	Semestral	Dirección de la entidad
Informe de Seguimiento de las Nics	Escrito	Jefe de la Oficina de Control Interno	Semestral	Dirección de la entidad
Informe de Seguimiento a Planes de Acción	Escrito	Jefe de la Oficina de Control Interno	Semestral	Dirección de la entidad

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

Informe de Seguimiento a Planes de Mejoramiento	Escrito	Jefe de la Oficina de Control Interno	Semestral	Dirección de la entidad
Informe de Seguimiento Administración de Riesgo	Escrito	Jefe de la Oficina de Control Interno	Semestral	Dirección de la entidad
Informe de Rendición de Cuentas	Escrito/Página Web de la Entidad	Jefe de la Oficina de Control Interno	Anual	Contraloría /Comunidad en General
Informe de Seguimiento a normograma	Escrito	Jefe de la Oficina de Control Interno	Anual	Alta Dirección
Informe de Evaluación de Gestión por Proceso/Dependencia	Escrito	Jefe de la Oficina de Control Interno	Anual	Alta Dirección
Informe de Autoevaluación	Escrito	Jefe de la Oficina de Control Interno	Anual	
Informe de Gestión	Escrito	Jefe y Asesores Internos Oficina de Control Interno	Anual	Contraloría Departamental
Informe de Autoevaluación del control(MECI)	Escrito	Jefe de la Oficina de Control Interno	Anual	Alta Dirección
Programa Anual de Auditoría	Escrito	Jefe de la Oficina de Control Interno	Anual	Comité de Dirección
Notificación de Auditoría y Requerimientos	Escrito y electrónico	Jefe y Asesor interno de la Oficina de Control Interno	Según el Programa de auditoría	Al Proceso Auditado
Informe de Resultados de las Auditorías	Escrito y Página Web	Jefe de la Oficina de Control Interno	Al finalizar cada una de las auditorías	Alta Dirección al Proceso Auditado
Información de carácter general relacionadas con el control interno	Oficios, Circulares e-mails	Jefe de la Oficina de Control Interno	Permanente	Todo los Procesos

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

Procesos Misionales

Los procesos misionales proporcionan el resultado previsto por la Empresa AMB en cumplimiento de su razón de ser; están directamente comprometidos con la creación de valor para los clientes externos de la Entidad

A continuación, se encuentra la matriz de comunicación de los procesos misionales.

PROCESO DE MEJORAMIENTO DE LA MOVILIDAD

MATRIZ DE COMUNICACIONES

QUE SE COMUNICA	COMO SE COMUNICA	QUIEN LO COMUNICA	CUANDO SE COMUNICA	A QUIEN SE COMUNICA
Plan de Acción	Oficio físico y/o electrónico	Subdirector	Primer trimestre	Subdirección de Planeación
Plan de adquisiciones	Oficio físico y/o electrónico	Subdirector	Último trimestre	Subdirección Administrativa y Financiera
Informes de gestión	Oficio físico y/o electrónico	Subdirector	Semestral	Dirección
Manuales de Trámites TPC, Masivo y TPI	Oficio físico y/o electrónico	Subdirector	Anual	Comunicaciones / Oficina de Control Interno
Acuerdo de gestión	Oficio físico y/o electrónico	Subdirector	Semestralmente	Talento Humano
Ajuste tarifa de trámites TPC y Masivo	Resolución	Subdirector	Diciembre	Comunicaciones/Empresas de TPC y Masivo
Ajuste tarifa de trámites TPI	Resolución	Subdirector	Diciembre	Comunicaciones/Empresas de TPI
Incremento tarifa de pasaje a usuarios en TPC y Masivo	Acuerdo Metropolitano	Dirección	Anual	Comunicaciones/Empresas de TPC y Masivo
Desvíos de rutas de TPC y/o Masivo por: obras de infraestructuras y/o eventos culturales	Circulares de desvío	Subdirector	Permanentemente	Comunicaciones/Empresas de TPC y /o Masivo
Autorización salida de vehículos TPI inmovilizados por infracciones de Transporte	Acta de orden de Autorización de entrega	Subdirector	Permanentemente	Organismo de tránsito y/o parqueadero en el que se encuentre el vehículo.

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

Citaciones de Notificación de actos Administrativos	Citación	Subdirector	Permanente	Empresas TPC y Masivo / Usuarios en general
Respuestas a solicitudes PQR	Oficio físico y/o electrónico	Subdirector	Permanente	Diferentes oficinas de la Entidad / Usuarios en general
Formato de alimentación de indicadores de gestión	Oficio físico y/o electrónico	Subdirector	Semestral	Subdirección de Planeación / Oficina de Control Interno
Mapas de Riesgos Operativos y Anticorrupción	Oficio físico y/o electrónico	Subdirector	Semestral	Subdirección de Planeación / Oficina de Control Interno
Estrategias Racionalización de trámites	Oficio físico y/o electrónico	Subdirector	Primer trimestre	Subdirección de Planeación
Control del Producto No Conforme	Oficio físico y/o electrónico	Subdirector	Semestral	Oficina de Control Interno
Medición de Satisfacción	Oficio físico y/o electrónico	Subdirector	Semestral	Empresas TPC / Oficina de Control Interno

PROCESO DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL.

MATRIZ DE COMUNICACIONES

QUE SE COMUNICA	COMO SE COMUNICA	QUIEN LO COMUNICA	CUANDO SE COMUNICA	A QUIEN SE COMUNICA
1) Los Hechos y Directrices Metropolitanas.	*Reunión por dependencia;* Foros;* pagina web.	Subdirección de Planeación.	Permanente.	A los Municipios que hacen parte del Área Metropolitana, y comunidad interesada.
2) La Concertación de los POT(S) Y PBOT de los Municipios Asociados.	Por medio de taller de Ordenamiento/ por medio de reunión con el equipo Consultor del proyecto de ajuste del Plan	EL coordinador del Taller de Ordenamiento y equipo de apoyo.	Cuando lo dispongan las partes involucradas.	A los municipios que están ejecutando los proyectos de revisión de sus respectivos Planes
3) La viabilización de los proyectos Radicados.	Por medio de Oficio y formato PTvF04 viabilización de Proyectos.	Subdirector técnico de Planeación.	25 días, después que se revise el diseño y se valide la Información.	Al cliente Interno; Subdirecciones. O clientes externos Comunidad, (JAL).
4) Los Planes de Mejoramiento.	Por medio del Formato CMvF09	Subdirector técnico de Planeación.	Todos los años, cada vez que haya auditoría Interna y externa.	A la Oficina de control Interno y demás entes de control externos.

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

5) El Plan Anticorrupción de cada año.	Por medio de la Pagina Web y por medio de reuniones Internas.	Subdirector técnico de Planeación.	Todos los años.	A la Oficina de control Interno y Comunicaciones; para su respectiva Publicación.
6) Plan de Desarrollo y Plan de Plan de Ordenamiento Metropolitano.	Por medio de mesas de trabajo y de reuniones de socialización.	Equipo asesor y funcionarios de la Subdirección técnica de Planeación.	Permanentemente.	A la Junta del AMBQ, los Municipios que hacen parte del Área Metropolitana, comunidad interesada
7) Planes de Acción del Plan de Desarrollo vigente.	Por medio de la Pagina Web y por Informes periódicos	Subdirección de Planeación.	cada 6 meses	A la alta dirección y a la Oficina de control interno, los resultados de verificación.

PROCESO DE EJECUCIÓN DE PROYECTO.

MATRIZ DE COMUNICACIONES SUBDIRECCIÓN OPERATIVA 2018

QUE SE COMUNICA	COMO SE COMUNICA	QUIEN LO COMUNICA	CUANDO SE COMUNICA	A QUIEN SE COMUNICA
Información sobre proyectos a ejecutar	Folletos, Encuestas, Comités	Subdirector Operativo, Coordinadores, Equipo de Comunicaciones del AMBQ, Contratistas de obra e interventoría	Antes, durante y después de la ejecución de la obra	Comunidad y entes de control
Solicitud de Informes	documento físico	Subdirector Operativo, Coordinadores, Equipo de Comunicaciones del AMBQ, Contratistas de obra e interventoría	Cuando sean requeridos	Entes de control
Solicitud de Certificaciones	Correo electrónico y documento físico	Subdirector Operativo	Cuando sean requeridos	Contratistas
Respuestas a derechos de petición	documento físico	subdirector Operativo	Cuando sean requeridos	Comunidad, Entes de control
Requerimientos sobre pagos de cuentas de cobro	documento físico	subdirector Operativo	Mensual	Tesorería
Plan de Acción y Seguimiento al Plan de Acción	Correo electrónico y documento físico	Subdirector Operativo y equipo de trabajo	Cuando sean requeridos	Jefe de oficina de Control interno
Plan de compras	Correo electrónico y documento físico	Subdirector Operativo	Cuando sean requeridos	Subdirección Administrativa y Financiera
Orientación sobre lo que se debe	Correo electrónico y documento físico	Subdirector Operativo	Cuando sean requeridos	Oficina de Talento

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

capacitar				Humano
Informes Contraloría	documento físico	subdirector Operativo	Semestralmente	Contraloría
Informes de gestión	Correo electrónico y documento físico	Subdirector Operativo	En los períodos correspondientes	Jefe de oficina de Control interno

PROCESO DE CONSERVACIÓN Y VALORACIÓN AMBIENTAL
MATRIZ DE COMUNICACIONES

QUE SE COMUNICA	COMO SE COMUNICA	QUIEN LO COMUNICA	CUANDO SE COMUNICA	A QUIEN SE COMUNICA
Procedimientos y documentación del proceso de Conservación y valoración Ambiental y su correspondiente Actualización cuando aplique.	Inducción, capacitación y socialización de procedimientos generados o actualizados	Responsable del Proceso: Subdirector de Recursos Naturales y Ambiente, Profesional Universitario y Asesor	Al ingreso de nuevo personal, cuando se realicen cambios o actualizaciones	Funcionarios, Asesores externos y Contratistas de obra
Controles Operacionales	Inducción, capacitación y socialización	Responsable del Proceso: Subdirector de Recursos Naturales y Ambiente, Profesional Universitario y Asesor	Antes de iniciar un contrato de obra, cuando se realicen cambios o actualizaciones	Subdirección de Planeación, Subdirección Operativa, Interventoría y Contratistas
Resolución Metropolitana 033 de 2015 y sus Modificaciones	Inducción, capacitación y socialización	Responsable del Proceso: Subdirector de Recursos Naturales y Ambiente, Profesional Universitario y Asesor	Después de obtener la viabilización de un proyecto	Subdirección de Planeación, Subdirección Operativa, Interventoría y Contratistas
Respuesta a comunicados y/o solicitudes de partes externas	Correspondencia externa (Oficios)	Responsable del Proceso: Subdirector de Recursos Naturales y Ambiente	Cada vez que se requiera responder un comunicado a una parte interesada. Se le dará respuesta a solicitudes sólo por escrito.	Parte interesada (Comunidad, Gobierno)

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

PROCESOS DE APOYO

Los procesos de apoyo proveen los recursos necesarios para la operación de los procesos estratégicos, misionales y de Evaluación en AMB

A continuación, se encuentra la matriz de comunicación de los procesos de apoyo del AMB

PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA

MATRIZ DE COMUNICACIONES

QUÉ SE COMUNICA	CÓMO SE COMUNICA	QUIÉN LO COMUNICA	CUÁNDO SE COMUNICA	A QUIÉN SE COMUNICA
Políticas Operacionales en materia de Infraestructura, Seguridad Informática, uso de Bienes Inmuebles, Políticas de Austeridad del Gasto.	Correo Electrónico Cartelera Capacitaciones	Jefe Administrativo Oficina de Comunicaciones	Cuando surgen cambios	Funcionarios y Contratistas del AMB
Necesidades plasmadas en el Plan Anual de Adquisiciones	Página Web de la Entidad Plataforma legal vigente para Publicación	Jefe Administrativo Área de Sistemas	Anualmente y luego con la frecuencia en la que se presenten actualizaciones	Partes Interesadas
Programación de Planes de Mantenimiento Preventivo de Equipos e Infraestructura	Correo Electrónico Cartelera	Área de Sistemas Oficina de Comunicaciones	Frecuencia establecida en el Instructivo de Mantenimiento para cada equipo	Funcionarios y Contratistas del AMB
Bienes a darse de Baja	Resolución Página Web Institucional Correos Electrónicos	Secretaría General Oficina de Comunicaciones Oficina de Almacén	Cuando se aplique el procedimiento	Partes Interesadas Áreas involucradas
Evaluación de Proveedores	Correo Electrónico	Jefe Administrativo	Una vez finalizado el contrato	Proveedores Sistema de Calidad
Respuestas a Comunicaciones Externas	Correo Electrónico Mensajería Externa	Área que haya recibido la solicitud Secretaría General	Cuando se requiera	Partes Interesadas
Respuestas a Comunicaciones Internas	Correo Electrónico Memorandos Físicos	Área que haya recibido la solicitud Secretaría General	Cuando se requiera	Área Solicitante

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

Reporte de Incidentes grabados en Cámaras de vigilancia	Correo Electrónico Memorandos Físicos Mensajería Externa	Funcionarios del área de Sistemas Jefe Administrativo	Cuando se requiera	Partes Interesadas
Otorgación de permisos y asignación de aplicaciones	Correo Electrónico	Funcionarios del área de Sistemas Jefe Administrativo	Cuando se solicite	Áreas y funcionarios involucrados

PROCESO DE GESTION FINANCIERA

MATRIZ DE COMUNICACIONES

QUE SE COMUNICA	COMO SE COMUNICA	QUIEN LO COMUNICA	CUANDO SE COMUNICA	A QUIEN SE COMUNICA
CDP v CRP Generados	Correo electrónico, pagina Web, Medios físico, magnéticos	Subdirector Administrativo y Financiero Asesor de Presupuesto	cuando en cualquier termino se requiera	Todos los procesos internamente, a la comunidad y a los entes de control
Presupuesto	Correo electrónico, pagina Web, Medios físico, magnéticos	Subdirector Administrativo y Financiero Asesor de Presupuesto	Anualmente con la Resolución de presupuesto o cuando en cualquier termino se requiera	Todos los procesos internamente, a la comunidad y a los entes de control
Ejecución Presupuestal	Correo electrónico y Pág. Web	Asesor de Presupuesto	Mensual	Todos los procesos
Modificación al Presupuesto	Correo electrónico y Pág. Web	Asesor de Presupuesto	Por Resolución cuando en cualquier termino se requiera	Todos los procesos
Informe Entes de Control	Correo electrónico, pagina Web, Medios físico, magnéticos	Dirección y Subdirector Administrativo y Financiero Asesor de Presupuesto	cuando en cualquier termino se requiera, Mensual, Trimestral	Todos los procesos internamente, a la comunidad.
Estados Financieros	Correo electrónico, Pág. Web, por el medio que sea requerido.	Subdirector Administrativo y Financiero v Profesional Universitario.	Mensual	Contaduría General de la Nación. Entes de Control y Subdirector Financiero y Control Interno

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

Informe a la Contaduría	Pág. Contaduría	Subdirector Administrativo y Financiero v Profesional Universitario.	Trimestral	Contaduría General de la Nación. Entes de Control y Subdirector Financiero y Control Interno
Informe a la Dian	Plataforma Dian	Subdirector Administrativo y Financiero v Profesional Universitario.	Mensual y Anual	Subdirección Administrativa y Dirección
Informe a la Alcaldía	Medios Físico y Plataforma Alcaldía	Subdirector Administrativo y Financiero v Profesional Universitario.	Mensual y Anual	Subdirección Administrativa y Dirección y Tesorería
Informe a la Gobernación	Medio Físico	Subdirector Administrativo y Financiero v Profesional Universitario.	Mensual	Subdirección Administrativa y Financiero
Registro Contable	Físicamente con el registro	Profesional Universitario y Asesor	Inmediato	Subdirección Administrativa y Financiero y Tesorería

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

PROCESO DE SOPORTE JURIDICO.

MATRIZ DE COMUNICACIONES

QUE SE COMUNICA	COMO SE COMUNICA	QUIEN LO COMUNICA	CUANDO SE COMUNICA	A QUIEN SE COMUNICA
Contratos y documentos del proceso contractual	Página Web / Plataformas: SECOP, SIAOBSER A Y CHIP	Oficina de Sistema / funcionario o asesor externo responsable Secretaria General	Dentro de los tres días siguiente a la firma del contrato y documentos del proceso / Cuando sea requerido	Comunidad / Entes de control
Resoluciones de cobro coactivo	Físico mediante correo certificado, correo electrónico, Cartelera lugar visible de la entidad	Secretaria General	Dentro del término fijado por ley para las Notificaciones	Persona natural o jurídica sancionada
Respuestas de Demandas / Tutelas	Físico	Asesor externo facultado para presentar la repuesta	Cuando se requiera	Órganos Judiciales
Derechos de petición	Físico mediante correo certificado y/o correo electrónico	Oficina o área concedora del objeto de la petición	Dentro del término fijado por ley para cada tipo de petición	Peticionario
Requerimientos de los entes de control	Físico mediante correo certificado y/o correo electrónico	Secretaria General	Cuando se requiera	Entes de Control
Informe de Gestión	Físico / Pagina Web	Secretaria General/ Oficina de Comunicaciones	Cuando se requiera	Comunidad / Entes de control
Conceptos	Físico / Correo electrónico/ verbales	Secretaria General	Cuando se requiera	Oficina quien haga la consulta

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL.
MATRIZ DE COMUNICACIONES

QUE SE COMUNICA	COMO SE COMUNICA	QUIEN LO COMUNICA	CUANDO SE COMUNICA	A QUIEN SE COMUNICA
1.) Implementación de Procedimientos	A través de correos electrónicos, memorandos internos y de Capacitación es.	La Oficina de Gestión Documental.	Al momento que se cuenta con la aprobación de la Oficina Administrativa en consenso con la Oficina de Control Interno.	A los funcionarios internos de la entidad, Oficina de Control Interno, jefes y subdirectores.
2.) Diligenciamiento de Formatos	A Administrativo y de correos electrónicos, memorandos internos y de Capacitación es.	La Oficina de Gestión Documental.	Al momento que se verifica y se aprueban por parte de la Oficina de Control Interno.	A los funcionarios internos de la entidad.
2.) Actualización de TRD	A través de correos electrónicos, memorandos internos y de Capacitación es, A través de Socializaciones, visitas a las dependencias.	La Oficina de Gestión Documental.	Después de revisadas y verificadas las TRD de cada una de las dependencias del AMB, se remiten de la Oficina de Control Interno, para su aprobación y luego al Consejo Distrital de Archivo para su aprobación final.	A los funcionarios internos de la entidad y al Consejo Distrital de Archivo.
3.) Socializaciones de los temas archivísticos	A través de correos electrónicos, memorandos internos y de Capacitación es, A través de Socializaciones, visitas a las dependencias.	La Oficina de Gestión Documental.	En consenso con la Oficina Administrativa, se revisan los temas a tratar y se realiza la actividad.	A los funcionarios internos de la entidad, involucrados con estos temas.
4.) Seguimiento Acciones Correctivas	A través de correos electrónicos, memorandos internos.	La Oficina de Gestión Documental.	Cuando se ha realizado la corrección y seguimiento de la Acción Correctiva y se aporten los soportes que demuestren que se han realizado las mejoras.	A la Oficina de Control Interno, Oficina Administrativa.

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

5.) Actas	A través de correos electrónicos, memorandos internos.	La Oficina de Gestión Documental.	Al momento de realizar el Comité de Archivo, contando con el quorum de los funcionarios que integran el mismo.	A los funcionarios que integran el Comité de Archivo, Oficina de Control Interno, Oficina Administrativa.
6.) Requerimientos	A través de correos electrónicos, memorandos internos.	La Oficina de Gestión Documental.	Cuando se tiene que requerir alguna Información a las dependencias de la entidad.	A todos los funcionarios internos de la entidad.
7.) Memorandos Internos	A través del Outlook o impreso	La Oficina de Gestión Documental.	Cuando hay la necesidad de informar novedades, cambios, fechas establecidas, requerimientos.	A todos los funcionarios internos de la entidad.
8.) Comités de Archivo	A través de correos electrónicos, memorandos internos.	La Oficina de Gestión Documental.	Al momento de realizar el Comité de Archivo, contando con el quorum de los funcionarios que integran el mismo.	A los funcionarios que integran el Comité de Archivo, Oficina de Control Interno, Oficina Administrativa.
9.) Necesidades de la Oficina	A través de correos electrónicos, memorandos internos.	La Oficina de Gestión Documental.	Cuando se tiene una necesidad o un requerimiento de Ley, que no se ha cumplido por parte de los funcionarios responsables de realizar los suministros, remodelaciones, adecuaciones, Contrataciones que permitan a la Oficina de Gestión Documental, cumplir con los requerimientos de ley.	Oficina Administrativa, Subdirección Administrativa y Financiera, Dirección General, Comité de Archivo.

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

<p>10.) Actualización de la con relación a Gestión Documental y su aplicación.</p>	<p>A través de correos electrónicos, memorandos internos. Capacitación es, A través de Socializaciones, visitas a las dependencias.</p>	<p>La Oficina de Gestión Documental.</p>	<p>Cuando se han capacitado los funcionarios que integran la Oficina de Gestión Documental, se ha re visado la norma, se ha re visado, aprendido e implementado los nuevos mecanismos o implementación de procedimientos de acuerdo a la Normatividad vigente.</p>	<p>A los funcionarios internos de la entidad, Oficina de Control Interno, jefes y subdirectores.</p>
--	---	--	--	--

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO.

MATRIZ DE COMUNICACIONES GESTIÓN HUMANO				
QUE SE COMUNICA	COMO SE COMUNICA	QUIEN LO COMUNICA	CUANDO SE COMUNICA	A QUIEN SE COMUNICA
Modificación de los horarios laborales, por semana santa, por la época navideña y para casos especiales que lo ameriten.	Publicación en cartelera institucional, correo electrónico institucional	Oficina de Talento Humano y Oficina de Comunicaciones	Cuando la dirección aprueba Modificaciones en los cambios de los horarios laborales	A todos los funcionarios y al cliente externo
Plan Institucional de capacitación PIC	Publicación en cartelera institucional	Oficina de Talento Humano	Anualmente	A todos los funcionarios y al cliente externo
Actividades que forman parte del cronograma de bienestar social, estímulos e incentivos	Publicación en cartelera institucional y correo electrónico institucional	Oficina de Talento Humano y Oficina de Comunicaciones	Cada vez que se vayan a realizar	A todos los funcionarios
Plan de Bienestar Social, estímulos e incentivos	Publicación en cartelera institucional	Oficina de Talento Humano	Anualmente	A todos los funcionarios y al cliente externo
Elecciones de los miembros del Copasst, Comisión de personal y Comité de convivencia	Publicación en cartelera institucional y correo electrónico institucional	Oficina de Talento Humano	Cada dos años	A todos los funcionarios y al cliente externo
La Resolución metropolitana que adopta el sistema tipo de Evaluación para los funcionarios de carrera administrativa	Publicación en cartelera institucional	Oficina de Talento Humano	Anualmente	A todos los funcionarios y al cliente externo
La política del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo	Publicación en cartelera institucional	Oficina de Talento Humano	Única vez	A todos los funcionarios y contratistas de prestación de servicios

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

Actividades que forman parte del plan de trabajo anual, trazado con la ARL Sura, dentro del desarrollo del seguimiento al Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo	Notificación personal A través de memorando interno, Publicación en cartelera y correo institucional	Oficina de Talento Humano y Oficina de Comunicaciones	Cada vez que se desarrolle una actividad	A todos los funcionarios y contratistas de prestación de ser vicios
La política de convivencia para la prevención del acoso laboral	Publicación en cartelera institucional	Oficina de Talento Humano	Única vez	A todos los funcionarios y contratistas de prestación de ser vicios
La política de prevención de no abuso de alcohol, no tabaquismo ni sustancias psicoactivas	Publicación en cartelera institucional	Oficina de Talento Humano	Única vez	A todos los funcionarios y contratistas de prestación de ser vicios
Eventos que se realizan internamente en la entidad (jornadas de salud de AMI, mantenimiento convenio banco occidente, banco Davivienda, recordar y otros particulares de promoción de productos)	Correo electrónico y chat institucional	Oficina de Talento Humano y Oficina de Comunicaciones	Cada vez que se presenten los eventos	A todos los funcionarios
Información sobre los alivios tributarios para el tema de la retención en la fuente	Publicación en cartelera institucional y correo electrónico institucional	Oficina de Talento Humano y Oficina de Comunicaciones	Anualmente (Abril)	A todos los funcionarios

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

Información sobre el diligenciamiento de la declaración de bienes y rentas A través del aplicativo dispuesto por el SIGEP	Publicación en cartelera institucional y correo electrónico institucional	Oficina de Talento Humano y Oficina de Comunicaciones	Anualmente	A todos los funcionarios
Reglamento interno de trabajo	Publicación en cartelera institucional	Oficina de Talento Humano	Cada que se le realice una Modificación	A todos los funcionarios
Estímulos educativos a los hijos de los empleados sindicalizados (apertura de convocatoria y resultados de la premiación)	Publicación en cartelera institucional	Oficina de Talento Humano y Oficina administrativa	Semestralmente	A los funcionarios sindicalizados
Estudio de verificación de requisitos para otorgamiento de encargo	Publicación en cartelera institucional	Oficina de Talento Humano	Cada vez que se presente para proveer un cargo de carrera administrativa	A los funcionarios de carrera administrativa
Notificación de disfrute de vacaciones	Memorandos internos	Oficina de Talento Humano	Mensual	A todos los funcionarios
Notificación de traslados de funcionarios a otras dependencias	Memorandos internos	Oficina de Talento Humano	Cada vez que se presente	A todos los funcionarios

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

9.5 ENFOQUE AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

El AMB a través del SGI fortalece el principio del Sistema de calidad relacionado con el enfoque hacia el cliente tanto interno como externo, para asegurar que sus necesidades y requisitos legales y reglamentarios estén determinados y se cumplan. Se aprovechará para este fin la Información relacionada con las necesidades y expectativas que tienen los clientes del AMB y lo que la entidad está trabajando para su satisfacción

A continuación, se encuentra una relación de todas las partes interesadas que se identificaron en la entidad, con el aporte de información suministrada por cada proceso de la entidad.

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	QUE HACE LA ENTIDAD PARA SATISFACER NECESIDADES / EXPECTATIVAS
Funcionario	Contar con una adecuada infraestructura y herramientas necesarias para el cumplimiento de sus funciones.	Disponer de un óptimo y agradable espacio (oficina o cubículo) personal con una silla, escritorio, computador, teléfono y demás elementos necesarios para el desarrollo de las funciones diarias.	Inspección de Puestos de Trabajo por parte de la ARL y diagnóstico para la toma de decisión e inversión de las adecuaciones a las que haya a lugar.
	Asignación Salarial justa y oportuna.	Reevaluación de las Escalas Salariales actuales de la Entidad.	La Entidad está adelantando el proceso de Modernización en la cual se analizará el tema de las Escalas Salariales.
	Funciones, Procesos y Procedimientos definidos y actualizados.	Redefinición y ajuste de funciones por cargo, Actualización de Procedimientos acorde a la realidad de la Entidad.	La Entidad está adelantando el proceso de Modernización en la cual se analizará el tema funciones, perfiles y cargos.
	Contar con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo óptimo que garantice la Seguridad de los funcionarios.	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo implementado y aplicado 100% en la Entidad.	Contratación de un tercero para el apoyo en la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

	Acompañamiento y asesoría en el desarrollo de las actividades para la implementación de los sistemas de gestión y demás normas aplicables por ley	Brindar Información oportuna, veraz y un seguimiento permanente para evaluar las actividades que se implementen.	Contar con una oficina asesora de control interno que brinda asesoría y acompañamiento permanente a todas las oficinas de la entidad y funcionarios. Se realizan mesas de trabajo y Socializaciones con cada uno de los procesos con el fin de dar los lineamientos y pautas a seguir para el desarrollo de las actividades propias de cada dependencia. Realizar campañas de autocontrol con el fin de generar una cultura de autoevaluación y mejora continua en los procesos
	Programa de Capacitación Institucional que apunte al entrenamiento continuo en el puesto de trabajo de todos los funcionarios.	Análisis exhaustivo de las necesidades en materia de capacitación por áreas.	Estructuración del PIC con base en las necesidades actuales de la Entidad.
	Se proyecte n y/o revisen los actos administrativos de las actividades y operaciones administrativas de la entidad.	Cumplimiento de las funciones de la oficina Secretaria General de manera eficiente.	Se resuelven las consultas realizadas por las diferentes oficinas de la entidad con celeridad. / Se proyectan o revisan los actos administrativos requeridos por las diferentes áreas oportunamente.
Proveedores de Bienes y Servicios	Pago oportuno de salario por cumplimiento de los Servicios prestados.	Presentación oportuna de las Cuentas de Cobro.	Tramitar en los tiempos establecidos y oportunamente el proceso de pago de obligaciones a contratistas.
Autoridad de Transporte	Celeridad en el proceso precontractual y contractual, racionar los trámites posibles para la suscripción del mismo.	Utilizar los aplicativos de gobierno digital para consultar en línea los documentos racionados los trámites y documentos que se deban aportar para la Suscripción del contrato.	Se le solicita al posible contratista que aporte toda la documentación mínima requerida para suscribir el contrato. La entidad cuenta con una oficina destinada para que los contratistas realicen sus actividades. / Establecer como política

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

	Cumplimiento de la Normatividad impartida en materia de Transporte.	Lineamientos implementados oportunamente.	Implementación de Normatividad Legal vigente en materia de Transporte.
Autoridad Ambiental	Cumplimiento de la Normatividad impartida en materia Ambiental.	Lineamientos implementados oportunamente.	Contratación a un tercero para el apoyo de la Estructuración e Implementación del PGIR.
Junta Directiva	Brindar Información del desempeño de los procesos y nivel de cumplimiento de los objetivos de los mismos. Gestión adecuada de los recursos	Que la Información brindada sea veraz y confiable, que brinde soluciones y recomendaciones	Auditorias de gestión y de calidad Informes de gestión Rendición de cuentas/ Audiencia Pública Planes de mejoramiento Presupuesto ajustado y aprobado
	Aplicación oportuna de las decisiones tomadas.	Actos Administrativos explícitos, aprobados e Implementados.	Reuniones de Junta Directiva y seguimiento de cumplimiento a las mismas.
Entes de Control	Cumplimiento de la normatividad y Disposiciones legales aplicables	Información veraz, confiable, oportuna	Informes de auditoría Informes Planes de mejoramiento
	Atención oportuna a los requerimientos impartidos.	Requerimientos entregados oportunamente y Lineamientos implementados.	Consolidación de todas las necesidades de la Entidad a través de un área y persona específica para controlar que todas las solicitudes sean contestadas y la implementación de los Lineamientos.
	Se dé respuesta a todos los procesos que se estén adelantando dentro de los tiempos para cada una y se cumplan con los fallos del mismo.	Cumplimiento de los fallos judiciales conforme lo ordenado y responder todos los requerimientos de manera eficiente.	La entidad en el ejercicio de la defensa judicial que se adelanta en los procesos que cursan a favor o en contra da repuesta oportuna todos a los requerimientos y respeta y acoge los fallos de última instancia.
Oferentes	Condiciones de Pliegos claros y explícitos.	Descripciones Técnicas y obligaciones detalladas acorde a lo actual disponible en el mercado.	Revisión por parte de la Secretaría General y Supervisores de Contratos de los pliegos de los procesos.

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	 AMB <small>AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA</small>
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

Ciudadanía	Capacitación	I Sensibilizar a la comunidad del área de influencia de la entidad en prácticas amigables con el medio ambiente, que permitan su Conservación y cuidado en el corto, mediano y largo plazo	Plan de Acción Asignación de recursos Articulación con los municipios del Área Metropolitana en proyectos de educación ambiental Proyectos de impacto ambiental
	Que le den cumplimiento a todas sus solicitudes en materia de movilidad/ Planeación y ejecución de obras / adecuado manejo ambiental/ Atención de sus PQRS/	Calidad en la Prestación del servicio de manera eficaz y eficiente Oportuna atención y respuesta de las PQRS Expedición de tramites de transporte de manera oportuna	Informes de PQR / Audiencia pública/ pagina web / Dar respuesta las PQRS / Proyectos de inversión/ Socialización de proyectos/ Encuestas de Satisfacción al cliente/ Nuevas instalaciones para tramites de transporte/ Personal idóneo con las competencias necesarias en las diferentes áreas
	Comunicar ajustes tarifarios de trámites anuales	Informar oportunamente los ajustes, para garantizar el recaudo adecuado.	Remite los ajustes aprobados anualmente a la oficina de Comunicaciones de la Entidad, para su respectiva Publicación en los diferentes canales.
	Responder las solicitudes y PQR's	Responder con eficiencia y eficacia los trámites solicitados.	Seguimiento permanente a las solicitudes y PQR's recibidas, mediante uso de cuadro de monitoreo.
Entidades Financieras	Manejo de los Recursos Financieros de la Entidad, Apertura de Cuentas de Ahorros y Créditos a corto o largo plazo.	Aumento en la Gestión de Recursos Financieros.	Cancelación oportuna de las obligaciones crediticias para no caer en default.
Empresas Transportadoras	Ejecutar los trámites de transporte en ejercicio de la Autoridad.	Suministrar con eficiencia y eficacia los trámites solicitados	Manuales de procedimientos y Manuales de Trámites actualizados
	Expansión de Rutas de Transporte y Aumento de Tarifas de Pasajes.	Ajustes frecuentes a Rutas de Transporte y Tarifas.	Estudio de las propuestas de las Empresas Transportadoras, toma de decisiones e implementación de las mismas.

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

Medios de comunicación social	Tener Información veraz y oportuna sobre proyectos y actividades de la entidad	Disponer de la Información solicitada por los medios de comunicación	Enviar comunicados de prensa, publicar en redes sociales, publicar en página web, conceder entrevistas, visitas a medios y convocar ruedas de prensa
GOBIERNO (Autoridades ambientales/ Entes de control)	Dar cumplimiento la legislación Nacional ambiental	Realizar gestión interinstitucional acorde a la legislación vigente	Directrices metropolitanas Plan de Desarrollo Metropolitano (PIDAM) Plan de Ordenamiento Territorial Metropolitano (PMOT) Plan de Acción Asignación de recursos
		Promover y fomentar la cultura ambiental en las comunidades de su área de influencia	
		Prevenir la contaminación ambiental	
		Desarrollar instrumentos de planificación y control ambiental	
CLIENTE INTERNO PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN: EJECUCIÓN DE PROYECTOS Y PLANIFICACIÓN TERRITORIAL	Revisar la viabilidad ambiental de proyectos recibidos y/o formulados por la entidad	Emitir conceptos sobre viabilidad ambiental de proyectos	Procedimientos del proceso de Conservación y valoración ambiental Lineamientos Ambiental, bajo la Resolución 033 de 2015 o aquella que la modifique o sustituya
		Suministrar Información actualizada de lineamientos ambientales para la Formulación de proyectos	
	Realizar seguimiento al componente ambiental de proyectos	Cumplir con los requerimientos de tipo ambiental para que los proyectos se ejecuten conforme a la legislación ambiental vigente	
		Recibir oportunamente retroalimentación de los resultados de visitas de Inspección	

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

		realizados	
Ente Certificador	Cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO	Información veraz, confiable, oportuna	Informes de auditoría Acciones correctivas / preventivas y de mejora
DIAN	Información Exógena Rete fuente-Declaración Ingreso y Patrimonio	Que la entidad cuente con los estados financieros reales, eficaces y veraces - Para toma de decisiones	La Entidad posee controles en los procedimientos que permiten cumplir con los procesos que permitan la elaboración y presentación oportuna
Empresas TPC -TPI/ Oficina de Comunicaciones	Socializar los resultados de las Mediciones de Satisfacción semestrales.	Informar los niveles de Satisfacción que las empresas de TPC, TPI y Masivo presentan ante los trámites y servicios que ofrece la Subdirección.	Sistema de Gestión de Calidad GP implementada y mantenido. Comunicación periódica de la Oficina de Comunicación Pública.
Universidades.	Información base para Formulación de tesis de grado y de cooperación Interinstitucional.	Aunar esfuerzos para la consecución de recursos Humano y compartir Información base.	Realizar convenios de cooperación Interinstitucional para adelantar estudios, que sirvan de base a la Formulación de proyectos.

DE-O-01	CONTEXTO ESTRATEGICO	
Versión: 1		
Fecha Aprob.: 13/08/2018		

10 CONTROL DE CAMBIO

CONTROL DE CAMBIOS			
versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable aprobación
1	13/07/2018	Aprobación del documento	Director