



CARACTERIZACIÓN PROCESO MONITOREO INTEGRAL A LA OPERACIÓN DEL SITP

Código: C-SG-002

Versión: 2

Fecha: Marzo de 2019

TIPO DE PROCESO

ESTRATÉGICO

MISIONAL

APOYO

EVALUACIÓN

Objetivo: Realizar el seguimiento integral de la operación del SITP a través de la aplicación de procedimientos de vigilancia, definiendo instrucciones que permitan coordinar los diferentes procesos, hacia la eficiente operación dando cumplimiento al marco normativo, contractual y de servicio establecido.

Alcance: Este proceso cubre las actividades de seguimiento a la prestación del servicio a cargo de las áreas Técnicas de la Entidad

Líder del Proceso: Subgerente General

Participantes: Subgerente Técnico y de Servicios- Director Técnico de BRT- Director Técnico de Buses- Director Técnico de Modos Alternativo y E.C- Director Técnico de Seguridad - Director de TIC

ENTRADAS		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	
NOMBRE	PROVEEDOR			NOMBRE	CLIENTE
Plan Estratégico	Proceso: Desarrollo Estratégico	P Elaborar y consolidar el plan de acción de la Subgerencia General. Planificar las actividades y términos para coordinar el monitoreo, la vigilancia y el control a la prestación de los servicios del SITP.	Subgerente General Profesional Universitario (03) Subgerencia General	Plan de acción	Procesos: Monitoreo Integral a la Operación del SITP Desarrollo Estratégico Todos los procesos
Plan de acción	Proceso: Desarrollo Estratégico				
Nivel de cumplimiento de los servicios programados del SITP Análisis Financiero y Económico de las Concesiones	Procesos de Planeación del SITP Supervisión y Control de la Operación	H Vigilar el desarrollo de la operación del SITP, así como la del sistema de recaudo, control de flota e información del usuario SIRCI, a través de los informes presentados en el Comité de seguimiento al SITP. Coordinar la gestión de los diferentes procesos que intervienen en la Planeación y el Control del SITP para lograr una operación eficiente y mejorar la calidad de la prestación del servicio de transporte.	Subgerente General Profesional Universitario (03) Asesores Subgerencia General	Información de la prestación de los servicios del SITP a través de las actas del Comité de seguimiento al SITP	Todos los procesos Dependencias de la Empresa Operadores SITP Entidades Externas - Usuarios
Informes de interventoría y/o Supervisión	Procesos de Planeación del SITP Supervisión y Control de la Operación				
Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia acerca del SITP	Procesos de Planeación del SITP Supervisión y Control de la Operación Gestión Grupos de Interés	H Impartir instrucciones que permitan la mejora del servicio de transporte del SITP.	Subgerente General Profesional Universitario (03) Asesores Subgerencia General	Alternativas de solución para la mejora en los servicios de transporte del SITP Mejoras técnicas, operativas, jurídicas, de negocios o comunicacionales para el desarrollo de los contratos de concesión del SITP como compromisos en las actas del Comité de seguimiento al SITP	Todos los procesos Dependencias de la Empresa Operadores SITP Entidades Externas - Usuarios
Informes de Auditorías	Entes de Control -Oficina de Control interno				
Informe PQRS	Proceso: Gestión de Grupos de Interés	V Analizar, reportar y actualizar el Mapa de Riesgos, matriz de acciones correctivas, preventivas y de mejora, los Indicadores de gestión del proceso a cargo y normograma. Realizar seguimiento al plan de acción.	Subgerente General Profesional Universitario (03) Asesores Subgerencia General	Matriz Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora Mapas de Riesgos Indicadores de Gestión	Todos los procesos Dependencias de la Empresa, Operadores SITP, Entidades Externas y Usuarios
Indicadores de Gestión	Proceso: Planeación del SITP y Supervisión y Control de la Operación del SITP				
		A Promover con las áreas técnicas la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Subgerente General Profesional Universitario (03) Asesores Subgerencia General		

PRODUCTOS FINALES:

Actas de reunión de seguimiento del Comité de seguimiento al SITP, Formatos de Registro del Avance de Ejecución del Plan de Acción e Indicadores de Gestión, Registro de Acciones de Mejora implementadas por la Dependencia



CARACTERIZACIÓN PROCESO MONITOREO INTEGRAL A LA OPERACIÓN DEL SITP

Código: C-SG-002

Versión: 2

Fecha: Marzo de 2019

TIPO DE PROCESO

ESTRATÉGICO

MISIONAL

APOYO

EVALUACIÓN

POLITICAS DE OPERACIÓN	RECURSOS		ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO
Implicitas en los documentos que forman parte del proceso y que se pueden consultar en el listado maestro de documentos	RECURSOS HUMANOS Subgerente General Profesional Universitario (03) Subgerencia General Contratistas Secretaria		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
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	HARDWARE, SOFTWARE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	INFRAESTRUCTURA	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO
Ver Listado maestro de documentos oficiales del SIG	Computadores, PDA, teléfonos, Fax, Impresoras, escáner, Internet, Office, Cámaras de Video y Fotográficas	Oficina independiente	Ver mapa de Riesgos
REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO	TRAMITES RELACIONADOS CON EL PROCESO		REQUISITOS LEGALES Y/O NORMATICOS
Ver Listado maestro de documentos oficiales del SIG Ver Tabla de retención documental	No aplica		Ver Normograma del proceso
ACTIVOS DE INFORMACIÓN			
Ver Tabla de Retención Documental			

Elaboró:

Profesional Universidad (03) Subgerencia General

Aprobó:

Subgerente General (e)