

CARACTERIZACIÓN PROCESO PLANEACIÓN DE LA OPERACIÓN

PLO-CA-01

| | |
|--------------------|---|
| OBJETIVO | Realizar la planeación de la operación del Sistema Integrado de Transporte Masivo |
| RESPONSABLE | Directora de Planeación |
| PARTICIPAN | Profesional de operaciones, Gerente, Asesor de operaciones |

| PROVEEDORES | ENTRADAS | | ETAPAS DEL PROCESO | SALIDAS | CLIENTES |
|--|--|----------|---|--|--|
| El Estado Entidades del estado Universidades Sector privado | Información primaria Estudios realizados con anterioridad Reglamentación Normatividad | P | Recolectar información <ul style="list-style-type: none"> - Estudios de demanda - Encuestas a los usuarios - Conteos de tráfico - Medición de las caracterización físicas y geométricas de las vías | Información básica | Proceso de Planeación |
| Proceso de Planeación | Información básica | P | Procesamiento de la información <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la información - Tabulación de datos - Organización de la información | Estadísticas Informes Resultados Comportamientos | Proceso de Planeación |
| Proceso de planeación | Resultados del análisis | P | Modelación de alternativas de configuración del Sistema de operación | Criterios o parámetros de evaluación de las alternativas de la operación | Proceso de planeación |
| Proceso de planeación | Criterios o parámetros de evaluación de las alternativas de operación. | P | Evaluación y selección de la alternativa de configuración del sistema de operación. | Escenario de Operación | El sistema de operación |
| Proceso de planeación | Escenario de operación | H | Realizar el diseño operación definitivo | Diseño operacional definitivo | El sistema de operación Operación del Sistema |
| Proceso de planeación | Diseño operacional definitivo | H | Aprobar los requerimientos operacionales de infraestructura para la implementación de la alternativa seleccionada. | Requerimientos operacionales de infraestructura. | Proceso de Infraestructura |
| Metrolínea S.A. | Pliegos Contratos | V | Revisión del pliego, contratos y anexos para el proceso licitatorio. | Aprobación de pliegos, contratos y anexos. | Construcción e Interventoría. |

| VERIFICAR Y ACTUAR DE PROCESO | | | |
|--|----------|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Información sobre el desempeño del proceso | V | <ul style="list-style-type: none"> Medir el desempeño del proceso a través de actividades de seguimiento y medición. | <ul style="list-style-type: none"> Acciones correctivas Acciones preventivas Resultados de indicadores Acta de Comité de Calidad |
| <ul style="list-style-type: none"> No conformidades del proceso Informe de auditoria interna | A | <ul style="list-style-type: none"> Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora | <ul style="list-style-type: none"> Estado de las acciones correctivas y preventivas. Mejora al proceso, productos / servicios a través de acciones correctivas, preventivas y de mejora |

| RECURSOS | REQUISITOS | DOCUMENTOS Y REGISTROS |
|--|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Personal competente 2. Internet, intranet 3. Equipo de cómputo y de oficina, suministros. 4. Computador: Software y Hardware. 5. Medios de comunicación (teléfono, fax, correo electrónico, Internet, página web). | <p>LEGALES: Normatividad Legal aplicable a empresas del sector.</p> <p>ORGANIZACIÓN: Estatutos</p> <p>4 Requisitos Generales</p> <p>4.1 Requisitos Generales; 4.2 Requisitos de la Documentación,</p> <p>6.1 Provisión de Recursos</p> <p>6.3 Infraestructura</p> <p>7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio,</p> <p>7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio,</p> <p>7.5.3 Identificación y trazabilidad. ;</p> <p>8.2.1 Satisfacción del Cliente;</p> <p>8.2.2 Auditoria Interna.</p> <p>8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos</p> <p>8.4 Análisis de Datos</p> <p>8.5.1 Mejora Continua</p> <p>8.5.2 Acción Correctiva</p> <p>8.5.3 Acción Preventiva</p> <p>MECI 100:2005</p> <p>1.2.1 Planes y Programas</p> <p>1.2.2 Modelo</p> <p>1.3 Administración del Riesgo</p> <p>2.1 Actividades de Control</p> <p>2.2 Información</p> <p>2.3 Comunicación Pública</p> <p>3.1 Auto Evaluación</p> <p>3.3 Planes de Mejoramiento</p> | <p><i>Documentos</i></p> <p>1. Planeación Estratégica</p> <p><i>Registros</i></p> <p>1. Planes de Mejora</p> <p>2. Diseños Operacionales</p> |
| SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | INDICADORES | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Comités de Planeación • Comportamiento de indicadores, hallazgos de auditorias internas, estado de las acciones correctivas, acciones preventivas, acciones de mejora, entre otros). • Resultados de Auditoria Interna. • Seguimiento de los proyectos y planes de acción establecidos para la operación del SITM | N.A | |

Revisó: Profesional Universitario de Operaciones

Aprobó: Directora de Planeación

CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA DE REVISIÓN | SOLICITUD NO. | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|---------|-------------------|---------------|------------------------|
| 00 | 12/01/08 | --- | Emisión inicial. |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |