TRANSMILENIO	**CARACTERIZACIÓN PROCESO SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP**	**Código: C-DO-001** **Versión: 4** **Fecha: Agosto de 2023**

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

Objetivo: Supervisar y controlar la operación del Sistema en sus diferentes componentes, verificando el cumplimiento de los parámetros operacionales y de seguridad, con el fin de prestar el servicio de transporte público masivo de pasajeros, en la Ciudad de Bogotá y zona de influencia

Alcance: Este proceso cubre las siguientes actividades:

- Programación de los servicios en sus diferentes componentes
- Control y Supervisión de la Operación para los diferentes componentes.
- Supervisión a la gestión de mantenimiento de la flota y control de la vinculación y documentación de los conductores y vehículos de los componentes Troncal y Zonal del Sistema.
- Gestión y mantenimiento de la infraestructura para los componentes del Sistema.
- Implementación de la infraestructura del Sistema
- Mantenimiento de la infraestructura para los componentes del Sistema.
- Mejoramiento paraderos componente zonal.
- Seguimiento y control a la infraestructura de los patios.
- Seguimiento y Control ambiental a los concesionarios
- Seguridad del Sistema en sus diferentes componentes.

Líder del Proceso: Dirección y Control de la Operación	**Participantes:** Director(a) Técnico(a) de BRT, Director(a) Técnico(a) de Buses, Director(a) Técnico(a) de Seguridad Director(a) Técnico(a) de Infraestructura

ENTRADAS			**ACTIVIDADES**	**RESPONSABLE**	**SALIDAS**	
NOMBRE	**PROVEEDOR**				**NOMBRE**	**CLIENTE**
Plan de Desarrollo Plan Estratégico Lineamientos	Alcaldía Mayor Proceso: Gestión Corporativa Administración Central	**P**	Formulación del Plan de Acción	Director(a) Técnico(a) de BRT Director(a) Técnico(a) de Buses Director(a) Técnico(a) de Seguridad Director(a) Técnico(a) de Infraestructura	Plan de Acción	Proceso: Desarrollo Estratégico
Diseños Operacionales Proyecciones de demanda Modificaciones de Operación cronogramas de ejecución e implementación	Proceso: Planeación del SITP		**PROGRAMACIÓN**		Programación de servicios operación Ajustes en los parámetros operacionales de las rutas del Sistema Información de Vehículos y Kilómetros programados	Proceso: Supervisión y Control de la Operación del SITP 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
			Planear, desarrollar, verificar y hacer seguimiento de la programación a corto plazo de las rutas Troncales y Zonales, con el fin de garantizar la prestación del servicio.	Profesional Especializado (06) - DTBRT - Programación y Planificación - Servicios Troncales Profesional Especializado (06) - DTBRT - Programación y Planificación - Servicios Alimentadores Profesional Especializado (G6) - DTB - Programación y Planificación		
Retroalimentación comportamiento de la demanda y parámetros operacionales	Proceso: Supervisión y Control de la Operación del SITP		Realizar el análisis y validación de los Programas de Servicios de Operación (PSONT y PSO) presentados por los concesionarios de la operación.	Profesional Especializado (06) - DTBRT - Programación y Planificación - Servicios Alimentadores Profesional Especializado (G6) - DTB - 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
			CONTROL Y SUPERVISIÓN			
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 BRT - Buses	Proceso: Supervisión y Control de la Operación del SITP Proceso : Planeación del SITP Proceso: Gestión Financiera		Supervisar y controlar la operación de rutas Troncales y Zonales del Sistema, en el marco de los contratos de concesión.	Profesional Especializado (G6) - DTBRT - Coordinación Técnica Operativa Profesional Especializado (G6) - DTBRT - Control de la Operación Profesional Especializado (06) - DTB - Coordinación Técnica Operativa Profesional Especializado (G6) - DTB - Supervisión y Control de Operación	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 Dependencias de la Empresa Empresas operadoras SITP Entidades de nivel nacional y distrital Entes de control político, fiscal, administrativo Ciudadanos y usuarios del Sistema
			Aplicar acciones de regulación para mitigar el impacto de los factores externos, que afectan la operación y el cumplimiento de las frecuencias de los servicios troncales y zonales.	Profesional Especializado (G6) - DTBRT - Coordinación Técnica Operativa Profesional Especializado (G6) - DTBRT - Control de la Operación Profesional Especializado (06) - DTB - Coordinación Técnica Operativa Profesional Especializado (G6) - DTB - Supervisión y Control de Operación		

	CARACTERIZACIÓN PROCESO SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	Código: C-DO-001
		Versión: 4
		Fecha: Agosto de 2023

TIPO DE PROCESO	ESTRATÉGICO ☐	MISIONAL ■	APOYO ☐	EVALUACIÓN ☐

Informes de kilómetros ejecutados Eventos y novedades operativas	Proceso: Supervisión y Control de la Operación del SITP	H	**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: Supervisión y Control de la Operación
Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia acerca del SITP	Proceso: Gestión de Grupos de Interés		Efectuar las acciones establecidas contractualmente para la expedición de códigos de operación y para la vinculación vehículos para la prestación del servicio en el Sistema, y controlar su actualización documental	Profesional Especializado (G6) - DTBRT - Vehículos Profesional Especializado (G6) - DTB - Flota		
Planes de Manejo de Tráfico	Secretaria Distrital de Movilidad		Realizar inspecciones físicas y revisiones documentales para verificar el estado de mantenimiento de la flota de los Concesionarios de Operación directamente o a través de terceros	Profesional Especializado (G6) - DTBRT - Vehículos Profesional Especializado (G6) - DTB - Flota		
Parámetros y diseños operacionales de infraestructura	Proceso Supervisión y Control de la Operación - Implementación de la infraestructura		**IMPLEMENTACION DE INFRAESTRUCTURA**		Informes de implementación de los parámetros y seguimiento a la ejecución para la infraestructura del Sistema	Todos los procesos, Dependencias internas, Operadores del SITP, Entidades Externas y Usuarios
			Revisión de los parámetros técnicos de infraestructura elaborados por la STS para la operación del sistema de transporte público .	Profesionales Especializados (G06) - Dirección Técnica de Infraestructura Proyectos de Infraestructura en ejecución y equipo de trabajo		
			Implementación de los parámetros de infraestructura para la operación del sistema de transporte público.	Profesionales Especializados (G06) - Dirección Técnica de Infraestructura Proyectos de Infraestructura en ejecución y equipo de trabajo		
			Realizar seguimiento al desarrollo de los proyectos de infraestructura, incluyendo actividades relacionadas con la coordinación interinstitucional.	Profesionales Especializados (G06) - Dirección Técnica de Infraestructura Proyectos de Infraestructura en ejecución y equipo de trabajo		
Convenios para la ejecución de la Infraestructura en el sistema de Transporte Público	Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios Gestión de la información financiera y contable		Coordinar las actividades relacionadas con el recibo y entrega de infraestructura para la operación del sistema de transporte público	Profesionales Especializados (G06) - Dirección Técnica de Infraestructura Proyectos de Infraestructura en ejecución y equipo de trabajo	Informes de seguimiento, actas de recibo, manuales de mantenimiento, costos y planos, de la infraestructura recibida y entregada para la operación. Base de datos georeferenciada de la infraestructura recibida y entregada para la operación.	Todos los procesos, Dependencias internas, Operadores del SITP, Entidades Externas y Usuarios
Seguimiento a mantenimiento de la infraestructura del sistema BRT	Grupo operativo de supervision de la infraestructura del Sistema BRT		**MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA DEL SISTEMA BRT, CABLE Y PARADEROS COMPONENTE ZONAL**		Ejecución del mantenimiento preventivo, correctivo o de mejora.	Todos los procesos y Operadores que hagan parte del componente BRT
			Gestionar el mantenimiento de la Infraestructura del sistema BRT a cargo de la Entidad.	Profesional Especializado (G6) - DTI - Profesional Mantenimiento y aseo de infraestructura - Componente troncal a cargo de TRANSMILENIO S.A		
Informes de seguimiento a los estandares de mantenimiento de la infraestructura del sistema TransmiCable	Grupo operativo de supervision de la infraetsructura del Sistema TransmiCable		Segimiento y supervisión al aseo y mantenimiento de la Infraestructura (excepto CEM) del sistema TransmiCable	Profesional Especializado (G6) - DTI Modos alternativos e integración modal y proyectos especiales y equipo de trabajo	Informes de seguimiento al aseo y mantenimiento de la Infraestructura (excepto CEM) del sistema TransmiCable	Todos los procesos y Operador TransMiCable
Reporte del estado del aseo de la infraestructira del Sistema comprendida por Estaciones y Portales	Personal operativo de aseo (interventoria)		Diseñar, controlar y hacer seguimiento a los estándares de aseo de la infraestructura para la atención de los usuarios del componente troncal del sistema a cargo de la Entidad	Profesional Universitario (G4) - DTI - Aseo de infraestructura - Componente troncal a cargo de TRANSMILENIO S.A.	Infraestructura a cargo de la entidad en estado óptimo de aseo y limpieza .Informe mensual de actividades de aseo y limpieza.	Todos los procesos Dependencias de la Empresa, Operadores SITP, Entidades Externas y Usuarios
Trazado de rutas PQRS de los usuarios y solicitudes externas	Subgerencia Técnica y de Servicios Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones Secretaría de Movilidad		Supervisar la implementación, actualización, mantenimiento y mejoramiento de los paraderos para el componente zonal	Profesional Especializado (G6) - DTI -Proyectos de infraestructura en ejecución	Listado de paraderos de rutas componente zonal Solicitudes de actalización, implementación y mantenimiento de señales Informes de gestión	Dirección Técnica de Infraestructura Entidades Externas Usuarios

	CARACTERIZACIÓN PROCESO SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP	Código: C-DO-001
		Versión: 4
		Fecha: Agosto de 2023

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

Contratos de Concesión (clausulas ambientales) Normatividad ambiental Vigente	Diferentes dependencias de la Empresa Entidades Externas Legislación Nacional y Distrital		**SEGUIMIENTO AMBIENTAL E INFRAESTRUCTURA CONCESIONARIOS**		Informes del estado ambiental de los Concesionarios, producto del seguimiento a los compromisos ambientales establecidos en el contrato de concesión	Proceso: Supervisión y Control de la Operación del SITP Entes de Control Operadores.
			Realizar seguimiento y control a las cláusulas ambientales de los Contratos de Concesión y Normatividad Ambiental Vigente aplicable.	Profesionales Universitarios (G3) y (G4) - DTI - Gestión Ambiental		
Contratos de Concesión (Infraestructura Patios)	Diferentes dependencias de la Empresa Entidades Externas Legislación Nacional y Distrital		Realizar seguimiento y control a las cláusulas de infraestructura de los Contratos de Concesión y Normatividad Ambiental Vigente aplicable.	Profesionales Especializados (G6) y (G5) - DTI - Proyectos de Infraestructura Patios.	Informes del seguimiento a la infraestructura a los Concesionarios de Patios, producto del seguimiento a los compromisos establecidos en el contrato de concesión	Proceso: Supervisión y Control de la Operación del SITP Entes de Control Operadores.
Informes de inspecciones y visitas	Interventoria - 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: Gestión de Grupos de Interes		Coordinar, difundir, promover y participar en la aplicación de acciones de seguridad vial, fisica, ciudadana y emergencias.	Profesional Especializado (G6) - DTS - Seguridad - Sistema BRT Profesional Especializado (G6) - DTS - Seguridad - Sistema Buses Profesional Especializado (G6) - DTS - Seguridad - Gestión de Emergencias y Contingencias Profesional Universitario Grado 3 - Sistema BRT Profesional Universitario Grado 3 de Seguridad	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
Informes de Auditorias Informe PQRS Indicadores de Gestión	Entes de Control -Oficina de Control inerno Proceso: Gestión de Grupos de Interes Proceso: Supervisión y Control de la Operación del SITP	**V**	Analizar, reportar y actualizar el Mapa de Riesgos,matriz de acciones correctivas, preventivas y de mejora, los Indicadores de gestión del proceso y normograma	Director Técnico de BRT Director Técnico de Buses Director Técnico de Seguridad Director (a) Técnico(a) de Infraestructura y Equipos de Trabajo	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
		A	Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora	Director Técnico de BRT Director Técnico de Buses Director Técnico de Seguridad Director (a) Técnico(a) de Infraestructura y Equipos de Trabajo		

PRODUCTOS FINALES: Programación de los servicios Componente Zonal y Troncal
Operación del Sistema
Infraestructura para el tránsito de usuarios en condiciones operativas óptimas y seguras.
Seguridad operativa y vial del Sistema

TRANSMILENIO	**CARACTERIZACIÓN PROCESO SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA OPERACIÓN DEL SITP**	**Código: C-DO-001** **Versión: 4** **Fecha: Agosto de 2023**

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

POLITICAS DE OPERACIÓN
Implicitas en los documentos que forman parte del proceso y que se pueden consultar en el listado maestro de documentos
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO
Ver Listado Maestro de Documentos Oficiales del SIG
REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO
Ver Listado Maestro de Documentos Oficiales del SIG Ver Tablas de retención documental
ACTIVOS DE INFORMACIÓN
Ver Tablas de Retención Documental

RECURSOS	
RECURSOS HUMANOS	
Personal dispuesto por el Ente gestor en vía, en los Centros de Control Zonales y en los Centros de Control del Ente Gestor (BRT y Buses), de forma directa o a través de los contratos por prestación de servicio, tercerización o interventoría	
HARDWARE, SOFTWARE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	**INFRAESTRUCTURA**
Computadores, PDA, teléfonos, Fax, Impresoras, Internet, Cámaras de Video y Fotográficas	Espacios Físicos asignados en la Sede Central de TMSA
Software especializado de programación / SQL / Office / Herramientas tecnológicas suministradas por el Concesionario SIRCI y programas de gestión de la información desarrollados por la Entidad.	Puestos de trabajo asignados a las Direcciones Técnicas de BRT, Buses, Seguridad e Infraestructura
TRAMITES RELACIONADOS CON EL PROCESO	
No Aplica	

ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO
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
RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO
Ver Mapa de Riesgos
REQUISITOS LEGALES Y/O NORMATICOS
Ver Normograma del proceso

Elaboró:	**Profesional Especializado (06) - DTBRT - Programación y Planificación - Servicios Troncales**	**Profesional Especializado (G6) - DTI - Mantenimiento y aseo de infraestructura - Componente troncal a cargo de Transmilenio S.A**
	Profesional Especializado (06) - DTBRT - Programación y Planificación - Servicios Alimentadores	**Profesional Especializado (G6) - DTI - Modos alternativos e integración modal y proyectos especiales**
	Profesional Especializado (G6) - DTBRT - Coordinación Técnica Operativa	**Profesionales Especializados (G6) - DTI - Proyectos de infraestructura en ejecución**
	Profesional Especializado (G6) - DTBRT - Vehículos	**Profesional Especializado (G5) - Proyectos de Infraestructura Patios.**
	Profesional Especializado (G6) - DTBRT - Control de la Operación	**Profesional Universitario (G4) - DTI - Aseo de infraestructura - Componente troncal a cargo de TRANSMILENIO S.A.**
	Profesional Especializado (G6) - DTB - Programación y Planificación	**Profesional Especializado (G6) - DTS - Seguridad - Sistema BRT**
	Profesional Especializado (06) - DTB - Coordinación Técnica Operativa	**Profesional Especializado (G6) - DTS - Seguridad - Sistema Buses**
	Profesional Especializado (G6) - DTB - Supervisión y Control de Operación	**Profesional Especializado (G6) - DTS - Seguridad - Gestión de Emergencias y Contingencias**
	Profesional Especializado (G6) - DTB - Flota	**Profesional Universitario Grado 3 - Sistema BRT**
		Profesional Universitario Grado 3 de Seguridad
		Profesional Universitario (G3) - DTI - Gestión Ambiental
		Profesional Universitario (G4) - DTI - Gestión Ambiental
Aprobó:	**Director(a) Técnico(a) de BRT**	
	Director(a) Técnico(a) de Buses	
	Director(a) Técnico(a) de Seguridad	
	Director(a) Técnico(a) de Infraestructura	