

PROCESO:	CONTROL Y SEGUIMIENTO OPERATIVO
RESPONSABLE:	SUBGERENCIA OPERATIVA
OBJETIVO:	Garantizar la prestación de los servicios operativos en la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. de manera conforme con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
ALCANCE:	Este proceso inicia con la determinación de los requisitos para el servicio de transporte de pasajeros por carretera y finaliza con la implementación de acciones de mejora aplicables al servicio.

1. INTERRELACIONES

PROVEEDOR	ENTRADAS REQUERIDAS	ACTIVIDADES	SALIDAS ESPERADAS	CLIENTE
		PLANEAR		
Entidades gubernamentales	Normatividad vigente aplicable	Actualizar el Manual Operativo.	Manual Operativo	Gerencia Empresas de transporte Usuarios y clientes Entidades gubernamentales Entes de Control
Gerente Entes de control	Lineamientos y normatividad aplicable	Identificación y definición de Políticas	Políticas formuladas	Gerente Entes de Control

CARACTERIZACION

Código: SOP-C-001

Version: 001

Fecha Aprob:
15/08/2023

		de gestión aplicables a la entidad.		Todos los procesos
Gerente Entidades gubernamentales Entes de control	Directrices gerenciales Normatividad Vigente aplicable	Elaborar el Plan institucional del proceso	Plan de Acción del proceso. Plan Estratégico de Seguridad Vial	Gerente Entes de Control Oficina de Planeación
Entidades gubernamentales	Normatividad vigente aplicable	Planificación del proceso de Control y Seguimiento	Procedimiento de Control y seguimiento	Gerencia Proceso de Control y seguimiento operativo
Gerencia Atención al ciudadano	Normatividad vigente aplicable	Definir encuesta de satisfacción para las empresas transportadoras vinculadas a la TMTBAQ	Encuesta de satisfacción	Gerencia Atención al ciudadano Oficina de Planeación Oficina de Control Interno
		HACER		
Proceso de Atención al ciudadano	Plan de acción del proceso Plan estratégico de seguridad vial	Ejecución del Plan institucional del proceso.	Plan institucional ejecutado	Gerente Entes de Control Control Interno

CARACTERIZACION

Código: SOP-C-001

Version: 001

**Fecha Aprob:
15/08/2023**

				Comité de Gestión y desempeño institucional Oficina de Planeación
Subgerencia Operativa	Manual Operativo vigente	Cumplimiento del Manual Operativo	Manual Operativo ejecutado	Gerencia Entidades Gubernamentales
Proceso de Control y seguimiento operativo	Procedimiento de Control y seguimiento	Ejecución del Procedimiento de Control y seguimiento	Información documentada asociada al Procedimiento de Control y seguimiento	Gerencia Entidades Gubernamentales
Gerente Entes de control Empresas Transportadoras	Directrices gerenciales Ministerio de transporte.	Expedir tasa de uso	Entrega de Tasa de uso.	Empresas Transportadoras
Gerente	Aplicativo STOP	Controlar el ingreso y salida de vehículos a la terminal	Tabla de datos de ingreso y salidas de Vehículos.	Gerente Entes de Control Entidades Gubernamentales

CARACTERIZACION

Gerente Empresas Transportadoras	Oficios solicitando operativos permanentes a la Policía Transito departamental y distrital y a si mismo al Institutito de Tránsito Municipal.	Operativos de control y medidas preventivas para mitigar el flagelo del transporte ilegal	Oficios solicitando operativos permanentes a la Policía Transito departamental y distrital y a si mismo al Institutito de Tránsito Municipal.	Gerente
Gerente Empresas Transportadoras	Directrices gerenciales	Ejecución del cronograma de Mesas de trabajo con las empresas de transporte	Actas de Reunión Acta de asistencia	Gerente Empresas Transportadoras Entidades gubernamentales
Gerente Empresas Transportadoras Conductores	Encuesta de satisfacción	Encuesta de satisfacción de las empresas de transportes vinculadas TTBAQ	Informe de resultados de encuesta de satisfacción	Gerente Junta directiva Oficina de Planeación Oficina de Control Interno Entidades gubernamentales
Entes de control	Políticas institucionales	Ejecución de las políticas	Actas de reunión	Todos los procesos

CARACTERIZACION

Código: SOP-C-001

Version: 001

Fecha Aprob:
15/08/2023

Gerente	Normatividad vigente	institucionales aplicables	Asistencia a las socializaciones	
			Políticas de gestión aplicadas	
Gerente Comité de Gestión y desempeño institucional	Política para la gestión de R Procedimiento para la gestión de Oportunidades	Gestión de riesgos y oportunidades del proceso	Mapas de riesgos y oportunidades del proceso	Gerente Control Interno Entes de control
Proceso de medición, análisis y mejora	Procedimiento para la Gestión de cambios	Gestión de cambios del proceso	Información documentada asociada al cambio implementado	Proceso de medición, análisis y mejora
Proceso de medición, análisis y mejora	Procedimiento de comunicación	Gestión de comunicaciones internas y externas del proceso	Información documentada asociada a las comunicaciones gestionadas	Proceso de medición, análisis y mejora
Entes de control Entidades gubernamentales	Normatividad aplicable	Gestión de requisitos normativos aplicables al proceso	Normograma del proceso actualizado	Gerente Jefe de control interno
		VERIFICAR		

CARACTERIZACION

Código: SOP-C-001

Version: 001

Fecha Aprob:
15/08/2023

Proceso de medición, análisis y mejora	Indicadores del proceso	Evaluación del desempeño del proceso y análisis de datos	Tablero de indicadores del proceso	Gerente Proceso de medición, análisis y mejora
Gerente Secretaría General	Informe de gestión del contratista	Seguimiento a las actividades realizadas por el contratista	Informe de supervisión	Subgerencia Financiera Contratistas Secretaria General
Conductores de las empresas de transporte	Prueba de alcoholimetría realizadas	Seguimiento mensual a las pruebas de alcoholimetría practicadas.	Informe mensual pruebas de alcoholimetría practicadas.	Gerente Empresas de transporte Entidades gubernamentales Control Interno
Gerente Software de conduce Empresas Transportadoras	Estadísticas por medio del programa de conduce Actos administrativos de las rutas otorgadas por el	Verificar que empresas de transportes cumplan con las rutas otorgadas por el ministerio de transporte.	Oficios enviados a las empresas transportadoras	Gerente Entidades Gubernamentales Entes de Control

	Ministerio de Transporte			
Entes de control Gerente Todos los procesos	Políticas institucionales Actividades realizadas para implementación de políticas	Verificación de cumplimiento con las políticas institucionales de conformidad con la ley	Informe de seguimiento de Políticas de gestión y desempeño	Gerente Entes de Control Control Interno Comité de gestión y desempeño
		ACTUAR		
Gerente Todos los procesos	Informes de seguimientos Informes de auditorias	Aplicar correcciones necesarias e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora	Planes de mejoramiento Acciones correctivas inmediatas	Gerente Todos los procesos

2. DOCUMENTACION ASOCIADA

DOCUMENTOS	REGISTROS
Manual Operativo	Formato Embarques de pasajeros
Política del Programa de seguridad en la operación	
Plan de seguridad Vial	Formato encuestas a las empresas transportadoras
Procedimiento Alcoholimetría	
Procedimiento vinculación de empresa transportadora	
Procedimiento de Actualización del parque automotor	

Procedimiento Exámenes médicos generales de aptitud física	
Procedimiento Formalización de convenios o contratos	

3. RECURSOS

HUMANOS	Asesores, ayudantes control transporte, Inspectores control transporte, asistente administrativo
FÍSICOS	Equipos tecnológicos y papelería según necesidades
INFRAESTRUCTURA	Oficinas dentro de la entidad.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

Requisitos NTC ISO 9001-2015	4.1;4.2;4.3;4.4;5.1;5.2;6.1;6.2;6.3;7.1.6;7.4;7.5;9.1.1;9.1.3;9.3;10.1;10.2;10.3
-------------------------------------	--

Ver Normograma del proceso

5. RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL PROCESO

Ver Matriz de Riegos y Oportunidades del Proceso.

6. INDICADORES DEL PROCESO

Ver Cuadro de Mando del Proceso.

7. CONTROL DE CAMBIOS



CARACTERIZACION

Código: SOP-C-001

Version: 001

Fecha Aprob:
15/08/2023

FECHA DEL CAMBIO	VERSION	CAMBIO REALIZADO	APROBADO POR
	2	Ajuste de conformidad con las Directrices gerenciales	Gerente Comité de gestión y desempeño