



PROCESO OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

CÓDIGO: OP-CP-001




VERSIÓN: 02



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Metro de Bogotá S.A.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del cambio
27/12/2018	01	Creación del documento
Ver firma digital de aprobación del documento	02	En el marco de la reestructuración de la Empresa, se actualiza el mapa de procesos y en tal sentido, se ajusta el nombre del proceso (De OP-Operación y mantenimiento de proyectos a OP-Operación y mantenimiento), la estructura del objetivo de acuerdo con los parámetros definidos en la plantilla GD-FR-020 y otras generalidades asociadas a las funciones del área.

Elaboró	Revisó	Aprobó	Aprobó SIG
 Andrés Eduardo Casas Ramírez Profesional Gerencia Ejecutiva PLMB	 Luís Eduardo Castrillón Agudelo Subgerente Material Rodante, Equipos y Sistemas	 Jorge Mario Tobón González Gerente Ejecutivo PLMB	Claudia Marcela Galvis Russi Representante de la Alta Dirección SIG

Diana Marcela Aponte Peláez – Profesional Oficina Asesora de Planeación

Nota. Para el control de documentos y reportes que debe consolidar la Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces, se iniciará con el uso de la denominación de las áreas establecidas en el Acuerdo 008 de 2021 "Por el cual se modifican el artículo 2º del Acuerdo No. 3 de 2017 y el artículo 3º del Acuerdo No. 07 de 2017 y se dictan otras disposiciones". Es de señalar que, en el periodo de transición comprendido entre el 04 de septiembre al 04 de noviembre de 2021, se tendrá en cuenta las funciones establecidas en el Artículo 7. del Acuerdo 007 de 2021 "Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Empresa METRO DE BOGOTÁ S.A., establecida mediante el Acuerdo de Junta Directiva No. 02 de 2016, modificada por el Acuerdo 02 de 2019".



La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

Documento:
288833



Este documento está firmado digitalmente, por
Marcela Galvis Russi en 2021-11-02 08:24:43
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR o dirigirse a
<https://metro.analitica.com.co/AZ/Digital/ControlAdmini.../Descarga>





	PROCESO OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: OP-CP-001	VERSIÓN: 02	

Objetivo:	Ejecutar la operación y el mantenimiento de la infraestructura, del material rodante, de los equipos electromecánicos y los sistemas metro ferroviarios, posterior a la obtención de la certificación de operación segura del sistema y el permiso de operación correspondiente, a través de actividades de supervisión, monitoreo y control asociadas a la ejecución y mantenimiento del proyecto, garantizando la aplicación de los lineamientos definidos en la etapa de planificación del proyecto, en el plan operacional aprobado por la autoridad de transporte Distrital y en las acciones de mejoramiento continuo.
Alcance:	Inicia después de obtener la certificación de operación segura del sistema y el permiso de operación correspondiente del proyecto, momento en que se inicia la operación comercial. No tiene fecha de terminación prevista.
Líder de Proceso:	Gerencia Ejecutiva Subgerente Material Rodante, Equipos y Sistemas



ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Secretaría Distrital de Movilidad TransMilenio S.A. Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro Gerencia Ejecutiva PLMB	Políticas de transporte Encuestas de movilidad SDM-TM-EMB Modelos de transporte Encuestas de satisfacción de usuario TM-EMB PQRS Actualización publicidad e información general Estadística de movimiento de pasajeros en estaciones Informe de verificación de la operación	P	Planear y programar la operación del sistema	Gerencia Ejecutiva PLMB	Plan de operación Programa de operación	Secretaría Distrital de Movilidad TransMilenio S.A. Otras entidades públicas y privadas Operador sistema metro Mantenedor del sistema metro Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro Gerencia General

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: OP-CP-001	VERSIÓN: 02	



ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Gerencia Ejecutiva PLMB Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro Otras entidades públicas y privadas Contratista mantenimiento	Plan de operación Programación de la operación Verificación de la operación PQRS Planes de mantenimiento de otras entidades públicas y privadas Propuesta plan de mantenimiento de obras civiles	P	Planificar y programar las actividades de ejecución del mantenimiento de las obras civiles	Gerencia Ejecutiva PLMB	Plan de mantenimiento de obras civiles Ordenes de trabajo	Planificación de transporte EMB Operador del sistema metro (PCC) Gerencia General Oficina patio taller Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro Otras entidades públicas y privadas

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: OP-CP-001	VERSIÓN: 02	



ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Gerencia Ejecutiva PLMB Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro Contratista mantenimiento del material rodante, equipos electromecánicos y los sistemas metro ferroviarios	Plan de operación Programación de la operación verificación de la operación PQRS Propuesta plan de mantenimiento del material rodante, equipos electromecánicos y los sistemas metro ferroviarios	P	Planificar y programar las actividades de ejecución del mantenimiento del material rodante, equipos electromecánicos y los sistemas metro ferroviarios	Gerencia Ejecutiva PLMB	Plan de mantenimiento del material rodante, equipos electromecánicos y los sistemas metro ferroviarios Ordenes de trabajo	Planificación de transporte EMB Operador del sistema metro (PCC) Gerencia General Oficina patio taller Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: OP-CP-001	VERSIÓN: 02	



ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Gerencia Ejecutiva PLMB Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro Personal operativo y de mantenimiento	Programación de la operación Información en general PQRS Verificación de la operación	H	Operar el sistema metro	Gerencia Ejecutiva PLMB	Informe Diario de Operación	Usuarios del sistema de transporte Gerencia General Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro Planificación de la operación EMB Personal operativo y de mantenimiento

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: OP-CP-001	VERSIÓN: 02	

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Gerencia Ejecutiva PLMB Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro Personal operativo y de mantenimiento Subgerencia de Construcción e Infraestructura	Plan de mantenimiento de obras civiles Ordenes de trabajo Programación de la operación Información en general PQRS Verificación de la operación y del mantenimiento Programación y coordinación de trabajos con otras entidades Planes de mantenimiento	H	Ejecutar el mantenimiento de las obras civiles	Gerencia Ejecutiva PLMB	Órdenes de trabajo ejecutadas y cerradas	Planificación de transporte EMB Operador del sistema metro (PCC) Oficina patio taller Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro Otras entidades públicas y privadas

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: OP-CP-001	VERSIÓN: 02	

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Gerencia Ejecutiva PLMB Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro Personal operativo y de mantenimiento Contratistas de mantenimiento	Plan de mantenimiento del material rodante, equipos electromecánicos y los sistemas metro ferroviarios Ordenes de trabajo Programación de la operación Información en general PQRS Verificación de la operación y del mantenimiento Planes de mantenimiento	H	Ejecutar el mantenimiento del material rodante, los equipos electromecánicos y los sistemas metros ferroviarios	Gerencia Ejecutiva PLMB	Órdenes de trabajo ejecutadas y cerradas	Planificación de transporte EMB Operador del sistema metro (PCC) Oficina patio taller Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro Otras entidades públicas y privadas

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.



PROCESO OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

CÓDIGO: OP-CP-001



VERSIÓN: 02



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Metro de Bogotá S.A.



ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Contratista Interventoría o supervisión	<p>Informe de cumplimiento del plan de operación</p> <p>Informe diario De Operaciones</p> <p>Informe de disponibilidad de las obras civiles</p> <p>Informe de la disponibilidad del material rodante, equipos electromecánicos y sistemas metros ferroviarios</p>	V	Realizar seguimiento al desempeño de la operación del sistema	Gerencia Ejecutiva PLMB	Informe de seguimiento al desempeño de la operación del sistema	<p>Gerencia General</p> <p>Secretaría Distrital de Movilidad</p> <p>Gerencia Financiera</p> <p>Gerencia Administrativa y de Abastecimiento</p> <p>Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro</p> <p>Planificación de la Operación EMB</p> <p>Otras entidades públicas y privadas</p> <p>Operador del sistema metro</p> <p>Mantenedor del sistema metro</p>

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: OP-CP-001	VERSIÓN: 02	



ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Contratista Interventoría o supervisión	Informe diario de Operaciones Informe de ejecución del mantenimiento de las obras civiles	V	Realizar seguimiento al desempeño del mantenimiento de las obras civiles	Gerencia Ejecutiva PLMB	Informe de seguimiento al mantenimiento de obras civiles	Gerencia General Gerencia Financiera Gerencia Administrativa y de Abastecimiento Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro Planificación de la Operación EMB Otras entidades públicas y privadas Mantenedor del sistema metro

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: OP-CP-001	VERSIÓN: 02	

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Contratista Interventoría o supervisión	Informe diario de Operaciones Informe de ejecución del mantenimiento de las obras civiles	V	Realizar seguimiento al desempeño del mantenimiento del material rodante, los equipos electromecánicos y los sistemas metros ferroviarios.	Gerencia Ejecutiva PLMB	Informe de seguimiento al mantenimiento del material rodante, los equipos electromecánicos y los sistemas metros ferroviarios.	Gerencia General Gerencia Financiera Gerencia Administrativa y de Abastecimiento Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro Planificación de la Operación EMB Otras entidades públicas y privadas Mantenedor del sistema metro



La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: OP-CP-001	VERSIÓN: 02	

ENTRADAS		PHVA	DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	PRODUCTO		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Contratista Interventoría o supervisión	<p>Informe de seguimiento al desempeño de la operación y propuestas de mejoramiento</p> <p>Informe de seguimiento al desempeño del mantenimiento de las obras civiles y propuestas de mejoramiento</p> <p>Informe de seguimiento al desempeño del mantenimiento del material rodante, equipos electromecánicos y sistemas metro ferroviarios y propuestas de mejoramiento</p>	A	Identificar y ejecutar las acciones de mejora necesarias para cumplir a cabalidad los objetivos de la operación y el mantenimiento	Gerencia Ejecutiva PLMB	Plan de mejoramiento al desempeño de la operación y el mantenimiento	<p>Gerencia General</p> <p>Gerencia de Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Metro</p> <p>Planificación de la Operación EMB</p> <p>Otras entidades públicas y privadas</p> <p>Operador del sistema metro</p> <p>Mantenedor del sistema metro</p>

DOCUMENTOS ASOCIADOS	
PROCEDIMIENTOS /METODOLOGÍAS	REGISTROS
Ver listado maestro de documentos	<p>Ver tablas de retención documental</p> <p>Ver listado maestro de documentos externos</p>

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		
	CÓDIGO: OP-CP-001	VERSIÓN: 02	

RECURSOS		
HUMANO	INFRAESTRUCTURA	OTROS
Ver Organigrama	Equipos de cómputo y periféricos Redes internas y externas de datos Mobiliario Ubicación en sede	Software de micro simulación de transporte

CONTROLES		
CONTROL	RESPONSABLE	RIESGO QUE MITIGA
Ver matriz de riesgo del proceso		

REQUISITOS		
SIG	MIPG	LEGALES
Dimensión Tercera (3): Gestión con Valores para el Resultado, 3.2.1.1 Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	Dimensión Sexta (6): Gestión del Conocimiento y la Innovación	Ver Nomograma

INDICADORES DE GESTIÓN			
INDICADORES	FORMULA	PERIODO DE MEDICIÓN	META
Ver ficha de indicadores del proceso			

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.