1. Objetivo: Verificar el cumplimiento del plan de servicios ejecutado por los concesionarios, ambientalmente sostenible, evidenciando las afectaciones del nivel de servicio a los usuarios.
2. Alcance: La totalidad de las actividades de medición, seguimiento y evaluación comprendidas dentro del apoyo a operación en campo y el desempeño ambiental.
3. Responsable: Director de Operaciones.

4. Descripción del Procedimiento					
Actividad		**Responsable**	**Proceso**	**Riesgos**	**Controles**
4.1	Enviar por parte del centro de control los formatos de registro para cada labor de campo bien sea en intercambiador, patios de operación o campo. • Formato de Control Intercambiador. • Formato control rutas troncales. • Formato control rutas alimentadoras. • Encuestas modales de transporte y satisfacción al usuario. • Monitoreo ocupación visual rutas alimentadoras. • Inspección periódica general de autobuses. En los que se evidencien las novedades presentadas.	Auxiliar Administrativo Profesional Universitario	Operaciones	Perdida de los formatos	Confirmación de la recepción de los documentos en los sitios de verificación
4.2	Asignar y distribuir al personal involucrado los formatos respectivos, para el caso de encuestas y aforos en campo asegurando las instrucciones al personal en cuanto a desplazamiento y ubicación.	Profesional Universitario	Operaciones	Ubicación inadecuada por parte del personal	Verificar disponibilidad de documentos
4.3	Coordinar el correcto diligenciamiento de los formatos con el apoyo de los auxiliares en campo bien sea en los intercambiadores, rutas o lugar de la actividad.	Profesional Universitario	Operaciones	Inasistencia del personal o retrasos en el inicio del turno. Formato mal diligenciado	Revisar cumplimiento de horarios. Verificación de formatos

4. Descripción del Procedimiento

	Actividad	Responsable	Proceso	Riesgos	Controles
4.4	Devolución de los registros debidamente diligenciados, con claridad en la información, fechas, responsables; asegurando mediante confirmación con centro de control o profesional responsable la recepción de la documentación.	Auxiliar Administrativo	Operaciones	Pérdida de documentos, errores de transcripción	Verificación con centro de control. Entregas periódicas no acumulables.

ELABORACIÓN	REVISIÒN	APROBACIÓN
JOSÉ JHON GÁLVEZ MEJÍA DIRECTOR DE OPERACIONES	JOSÉ JHON GÁLVEZ MEJÍA DIRECTOR DE OPERACIONES	ÁLVARO BELTRÁN ALZATE GERENTE GENERAL