PLAN DE MEJORAMIENTO 2015
METRO CALI S.A.

ASPECTO DE SERVICIO / OBSERVACIÓN	ASPECTO EVALUADO CON OPORTUNIDAD DE MEJORA	REQUISITO DE LA NORMA	ACTIVIDADES / ACCIONES	RESPONSABLE
Al revisar las conclusiones del NSU de enero y febrero/2015, relacionadas con el aspecto de servicio Pago y recarga de pasajes, se evidenció que se presenta una oportunidad de mejora en los puntos de recarga, especialmente en la zona Nororiente	Pago y recarga de pasajes	Norma ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 8.5.1 mejora continua	Analizar los puntos de la red de ventas externa ubicados en la zona nororiente de acuerdo a los criterios de servicio establecido teniendo en cuenta : posición geográfica, horarios y funcionamiento	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
			Elaborar y presentar propuesta para la optimización de la red de ventas en la zona Nor-oriente al Concesioanrio UTRYT	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
			Realizar mesa de trabajo con el concesionario UTRYT para analizar la propuesta y establecer plan de trabajo	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
			Verificar el cumplimiento y la efectividad de las acciones tomadas para dar cumplimientos a la ejecución del plan mejoramiento	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
			Si fuera necesario generar ajustes a las acciones tomadas	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
Al revisar la calificación del aspecto de servicio en el NSU de enero y febrero/2015, en Pago y recarga de pasajes, se identifico un puntaje de 54,44% para Nivel de congestión en la taquilla de pasajes de las estaciones	Pago y recarga de pasajes	Norma ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 8.5.1 mejora continua	Identicar las estaciones y/o Terminales y horarios donde más se presenta congestión en las taquillas (reportes en campo, analisis de usos e informes de PQRS)	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
			Elaborar y presentar informe estadisitico de las estaciones y/o terminales y horarios donde se presenta mayor congestión en las taquillas al consecioanrio UTRYT	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
			Realizar mesa de trabajo con el Concesioanario UTRYT para el analisis del informe realizado	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
			Elaboración plan de trabajo y propuesta de optimización red de ventas interna (distribución agentes POS , BA700)	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
			Verificar el cumplimiento y la efectividad de las acciones tomadas para dar cumplimientos a la ejecución del plan mejoramiento	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
			Si fuera necesario generar ajustes a las acciones tomadas	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
Al revisar la calificación del aspecto de servicio en el NSU de enero y febrero/2015, en atención a PQR, se identifico un puntaje de 43,2,44% para efectividad de las respuestas a las quejas y reclamos	Atención PQRS	Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Adminsitrativo y de lo contencioso administrativo. Norma ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 8.5.1 mejora continua	Identificar las QRS en proceso y los grupos responsables de las respuestas de las mismas	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
			Realizar mesas de trabajo con responsables de dar respuesta a las QRS en proceso	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
			Establecer compromisos y plan de trabajo para dar respuesta a todos los QRS en proceso, que incluya validación y analisis para cada respuesta tipo con cada uno de los grupos responsables	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
			Verificar el cumplimiento y la efectividad de las acciones tomadas para dar cumplimientos a la ejecución del plan mejoramiento para QRS	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
			Si fuera necesario generar ajustes a las acciones tomadas	Dirección Comercial y Servicio al Cliente

PLAN DE MEJORAMIENTO 2015
METRO CALI S.A.

ASPECTO DE SERVICIO / OBSERVACIÓN	ASPECTO EVALUADO CON OPORTUNIDAD DE MEJORA	REQUISITO DE LA NORMA	ACTIVIDADES / ACCIONES	RESPONSABLE
Al revisar la calificación del aspecto de servicio en el NSU de enero y febrero/2015, en el aspecto movilidad, se identificó un puntaje de 46,9% para tiempo para abordar otra ruta sin que se le cobre otro pasaje- Este aspecto corresponde a un reclamo recurrente de los PQRS	Movilidad y rapidez	Norma ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 8.5.1 mejora continua	Entregar cronograma de recursos entregables	Dirección de operaciones
			Desarrollar recurso informático que determine el conjunto de reglas de integración virtual, no utilizadas durante la operación.	Dirección de operaciones
			Desarrollar recurso informático que permita determinar tiempo específico a una regla o un conjunto de reglas en particular.	Dirección de operaciones
			Elaborar algoritmo que determine el conjunto de reglas no utilizadas por los usuarios, en un periódo determinado.	Dirección de operaciones
			Elaborar algoritmo y estructura de datos que permita determinar tiempo específico a una regla o un conjunto de reglas en particular.	Dirección de operaciones
			Generar listado de reglas no utilizadas.	Dirección de operaciones
			Generar conjunto de reglas utilizadas con perfil de tiempo empleado durante el viaje.	Dirección de operaciones
Al revisar la calificación del aspecto de servicio en el NSU de enero y febrero/2015, en el aspecto movilidad, se identificó un puntaje de 58,9 % para cantidad de transbordos	Movilidad y rapidez	Norma ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 8.5.1 mejora continua	Elaborar el diagnóstico del estado actual del modelo de transporte	Dirección de operaciones
			Modelación de escenarios	Dirección de operaciones
			Procesar información de campo tomada para la calibración del modelo	Dirección de operaciones
			Calibración del Modelación	Dirección de operaciones
			Generar escenarios para la modelación	Dirección de operaciones
			Realizar la actualización de la red: Definición de parámetros (tipología de arco, vehículos y modos)	Dirección de operaciones
			Realizar la unificación de base da datos de nodos en EMME e IVU para la actualización de velocidades	Dirección de operaciones
			Definir las etapas de implementación de los resultados obtenidos	Dirección de operaciones
			Realizar un informe de la construcción y calibración del modelo	Dirección de operaciones
			Realizar un informe de los resultados de los escenarios modelados	Dirección de operaciones
Al revisar la calificación del aspecto de servicio en el NSU de enero y febrero/2015, en el aspecto movilidad, se identificó un puntaje de 52,3 % para frecuencias en pasar las rutas en noches, fines de semana y festivos Este aspecto corresponde a un reclamo recurrente de los PQRS	Movilidad y rapidez	Norma ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 8.5.1 mejora continua	Indentificar los puntos generadores y atractores de viajes para los días domingo	Dirección de operaciones
			Diseñar y dimensionar los estudios de campo necesarios para la caracterización de la demanda del día tipo domingo	Dirección de operaciones
			Realizar estudios de Campo	Dirección de operaciones
			Diseño de oferta de Servicios	Dirección de operaciones
			Presentar en el comité de Operadores los resultados obtenidos	Dirección de operaciones

PLAN DE MEJORAMIENTO 2015
METRO CALI S.A.

ASPECTO DE SERVICIO / OBSERVACIÓN	ASPECTO EVALUADO CON OPORTUNIDAD DE MEJORA	REQUISITO DE LA NORMA	ACTIVIDADES / ACCIONES	RESPONSABLE
			Presentar a la Dirección Comercial y de servicio al cliente la estrategia de mejora operacional de domingo	Dirección de operaciones
			Programación de oferta de servicios	Dirección de operaciones
Al revisar las conclusiones del NSU de enero y febrero/2015, relacionadas con el aspecto de servicio Movilidad y Rapidez , se evidenció que se presenta una oportunidad de mejora en frecuencia y cantidad de rutas disponibles, especialmente en Aguablanca y Sur-Este aspecto corresponde a un reclamo recurrente de los PQRS	Movilidad y rapidez	Norma ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 8.5.1 mejora continua	Elaborar el diagnóstico del estado actual del modelo de transporte	Dirección de operaciones
			Modelación de escenarios	Dirección de operaciones
			Procesar información de campo tomada para la calibración del modelo	Dirección de operaciones
			Calibración del Modelacion	Dirección de operaciones
			Generar escenarios para la modelación	Dirección de operaciones
			Realizar la actualización de la red: Definición de parámetros (tipología de arco, vehículos y modos)	Dirección de operaciones
			Realizar la unificación de base da datos de nodos en EMME e IVU para la actualización de velocidades	Dirección de operaciones
			Definir las etapas de implementación de los resultados obtenidos	Dirección de operaciones
			Realizar un informe de la construcción y calibración del modelo	Dirección de operaciones
			Realizar un informe de los resultados de los escenarios modelados	Dirección de operaciones
Al revisar la calificación del aspecto de servicio en el NSU de enero y febrero/2015, en el aspecto movilidad, se identificó un puntaje de 60,1 % para tiempo de transbordo	Movilidad y rapidez	Norma ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 8.5.1 mejora continua	Realizar herramienta para el diseño de Servicios de Rutas Troncales	Dirección de operaciones
			Realizar herramienta para el ajuste de oferta de Servicios Troncales	Dirección de operaciones
			Realizar Instructivo para el diseño de servicios y ajuste de oferta de Rutas Troncales	Dirección de operaciones
			Realizar diseño de Servicio y Oferta (implementación)	Dirección de operaciones
Al revisar las conclusiones del NSU de enero y febrero/2015, relacionadas con el aspecto de información y divulgación se evidenció una oportunidad de mejora en: Fiabilidad de las pantallas luminosas en las estaciones, que anuncian los horarios de las rutas.	Información y divulgación	Norma ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 8.5.1 mejora continua	Identificar causas en posibles fallas en la información presentada en pantallas	Dirección de operaciones- UTRYT
			Ajustar las causas encontradas	Dirección de operaciones- UTRYT
			Realizar pruebas de ajustes	Dirección de operaciones- UTRYT
			Verificar resultados de pruebas	Dirección de operaciones- UTRYT
			Si fuera necesario generar ajustes a las acciones tomadas	Dirección de operaciones- UTRYT