

ACTA DE ENTREGA

En la ciudad de Medellín a, los 25 días del mes de agosto de 2025, se registra la presente acta de entrega, en la cual se relaciona los accesos, instrucciones y lineamientos para la continuidad de las funciones asignadas al call center.

1. Accesos y documentación

- Se deja en el equipo de cómputo (PC) una carpeta con un documento en Word que contiene:
 - Link de acceso.
 - Clave de ingreso al correo electrónico
 - Clave de acceso a la página del chat
 - Clave de seguridad de WhatsApp.

2. Indicaciones Generales

- Las indicaciones escritas se encuentran basadas en las directrices entregadas en su momento; dichas indicaciones están sujetas a cambios conforme lo determine el área correspondiente.

3. Envío de informes

- Diario: En el grupo de WhatsApp “**Equipo Comercial**” se debe enviar el informe exportado desde el sistema ITP



1-4 agosto.xlsx

- Al finalizar la jornada laboral: En el mismo grupo se debe compartir el **registro de seguimiento del ticket**, con el fin de medir las solicitudes ingresadas



cuadro de seguimineto.xlsx

4. Gestión de contratos y Licitaciones

- Las solicitudes de contrato fijo o invitaciones a procesos de licitación, deben ser remitidas directamente a **Maribel Henao**.

5.Registro de Tickets

Los tickets deben registrarse de acuerdo con los siguientes criterios (sujetos a cambios)

| Tipo de solicitud | Registro | Observación |
|---|----------------|---|
| Servicio escolar solicitado por persona natural | No se registra | Estos servicios solo se gestionan mediante contrato con instituciones educativas |
| Servicio para persona natural (menos de 10 pasajeros) | No se registra | sujetos a cambios, indicaciones del área comercial |
| Servicio de carga | No se registra | Aún no se cuenta con habilitación |
| Solicitudes de agencias de viajes | No se registra | Excepto si se formaliza mediante un contrato |
| Servicios para persona natural, fechas posteriores | No se registra | Se atiende solicitudes de cotización faltando 2 o 3 meses, para el servicio. |
| Traslado para persona con movilidad reducida (particular) | No se registra | La prestación de estos servicios, aplica exclusivamente para empresas . |
| Solicitudes de empresas | Se registran | Si el servicio es para el día siguiente, debe registrarse antes de las 10:00 am. Para permitir la gestión comercial |

6.Información afiliación de Vehículos

- En la plataforma ITP, se deben registrar las solicitudes de afiliación de vehículos nuevos o por cambio de empresa
- En caso de cambio de empresa, solo se reciben vehículos modelo 2021 en adelante.
- Estas solicitudes son atendidas por **Marcela Pasos**

7.Pendiente

- Instalar antivirus al pc
- Instalar de nuevo el correo corporativo en el celular, para que permita hacer copia de seguridad del WhatsApp

Se firma constancia de la entrega

Entregó

Nombre: Erika Restrepo Marín

Cargo: Asesora servicio al cliente

Fecha: 25 de agosto del 2025