



PROCEDIMIENTO OPERATIVO

Versión: 01

Fecha: 04/06/2023

1. Objetivo

Determinar las actividades necesarias de planificación, verificación y seguimiento para administrar el servicio prestado por la empresa

2. Alcance

Aplica para las actividades operativas desarrolladas en la empresa.

3. Definiciones

- a) Fuec: Formato único de extracto de contrato, documento que posee la información del contrato que realiza el vehículo.
- b) Vehículo Diesel: vehículo que utiliza como combustible acpm.
- c) Trazabilidad del servicio: Hoja de Cálculo donde se registra todo el desarrollo de los servicios.
- d) Correos: reporte de novedades ante gerencia y coordinadora comercial y de gestión.
- e) Bitácora: Libro donde se controla todo el desarrollo de los servicios.
- f) Inspección: Técnica de evaluación formal en la cual un grupo de personas examinan en detalle requerimientos específicos con el objetivo de detectar fallas, desviaciones a los estándares de desarrollo.
- g) Mantenimiento: Todas las acciones que tienen como objetivo mantener un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida, estas acciones incluyen la combinación de las acciones técnicas y administrativas correspondientes.



PROCEDIMIENTO OPERATIVO

Versión: 01

Fecha: 04/06/2023

4. Actividades

4.1 Planificación del Servicio

Con el fin de prestar un buen servicio de transporte de pasajeros es necesario que antes de iniciar el servicio se plasmen claramente:



PROCEDIMIENTO OPERATIVO

Versión: 01

Fecha: 04/06/2023

4.1.1 Requisitos necesarios del servicio

- La capacidad del vehículo.
- Hora del servicio.
- Control Ruta de transporte: se realiza para cada ruta de transporte se debe seguir lo estipulado según la necesidad del cliente, en caso que para la ruta requerida por el cliente no se tenga definida la ruta se determina de acuerdo a:
 - ✓ Origen – destino
 - ✓ Ruta recomendada
 - ✓ Ruta alterna
 - ✓ Puntos críticos de la ruta
 - ✓ Límites de velocidad permitidos.
 - ✓ Cantidad de vehículos.

Nota 1: Si se presenta alguna novedad con los contratos fijos en cuanto a: hora, número de vehículos y ruta estos se registrarán en la plataforma rutas para proceder con la programación.

4.1.2 Documentos necesarios para prestar el servicio

Los documentos con los cuales se debe contar para prestar el servicio son.

- FUEC.
- Orden de Servicio.

Nota 1: La orden de servicio la genera el área comercial cuando el cliente solicita un servicio ocasional posteriormente se informa al conductor.

Nota 2: Para prestar el servicio se debe tener un control de mantenimiento de los vehículos, para el caso de los propios se realizará mediante el módulo de mantenimiento preventivo y correctivo Se realiza un control de mantenimiento por vehículo en el formato OP-FR-04, el responsable de realizar este control será la coordinadora de operaciones, quien también diligencia el formato mantenimiento por vehículo OP- FR-04 anexando las evidencias de dicho mantenimiento.

4.1.3 Actividades requeridas de verificación

El servicio debe ser verificado telefónicamente y registrado en la Bitácora, por el coordinador de Ruta.



PROCEDIMIENTO OPERATIVO

Versión: 01

Fecha: 04/06/2023

La persona encargada por la gerencia se encarga de custodiar los documentos de los vehículos en el formato: Documentos carpeta vehículos MODULO DE TRANSPORTE y seguridad vial programaciones formato Hoja de Vida de Vehículo lo anterior para tener registro y control de todos los documentos.

Nota 1: *La verificación telefónica se realiza únicamente para contratos fijos.*

4.1.4 Registros de la realización del servicio



PROCEDIMIENTO OPERATIVO

Versión: 01

Fecha: 04/06/2023

Los registros que se deben emitir con el fin de verificar el servicio y de realizar el monitoreo durante la ejecución son:

- Fuec.
- Bitácora
- Trazabilidad del Servicio OP-FR-02

Nota1: El coordinador de operaciones se encargará de verificar el estado de los vehículos de manera planificada cada mes, apoyado en la información de los conductores del formato Inspección Pre-operacional OP-FR-01, posteriormente registra la información en el formato planilla de inspección general OP-FR-08.

Se realizará la prueba de alcoholimetría aleatoriamente a los conductores bajo el formato TH-FR- 11, Previamente autorizado por cada conductor en el formato autorización del empleado TH-FR- 10, si el resultado arroja un estado de alicoramiento, el conductor debe suspender el servicio, y remitirse a la ips para que le genere una prueba exacta, si por algún caso el conductor se rehúsa, el empresa entenderá esta actitud como falta grave.

4.2 Determinar los Requisitos del servicio

Los requisitos que se deben tener en cuenta para la prestación del servicio son.

4.2.1 Requisitos del cliente

El cliente se comunica con el Gerente o la Coordinadora Comercial y de Gestión y le hace saber la clase de transporte que necesita, para lo cual se solicita la siguiente información:

- ✓ Cantidad de personas a transportar
- ✓ Hora y Día del servicio
- ✓ Ruta de transporte.
- ✓ Tipo de Servicio.
- ✓ Cantidad de vehículos a necesitar (Si aplica)

La información es consignada en el formato de Cotización de Servicio de Transporte CO-FR-01 y Los Correos enviados del Cliente.

4.2.2 Requisitos legales



PROCEDIMIENTO OPERATIVO

Versión: 01

Fecha: 04/06/2023

Los requisitos legales para la prestación del servicio son consignados en la matriz de REQUISITOS LEGALES CL-MT-01, estos son resoluciones y decretos emitidos en su gran mayoría por el Ministerio de Transporte. La actualización de dichos requisitos se hace de acuerdo a lo estipulado en el PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACION Y VALIDACION DE REQUISITOS LEGALES CL-PC-06.

con el propósito de realizar seguimiento a los vehículos y verificar que se cumplan con los requisitos legales de documentación.



PROCEDIMIENTO OPERATIVO

Versión: 01

Fecha: 04/06/2023

4.2.3 Requisitos necesarios y propios de la empresa

Se establecen como requisitos necesarios y propios de la empresa:

- ✓ La asistencia a la Inducción que realiza METRO JUNIORS SAS
- ✓ El cumplimiento de los parámetros del procedimiento Compras administrativas CP-PC-01 donde se define como se realiza la selección de proveedores.
- ✓ Portar la dotación.

4.3 Establecer capacidad para prestar el servicio

El coordinador de operación revisa los turnos de los vehículos que han sido cargados en el formato Orden de servicio CO-FR-07

El coordinador de operaciones se comunica con el contratista o conductor, para confirmar el servicio y asignar recorrido, esto queda evidenciado en la BITACORA OP-FR-03 (sólo para contratos fijos) y cuando el vehículo asignado habitualmente no puede cumplir con sus rutas programadas este programa otro vehículo.

Una vez se ha analizado la capacidad de la prestación del servicio se hace la respectiva programación del servicio lo cual es informado al cliente vía telefónica y/o por correo electrónico.

Prevía autorización del cliente por medio de la firma del contrato y se da inicio al transporte. Nota: Puede consultar la base de datos de los vehículos

4.4 Control de la prestación del servicio

Ante de cada servicio de transporte se debe hacer una inspección vial en la cual se debe registrar en la inspección todos los puntos de alto riesgo que presente la vial OPE-FR-14 , la manera que se va a abordar el riesgo y la evidencia fotográfica de la vía, para que se pueda determinar y el rumbo o la trayectoria del vehículo es la más segura

Llamar a confirmar con los conductores el horario del servicio de acuerdo a la programación la cual se encuentra en la BITACORA OP-FR-03, lo cual queda



PROCEDIMIENTO OPERATIVO

Versión: 01

Fecha: 04/06/2023

evidenciado para el conductor en el FUEC y para el coordinador de operaciones en la BITACORA y en la TRAZABILIDAD DEL SERVICIO OP-FR- 02

Entregar la ORDEN DE SERVICIO formato OP-FR-13 a los conductores, donde se encuentra plasmado claramente los requerimientos adicionales y necesarios para prestar el servicio. (Sólo para contratos ocasionales)

Los conductores de vehículos propios de METRO JUNIORS SAS Realizan un Inventario de vehículo en el formato OP-FR-05 con el propósito de verificar las condiciones generales del vehículo.



PROCEDIMIENTO OPERATIVO

Versión: 01

Fecha: 04/06/2023

En caso de presentarse inconvenientes con la programación deben tomarse acciones con el fin de no afectar el servicio; cuando dichos inconvenientes se repiten se debe comunicar al Coordinador Comercial y de Gestión para implementar acciones correctivas que eliminen la causa de la no conformidad según el procedimiento de ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA CL- PC-05

4.5 Trazabilidad del servicio

La trazabilidad se hace por medio de la TRAZABILIDAD DEL SERVICIO OP-FR-02, con el fin de tener la información necesaria de dicho servicio se debe registrar allí la siguiente información:

- ✓ Fecha de Inicio
- ✓ Fecha De Terminación
- ✓ Hora De Inicio
- ✓ Hora De Terminación
- ✓ Placa del vehículo
- ✓ Móvil del vehículo
- ✓ Origen
- ✓ Destino
- ✓ Cliente
- ✓ Conductor

4.6 Cuidado de la propiedad del Cliente

Todo objeto personal es responsabilidad del usuario, sin embargo, **es responsabilidad del conductor y de la monitora (cuando aplique), revisar el vehículo después del descenso del último pasajero, para evidenciar que no han quedado objetos personales al interior del vehículo.**

A continuación se describe el protocolo que se debe aplicar, cuando se encuentren objetos olvidados al interior de los vehículos.

1. El conductor, una vez encuentra el objeto, deberá informar al encargado del contrato de su existencia, si el servicio ya finalizo, deberá reportar y hacer entrega del mismo a la empresa, para su devolución y entrega.



PROCEDIMIENTO OPERATIVO

Versión: 01

Fecha: 04/06/2023

2. **En el caso de las rutas escolares**, el conductor o la monitora deberán informar a la coordinadora de rutas el hallazgo del objeto y deberán registrar la novedad en la bitácora del colegio.
3. Si la coordinadora autoriza el manejo por parte de la monitora o el conductor, el objeto debe ser entregado al padre de familia o usuario con la mayor prontitud.
4. Si la coordinadora de rutas lo determina pertinente, tomara el objeto y lo entregara al colegio o entidad para su custodia, hasta la entrega a los padres o usuarios.
5. Cuando los usuarios de la ruta escolar porten equipos electrónicos u otros objetos especiales, es responsabilidad del padre de familia informar a la monitora o al conductor, para que estén atentos. Sin ser su responsabilidad directa de la empresa de transporte.



PROCEDIMIENTO OPERATIVO

Versión: 01

Fecha: 04/06/2023

4.7 Control de Equipos de seguimiento y medición

IDENTIFICACIÓN DE DISPOSITIVOS

METRO JUNIORS SAS tiene los siguientes equipos de seguimiento y medición

- DISPOSITIVO DE SEGUIMIENTO DE VELOCIDAD
- DISPOSITIVO GPS

ACCIONES DE CONTROL CON LOS DISPOSITIVOS

DISPOSITIVO DE SEGUIMIENTO DE VELOCIDAD

Para este tipo de dispositivo se debe hacer la calibración respectiva con el proveedor el cual dio el dispositivo o con un proveedor especializado en dispositivos de velocidad

DISPOSITIVO GPS

Para este dispositivo no se han encontrado hasta el momento proveedores que calibren, pero si se le puede solicitar una verificación de patrones al proveedor que compruebe la exactitud del dispositivo.

Esta verificación y calibración que se le haga al dispositivo debe estar bajo certificación del proveedor, para la calibración es necesario que este acompañado por el certificado del proveedor para calibrar el dispositivo determinado, el certificado de calibración debe reposar en la carpeta del vehículo, renovándolo cada año, y los certificados del aval para hacer las calibraciones reposara en la carpeta de proveedores.

Es importante validar que el proveedor tenga el aval de calibración, de lo contrario la calibración no tendrá validez.



PROCEDIMIENTO OPERATIVO

Versión: 01

Fecha: 04/06/2023

5. Control de cambios



PROCEDIMIENTO OPERATIVO

Versión: 01

Fecha: 04/06/2023

VERSI ON	fecha	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	04/01/201 9	Creación Documento

Gerent

e