

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINADOR OPERATIVO



**NIT. 822.006.560-2**

Elaboró: COORDINADOR SGI	Revisó: GERENCIA	Aprobó: GERENCIA
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 15/05/2020	Fecha: 15/05/2020	Fecha: 15/05/2020

## **CONTENIDO**

1. OBJETIVO .....	3
2. RESPONSABLES.....	3
3. ACTIVIDADES A EJECUTAR EN EL CARGO .....	3
3.1 GESTION DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE ESPECIAL .....	3
3.2 PROCESO COMERCIAL CLIENTE DIRECTO.....	4
3.3 MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR.....	4
3.4 ELABORACIÓN DE EXTRACTOS DE CONTRATO (FUEC) .....	4
3.5 ADMISIÓN DE VEHÍCULOS.....	5
3.6 VINCULACIÓN DE VEHÍCULOS.....	5
3.7 RASTREO SATELITAL AL PARQUE AUTOMOTOR .....	5
3.8 DILIGENCIAMIENTO CUADRO OPERATIVO.....	5
3.9 REVISIÓN DE CUENTAS DE COBRO.....	6
3.10 INFORME MENSUAL DE CONTRATOS.....	6
3.11 LAVADO DE VEHÍCULOS.....	6
3.12 ENTREGA DE FORMATOS PARA LA OPERACIÓN.....	6
3.13 GESTIÓN DE NOVEDADES.....	7
3.14 PLAN DE RODAMIENTO .....	7
3.15 INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS .....	7
3.16 INFORME COMBUSTIBLE .....	7
5. CONTROL DE CAMBIOS.....	8
6. ANEXOS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## **1. OBJETIVO**

El presente manual tiene como objetivo definir detalladamente las funciones a ejecutar por el Coordinador Operativo; y así garantizar la prestación del Servicio de Transporte Especial de una manera eficaz, eficiente y efectiva.

## **2. RESPONSABLES**

El Coordinador Operativo es responsable de aplicar el presente manual y en caso de requerir un cambio en los procesos, este deberá ser informado y aprobado por Gerencia.

## **3. ACTIVIDADES A EJECUTAR EN EL CARGO**

### **3.1 GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE ESPECIAL**

El procedimiento Gestión del Transporte CT-ESP-PC01 establece los parámetros para la prestación del servicio de transporte, garantizando el cumplimiento de los requisitos del cliente y reglamentarios, en este proceso participa todo el personal asignado al proceso Gestión del Transporte. Aquí se realizan actividades como:

- Verificación de términos del contrato.
- Planificación y planeación del servicio.
- Registro de información de los vehículos.
- Seguimiento a la operación:

Diariamente el Coordinador Operativo realizará seguimiento a la prestación del servicio de Transporte Especial tanto directo como por licitaciones; este seguimiento consiste en:

1. Verificar la ejecución de cada ruta en los tiempos, fechas y lugares establecidos.
  2. Verificar que el parque automotor requerido por cada contrato este en ejecución.
  3. Comunicación constante con los Coordinadores de Zona, para verificar cómo va la operación y si ha surgido alguna novedad reportarla inmediatamente a Gerencia para su respectivo plan de acción.
- Procedimiento en caso de que el cliente deje alguna pertenencia en el vehículo.
  - Liberación del servicio.
  - Satisfacción del servicio.

- Proceso de facturación de contratos.
- Informe de la gestión realizada para la prestación del servicio.
- Obtener estadísticas de la operación, para la toma de acciones conforme a los resultados.

### **3.2 PROCESO COMERCIAL CLIENTE DIRECTO**

Esta actividad corresponde a la etapa inicial de la prestación del servicio de Transporte Especial en la modalidad de cliente directo. Esta etapa es fundamental para la empresa, teniendo en cuenta que incrementa la productividad y la ejecución de nuevos proyectos “Un cliente satisfecho, atrae nuevos clientes”.

Para el desarrollo de esta actividad, por favor dirigirse al procedimiento CT-COM-PC01 Procedimiento Gestión Comercial punto 6 Procedimiento Cliente Directo.

### **3.3 MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR**

Esta actividad es de suma importancia para el desarrollo de la operación, teniendo en cuenta que, si los mantenimientos elementales de un vehículo se descuidan, el riesgo de un daño repentino se vuelve latente y en su puesta a punto se pueden derivar amenazas a la seguridad del conductor como de los demás pasajeros; trayendo consecuencias graves para la empresa como problemas legales, económicos o administrativos.

Para evitar lo anteriormente mencionado, es indispensable realizar los mantenimientos preventivos y de ser necesario los correctivos, pues ningún vehículo esta exento de presentar una novedad de daño. Para ejecutar esta actividad por favor remitirse al procedimiento de Mantenimiento de Vehículos CT-ESP-PC06, quien cuenta con los parámetros fundamentales para la ejecución de los mismos.

### **3.4 ELABORACIÓN DE EXTRACTOS DE CONTRATO (FUEC)**

El FUEC Formato Único de Extracto del Contrato, es el documento de transporte que deben portar los conductores de vehículos que estén prestando servicios de transporte de pasajeros en la modalidad de especial.

El procedimiento para su elaboración se describe en el procedimiento CT-ESP-PC02, el cual describe parámetros como en que caso se debe generar dichos extractos.

### **3.5 ADMISIÓN DE VEHÍCULOS**

El Coordinador Operativo deberá verificar el cumplimiento de los requisitos de aquellos vehículos que quieren hacer parte de CELUTAXI o en su defecto de la operación de la misma, estos se manejan como Afiliados o por Convenio.

El procedimiento de admisión se encuentra discriminado en el documento CT-ESP-PC05 Procedimiento de Admisión de Vehículos.

### **3.6 VINCULACIÓN DE VEHÍCULOS**

Esta actividad es desarrollada para la afiliación de los vehículos a la empresa una vez el vehículo aprueba la etapa de admisión; para ello el Coordinador Operativo debe seguir el paso a paso establecido en el procedimiento de Vinculación de Vehículos CT-ESP-PC03.

### **3.7 RASTREO SATELITAL AL PARQUE AUTOMOTOR**

El uso de los nuevos sistemas tecnológicos permite mejorar el rendimiento de los vehículos, ahorrar en combustible, dar asistencia a los conductores o aumentar la eficiencia de la flota.

Por lo anterior el Coordinador Operativo, diariamente realiza rastreo a los vehículos mediante la plataforma que Movistar ha dispuesto para tal fin; una vez identifique una irregularidad dentro y fuera de la operación, y tomara medidas sobre el asunto.

Estas irregularidades deberán ser registradas en el formato CT-HSEQ-FM24 Reporte de novedades.

### **3.8 DILIGENCIAMIENTO CUADRO OPERATIVO**

El cuadro operativo formato CT-ESP-FM30 consiste en un archivo macro en el cual se registra la información relevante de cada contrato y/o ruta, tales como datos del vehículo que presta el servicio, días laborados por mes, descuentos aplicables, entre otros.

Este cuadro debe ser actualizado semanalmente y es la base para el pago a Transportadores mensualmente.

### **3.9 REVISIÓN DE CUENTAS DE COBRO**

El Coordinador Operativo debe verificar en el cuadro operativo CT-ESP-FM30 los siguientes datos:

- Días trabajados, contra bitácora de coordinadores de zona.
- Precio cobrado.
- Anticipos.
- Preventivas.
- Combustible.
- Otros.

Con el fin de dar trámite al pago del proveedor, conforme lo establece el instructivo de recepción de cuentas de cobro y facturas CT-ADM-IN01.

### **3.10 INFORME MENSUAL DE CONTRATOS**

Teniendo en cuenta los contratos adquiridos por la empresa, el Coordinador Operativo apoya al director de transporte con la realización de los informes pertinentes de presentación al cliente según requerimientos; teniendo en cuenta que es la persona que conoce la operación al detalle.

### **3.11 LAVADO DE VEHÍCULOS**

Teniendo en cuenta la operación, el Coordinador Operativo programa el lavado de los vehículos.

Mensualmente entrega a Gerencia el consolidado de lavado de vehículos, mediante formato CT-ESP-FM09 Control lavado de vehículos.

### **3.12 ENTREGA DE FORMATOS PARA LA OPERACIÓN**

Mensualmente se debe hacer entrega de los formatos para la operación así:

#### **\*CONDUCTORES**

CT-ESP-IN02 Instructivo Manejo Seguro de Vehículos.

CT-ESP-FM07 Inspección pre operacional vehículos.

CT-ESP-FM03 Bitácora de recorrido diario.

CT-ESP-FM38 Bitácora de recorrido diario de camioneta.

CT-ESP-FM33 Reporte de novedades en ruta.

CT-ESP-FM26 Relación consumo de combustible

**\*COORDINADORES DE ZONA**

CT-ESP-FM19 Acta de visita

CT-ESP-FM22 bitácora de trabajo (aplica para las monitoras y conductores vinculados directamente con la empresa)

CT-ESP-FM24 Control de bitácora.

### **3.13 GESTIÓN DE NOVEDADES**

El Coordinador Operativo, debe gestionar oportunamente cualquier tipo de novedad que se presente en la operación, tanto en la prestación del servicio como en los vehículos, dejando registro en el formato CT-ESP-FM33 Reporte de novedades en ruta.

### **3.14 PLAN DE RODAMIENTO**

Actualización mensual del plan de rodamiento de la empresa o antes si se realizan cambios en la operación o se incluyan contratos. Registro en el formato CT-ESP-FM10 Plan de Rodamiento.

### **3.15 INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS**

Quincenalmente el Coordinador Operativo realizara inspección a los vehículos, mediante la inspección preoperacional que reposa en el mismo CT-ESP-FM07, verificando así mismo las condiciones técnicas.

Cuando los vehículos cambian de conductor o no hay operación, se debe dejar registro de la entrega del vehículo, mediante formato CT-ESP-FM27 Inspección de entrega de vehículos, el cual es archivado posteriormente en la AZ de cada vehículo.

### **3.16 INFORME COMBUSTIBLE**

Mensualmente el Coordinador Operativo, entregara a Gerencia la relación mensual de combustible formato CT-ESP-FM11, con el fin de validar los pagos a realizar a la Estación de Servicio.

### **3.17 DIAS TRABAJADOS PARQUE AUTOMOTOR CELUTAXI**

El coordinador Operativo, diligenciara en el formato CT-ESP-FM43 DIAS TRABAJADOS P.A.C. el contrato en el que se encuentras y los días laborados de

los vehículos en propiedad de Celutaxi City sas, para su respectiva entrega los primeros 3 días de cada mes al área de contratación, y se realice su respectiva orden de servicio para facturación.

#### **4. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA DE IMPLEMENTACIÓN Y/O REVISIÓN</b>	<b>RESULTADO DE LA REVISIÓN O CAMBIOS</b>	<b>JUSTIFICACIÓN</b>
<b>V01</b>	08/11/2019	Creación del documento	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015
<b>V02</b>	08/05/2024	Inclusión función y Formato CT-ESO-FM43 DIAS TRABAJADOS P.A.C.	Dia laborados de los vehículos para facturación.