

PROCEDIMIENTO RADIOCOMUNICACIONES



NIT. 822.006.560-2

Elaboró: COORDINADOR SGI	Revisó: GERENCIA	Aprobó: GERENCIA
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 26/09/2018	Fecha: 26/09/2018	Fecha: 26/09/2018

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. RESPONSABLES.....	3
3. DEFINICIONES	3
4. PROCEDIMIENTO	4
5. SERVICIOS CON PANTALLA	8
5.1 HK'S DE VOZ QUE SOLICITAN PANTALLA	8
5.2 HK DE VOZ CON SATELITAL QUE SOLICITAN PANTALLA	8
5.3 HK SATELITAL QUE SOLICITA PANTALLA	8
6. REGISTROS.....	8
7. CONTROL DE CAMBIOS.....	9

1. OBJETIVO

El presente Procedimiento tiene como objetivo establecer todas las actividades que se deben llevar a cabo para ejecutar las operaciones en todo lo concerniente a las radiocomunicaciones

2. RESPONSABLES

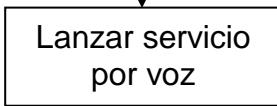
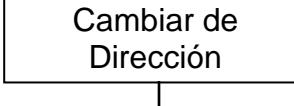
- ✓ Radio-operadores: Son responsables de dar cumplimiento al presente procedimiento, para ejecutar su labor en cuanto a las radiocomunicaciones

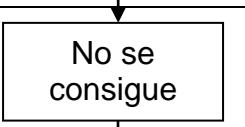
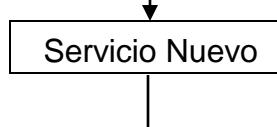
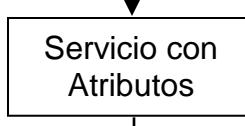
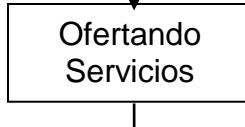
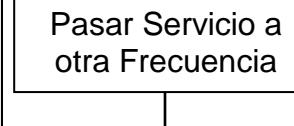
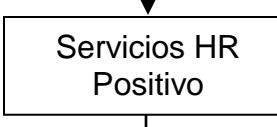
3. DEFINICIONES

CLAVE	SIGNIFICADO	CLAVE	SIGNIFICADO
CT	GERENTE O JEFE DE OPERACIONES	QSA	COMO ME ESCUCHA
QAP	EN FRECUENCIA	QSA5	PERFECTAMENTE ESCUCHO
QLF	CANCELAR	QSL	DIRECCION COMPLETA
HH	PUERTA	QLZ	CHOQUE
HRA	AEROPUERTO	QND	DINERO
HRT	TERMINAL	QTH	CASA
QRA	NOMBRE	QTR	HORA
QRD	MENSAJE RECIBIDO	HD	SIGA
QRK	HK EN TURNO	HR	CUMPLIENDO SERVICIO
QRT	FUERA DE FRECUENCIA	HS	TERMINANDO SERVICIO
QRU	TIENE MENSAJE	HT	PATRULLA DE TRANSITO
QRX	OCUPADO	DK3	POLICIA
QRZ	QUIEN LLAMA	5.5	ESCUCHO PERFECTO
QR1	VARADO	L5	LLAMADA TELEFONICA
QR2	AYUDA	RX	OCUPADO
QR3	PERSONA ESCUCHANDO	CTH	PERIMETRO URBANO
QR5	PROBLEMAS CON EL USUARIO	QRM	INTERFERENCIA
QR6	PASAJERO SOSPECHOSO	SM	SEÑORA MADRE
QR7	ATTRACO	SP	SEÑOR PADRE
QR8	HERIDO	QRMITO	HIJO
QR9	MUERTO	SS	ESPOSA
QR10	ALIMENTACION		

4. PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
	INICIO	INICIO	
1	↓ Recibir Turno	Los computadores nunca se apagan el que recibe turno le da la Opción ESC opción SI para cerrar sesión y cada operador ingresa con su código, el operador que entrega turno debe entregar las novedades del turno y enviar mensaje de saludo a los HK satelital operando QAP.	Radio Operadores
2	↓ Recepción de llamada	Cuando entra una llamada a las líneas, se contesta con el protocolo establecido. Gracias por llamar a CELUTAXI buen día, tarde o noche habla con _____. Al finalizar <ul style="list-style-type: none">• Gracias por preferirnos.	Radio Operadores
3	↓ Tomar Servicio vía telefónica	Se da barra espaciadora en el sistema, se digita el número telefónico del usuario, se pregunta el nombre y se da enter aparecerá las 3 últimas direcciones desde donde el usuario tomo el servicio se le confirma la ubicación, se cambia el código, se le dicta el código al usuario, se coloca si es F1 O F2 y por último la zona correspondiente al barrio y se le da fin.	Radio-operadores
	↓ 1		

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
4	<div style="text-align: center;">  1 Satelital en la zona del servicio </div>	<p>Cuando hay satelital en la zona del servicio, le cae automáticamente el servicio de primeras al HK que se encuentre en la zona, si el HK no lo toma o lo rechaza, le cae el servicio al que está de segundas si el HK no lo toma o lo rechaza pasa a voz y la operadora lo lanza por voz</p>	Radio-operadores
5	<div style="text-align: center;">  Lanzar servicio por voz </div>	<p>Cuando no hay servicio de satelital en la zona cae a voz inmediatamente , la operadora lanza el servicio, se reserva los HK, si se reserva un segundo carro, un tercer carro solamente pueden cubrir los 3 que van en la reserva, cuando un cuarto carro se reserva abre QSL y puede llegar cualquiera a cumplir el servicio, el que abre el QSL queda responsable del servicio hasta que alguien diga puerta, si no le tocara a el cumplir de lo contrario quedara sancionado.</p>	Radio-operadores
6	<div style="text-align: center;">  Cambiar de Dirección </div>	<p>Cuando un usuario confirma que la dirección que el registra en el sistema no es la misma, se para en el servicio se da E editar le doy V F5 le escribo 2 para que me quede guardado dos veces y fin. me voy a pantalla verifico que se valla a frecuencia elimino dos de esos y dejo solamente el que me va a cumplir el servicio.</p>	Radio-operadores

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
7	 3	si el servicio no ha llegado a la puerta se cancela con C y luego da S.	Radio-operadores
8	 No se consigue	Se llama al usuario se le pide disculpas y se le informa que no se le ha conseguido el vehículo.	Radio-operadores
9	 Servicio Nuevo	Siempre que llegue un usuario nuevo se debe preguntar con el usuario los datos exactos y completos porque si se registra mal en el sistema siempre el servicio se va a perder.	Radio-operadores
10	 Servicio con Atributos	Al lanzar el servicio se envía con el atributo solicitado por el usuario y si no lo ha cogido ningún satelital se lanza por voz.	Radio-operadores
11	 Ofertando Servicios	Cuando hay un servicio y el HK no lo ha cogido la operadora deberá estar pendiente para amarrar el servicio antes de que el satelital lo coja.	Radio-operadores
12	 Pasar Servicio a otra Frecuencia	Cuando el servicio es lanzado 3 veces si en el tercer llamado no se reserva nadie me voy al servicio le doy E bajo hasta la frecuencia le escribo la frecuencia ya sea 1 o 2 y le doy fin para que el servicio quede en la frecuencia de mi compañero.	Radio-operadores
13	 Servicios HR Positivo	Para sacar servicios HR positivo se para sobre el servicio le doy el número de HK que cumplió el servicio luego le doy D y enter luego me voy a la pantalla de los servicios le doy el HK y la C para ponerlo disponible.	Radio-operadores
		4	

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
14	<div style="text-align: center;"> 4 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Servicios HR Negativo</div> </div>	Para sacar servicios HR negativo se para sobre el servicio le doy el número de HK y G porque por algún motivo no cumplió el servicio, para en caso de algún reclamo en el sistema aparece servicio negativo.	Radio-operadores
15	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Servicios Mensajería</div> </div>	Cuando es un servicio de mensajería siempre deben ser lanzados por voz y darle la clave D para amarrar el servicio ya que por voz pueden hacerle seguimiento al servicio.	Radio-operadores
16	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Confirmar Coordenadas</div> </div>	Solamente se le confirma al HK Calle y Carrera	Radio-operadores
17	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Confirmar QSL</div> </div>	se le confirma al HK la dirección completa	Radio-operadores
18	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Servicio Registrado</div> </div>	<p>Cuando el Servicio es registrado y lo toma un satelital se puede rastrear al cual podemos</p> <p>1. Ver los HK satelitales que tienen en reservas con la letra D se divide en tres colores: Azul: Ocupados servicios de Calle Rojo: Ocupados Servicios Calle Amarillo: Van en reserva Servicios de la empresa Verde: Están esperando que llegue servicio</p>	Radio-operadores
	<div style="text-align: center;"> FIN </div>	Finaliza	

5. SERVICIOS CON PANTALLA

Es cuando un HK obtura el Botón de pánico solicitando Pantalla “Servicio con Acompañamiento” por ser un servicio que va para zonas rojas o en riesgo.

Los pasos a seguir por los radio-operadores son los siguientes:

5.1 HK'S DE VOZ QUE SOLICITAN PANTALLA

El hk obtura se verifica la placa del vehículo en el sistema GHOST/RESERVAS/S/PLACA y por este mismo paso se verifica si tiene satelital para poder hacer el rastreo, cuando no pertenece a satelital lo llama el operador y dice “hk qsl” si el no habla, el operador le empieza a preguntar coordenadas ej: gaitan, covisan, san José si se encuentra ubicado en alguno de estos barrios el hk obtura y yo ya se que se encuentra por esa zona. En ese caso se informa inmediatamente a las otras frecuencias la placa y la zona en que se encuentra para que envíen hk's de apoyo y a su vez de informa a laDK3 y a las otras empresas de comunicaciones. **NOTA:** La estado de la pantalla la van informando los mismos hk's por las frecuencias, hasta que todo este 55.

5.2 HK DE VOZ CON SATELITAL QUE SOLICITAN PANTALLA

El hk obtura se verifica la placa del vehículo en el sistema GHOST/RESERVAS/S/PLACA y por este mismo paso se verifica si tiene satelital para poder hacer el rastreo, En ese caso se informa inmediatamente a las otras frecuencias la placa y la zona en que se encuentra para que envíen hk's de apoyo y a su vez de informa a laDK3 y a las otras empresas de comunicaciones. **NOTA:** La estado de la pantalla la van informando los mismos hk's por las frecuencias, hasta que todo este 55.

5.3 HK SATELITAL QUE SOLICITA PANTALLA

El HK obtura dos veces la campanita, a los radio operadores aparece la alerta, el operador envía un mensaje al hk si esta 55, cuando responden “Base 55” se da por culminado, cuando no contestan se informa inmediatamente a las otras frecuencias la placa y la zona en que se encuentra para que envíen hk's de apoyo y a su vez de informa a laDK3 y a las otras empresas de comunicaciones. **NOTA:** La estado de la pantalla la van informando los mismos hk's por las frecuencias, hasta que todo este 55.

6. REGISTROS

Ninguno.

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN Y/O REVISIÓN	RESULTADO DE LA REVISIÓN O CAMBIOS	JUSTIFICACIÓN
V1	26/09/2018	Creación del documento	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.