	GESTION OPERATIVA DE TRANSPORTES	
	INSTRUCTIVO TÉCNICOS DE CONTROL	Código: INS-OP-01
		Fecha: 06/06/2027
	Versión: 01	Página 1 de 4

1. OBJETIVO:


Realizar un óptimo servicio frente a las llamadas efectuadas por los técnicos de control del área de operación con el fin de encontrar las posibles oportunidades de mejora, estableciendo la retroalimentación, capacitación y seguimiento para el cumplimiento efectivo de los indicadores de gestión.

2. ALCANCE:

Inicia desde la ejecución de la llamada, hasta efectuar la evaluación y retroalimentación correspondiente resaltando los aspectos favorables y no favorables del técnico de control.

3. DEFINICIONES:

- **Capacitación:** Es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los asesores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales.
- **Retroalimentación:** Se define como el acompañamiento en el proceso de enseñanza-aprendizaje, la intención de dar inmediata y oportuna información al técnico de control acerca de la calidad de su desempeño para que realice las correcciones necesarias con el objeto de mejorar su competencia.
- **Aspectos favorables:** Se define como las competencias positivas en la gestión realizada por el técnico de control en la prestación del servicio.
- **Aspectos no favorables:** Se define como las competencias a mejorar en la gestión realizada por el técnico de control en la prestación del servicio.

	GESTION OPERATIVA DE TRANSPORTES	
	INSTRUCTIVO TÉCNICOS DE CONTROL	Código: INS-OP-01
		Fecha: 06/06/2027
	Versión: 01	Página 2 de 4


4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Para un óptimo desarrollo en la operación y un eficaz servicio ante las necesidades y expectativas de los clientes y/o protegidos, TSE ha definido una serie de elementos que permitirá a los técnicos de control llevar sus actividades de manera organizada, autónoma y eficiente.

Con base en lo anterior se establecen las siguientes directrices:

Técnico de control – PROGRAMACIÓN:

1. Organizar y confirmar cada una de las bases establecidas para la operación.
2. Asignar los productos establecidos dentro de la operación.
3. Verificar los productos asociados.
4. Asignar servicios a los conductores.
5. Enviar y confirmar el servicio establecido.
6. Seguimiento a las inconformidades – elaboración de rutas.
7. Seguimiento a los incumplimientos, retardos.
8. Cargue de información.
9. Envío de novedades a Salud Total.


	GESTION OPERATIVA DE TRANSPORTES	
	INSTRUCTIVO TÉCNICOS DE CONTROL	Código: INS-OP-01
		Fecha: 06/06/2027
	Versión: 01	Página 3 de 4

Técnicos de control - OPERACIONES:

1. Monitorear los servicios nocturnos.
2. Monitorear los servicios asignados los fines de semana y festivos.
3. Alimentar bases operativas.
4. Manejar y dar control de correo asignado.
5. Manejar y dar control del WhatsApp asignado.
6. Asignar servicios pendientes.
7. Asignar servicios adicionales (cuando corresponda).
8. Realizar seguimiento a los retardos operativos (conductores – rutas asignadas).
9. Atender a los conductores y usuarios (protegidos) hasta las 14:00 horas.

Técnicos de control - MONITOREO:

1. Monitorear la ciudad de Bogotá en su totalidad.
2. Monitorear la ciudad de Medellín en su totalidad.
3. Monitorear la ciudad de Cali en su totalidad.
4. Monitorear la ciudad de Bucaramanga en su totalidad.
5. Monitorear la ciudad de Cartagena en su totalidad.
6. Monitorear la ciudad de Barranquilla en su totalidad.
7. Gestionar los retardos a nivel de servicio.
8. Registrar los excesos de velocidad – reportados por la aplicación Gestión Transporte.

	GESTION OPERATIVA DE TRANSPORTES		
	INSTRUCTIVO TÉCNICOS DE CONTROL	Código:	INS-OP-01
		Fecha:	06/06/2027
	Versión: 01	Página 4 de 4	

9. Registrar diariamente las horas trabajadas por los conductores.
10. Realizar el informe de servicios mensual.
11. Registrar retardos e incumplimientos a nivel operacional (conductores).

Técnicos de control – CONFIRMACIÓN:

1. Organizar y confirmar bases de la ciudad de Bogotá.
2. Organizar y confirmar bases de la ciudad de Medellín.
3. Organizar y confirmar bases de la ciudad de Cali.
4. Organizar y confirmar bases de la ciudad de Bucaramanga.
5. Organizar y confirmar bases de la ciudad de Cartagena.
6. Organizar y confirmar bases de la ciudad de Barranquilla.

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN DEL DOC.	FECHA DEL CAMBIO	CAMBIO REALIZADO	VIGENCIA	NUEVA VERSIÓN
0	15/03/2021	Creación del documento	15/03/2021	0
0	06/06/2024	Revisión documental acorde al PRO-HSEQ-01 PROCEDIMIENTO DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	06/06/2024	1