	GESTION OPERATIVA DE TRANSPORTE		
	INSTRUCTIVO PARA LA CONFIRMACIÓN DE SERVICIOS	Código:	INS-OP-02
		FECHA:	06/06/2024
	Versión: 01	Página 1 de 12	

OBJETIVO

Realizar oportunamente la actualización de la base de datos de los usuarios protegidos, brindar la información y condiciones para el servicio de transporte, realizar el cargue masivo al sistema y confirmación con los usuarios y/o familiares.

ALCANCE

El procedimiento aplica desde la recepción de la Base de datos de programación de protegidos (PAD- SUCURSAL) de cada una de las ciudades, la creación de usuarios nuevos en el sistema de gestión transporte, la solución de los errores que arroje el sistema, el cargue de los servicios y la confirmación con los usuarios.

RESPONSABLES

El Auxiliar técnico de control es responsable de la gestión de la Base de datos de usuarios protegidos, brindar la información suficiente y necesaria al usuario sobre las condiciones de la prestación del servicio de transporte, cargar en el sistema los servicios a prestar y confirmarlos con los usuarios y/o familiares.

El Coordinador de operaciones es responsable de asignar,

El Director Administrativo y Gerente son responsables de crear a los nuevos usuarios y realizar la actualización de datos en el sistema de Gestión Transporte

Crear el usuario y cambiar sus datos personales,

Cambiar la información del los servicios Productos, ACD kilometraje, ref, domicilio ect.

4.DEFINICIONES

ACD Y Producto

PAD: Programa de Atención Domiciliaria

ST: Salud Total

Usuario sucursal

Protegido



GESTION OPERATIVA DE TRANSPORTE

INSTRUCTIVO PARA LA CONFIRMACIÓN DE SERVICIOS

Código:

INS-OP-02

FECHA:

06/06/2024

Versión: 01

Página **3** de **12**

- Verificar la cantidad de servicios recibidos, para subir
-
- Notificar los cambios, identificados en informar a ST

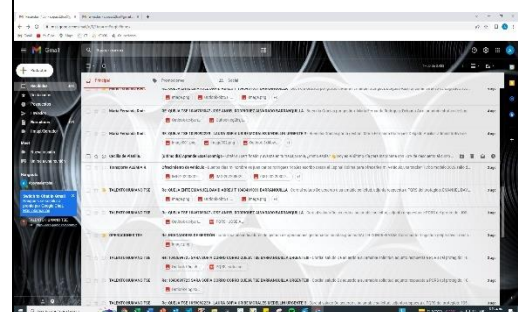
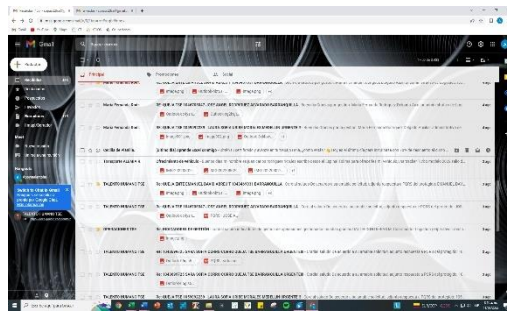
PROCESO DE OPERACIÓN

REVISIÓN DE BASES (Correos)

Diariamente el Auxiliar técnico de control debe revisar la Base de datos de programación de protegidos (PAD- SUCURSAL) y Base general de cada ciudad por parte de ST, enviada vía correo electrónico

Cuando ST, informe de un usuario nuevo vía correo electrónico o lo identifica cómo usuario nuevo, en la base de datos de programación que envía, y se debe continuar de la siguiente manera:

- 1) Llamar al usuario para consultar y confirmar su dirección de domicilio y demás datos.
- 2) Después enviar vía email a la Gerencia Administrativa, la información del usuario para ser creado en el sistema de GT.
- 3) Realizar inducción para el ingreso al sistema de nuevos usuarios, de acuerdo con el formato FOR-OP18 “Guion Técnicos de Control” donde se le informa al usuario los canales de comunicación, cómo debe proceder en caso de tener alguna novedad con sus servicios y los requisitos para el transporte.



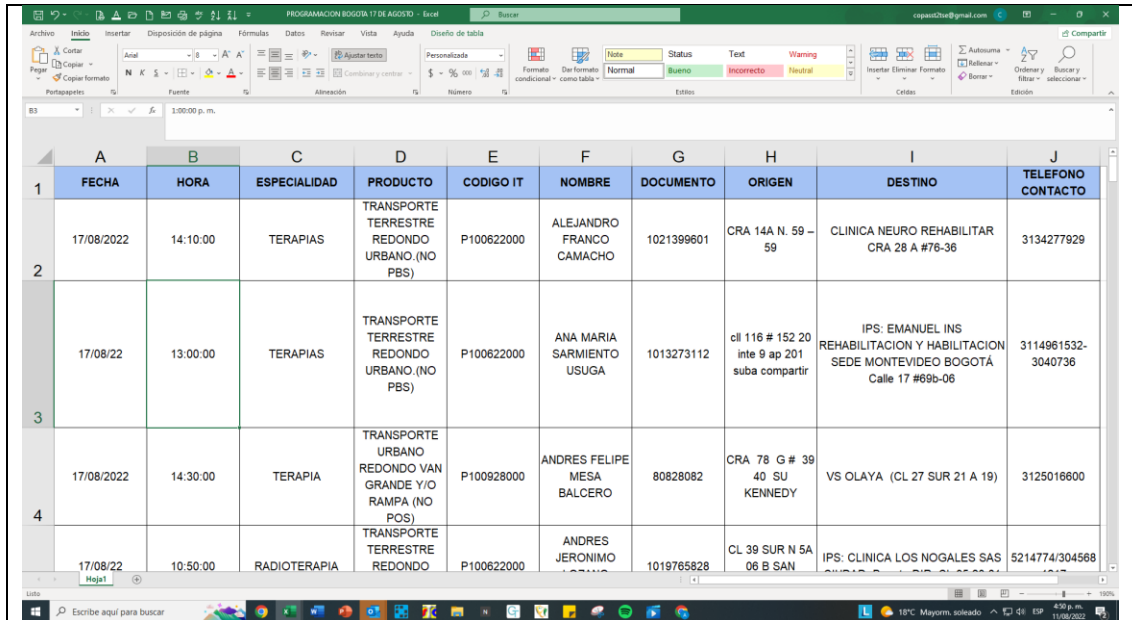
1. Revisar correos electrónicos

2. Descargar archivo y guardar

La base de datos que envía ST, contiene la siguiente información:

Fecha del servicio, hora, especialidad, producto, código IT, nombre del protegido, documento, origen, destino y teléfono de contacto.

Se copia esta información en el Formato xxx de cargue y se organiza teniendo en cuenta el siguiente orden:



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
	FECHA	HORA	ESPECIALIDAD	PRODUCTO	CODIGO IT	NOMBRE	DOCUMENTO	ORIGEN	DESTINO	TELEFONO CONTACTO
1	17/08/2022	14:10:00	TERAPIAS	TRANSPORTE TERRESTRE REDONDO URBANO (NO PBS)	P100622000	ALEJANDRO FRANCO CAMACHO	1021399601	CRA 14A N. 59 - 59	CLINICA NEURO REHABILITAR CRA 28 A #76-36	3134277929
2	17/08/22	13:00:00	TERAPIAS	TRANSPORTE TERRESTRE REDONDO URBANO (NO PBS)	P100622000	ANA MARIA SARMIENTO USUGA	1013273112	cll 116 # 152 20 inte 9 ap 201 suba compartir	IPS: EMANUEL INS REHABILITACION Y HABILITACION SEDE MONTEVIDEO BOGOTÁ Calle 17 #69b-06	3114961532-3040736
3	17/08/2022	14:30:00	TERAPIA	TRANSPORTE URBANO REDONDO VAN GRANDE Y/O RANPA (NO POS)	P100928000	ANDRES FELIPE MESA BALCERO	80828082	CRA 78 G # 39 40 SU KENNEDY	VS OLAYA (CL 27 SUR 21 A 19)	3125016600
4	17/08/22	10:50:00	RADIOTERAPIA	TRANSPORTE TERRESTRE REDONDO	P100622000	ANDRES JERONIMO	1019765828	CL 39 SUR N 5A 06 B SAN	IPS: CLINICA LOS NOGALES SAS	5214774/304568

Se debe verificar y tener en cuenta la cantidad de servicios recibidos por ST, para garantizar el cargue total de estos servicios en GT, Esto se realiza en el registro de **INS-OP-01-FOR-01 "Entrega de turno diario"** por correo al Coordinador de Operaciones para que realice la gestión respectiva.

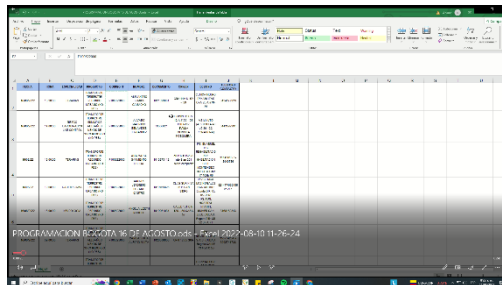
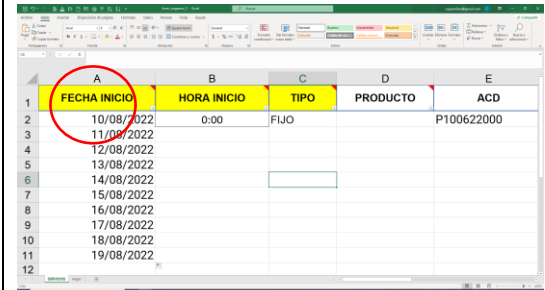
ORDENAR DATOS EN FORMATO DE CARGUE

Posteriormente de descargar la base de datos de protegidos de cada una de las ciudades, se empiezan a pasar los datos de estos servicios, (se pega en el Excel los datos requeridos) en el Formato **XXX** de cargue de TSE, para después cargar en el aplicativo de GT.

Se copia y transcribe esta información en el Formato de **xxx** y se organiza teniendo en cuenta el siguiente orden:

1. FECHA DE INICIO
2. HORA INICIO
3. TIPO
4. PRODUCTO
5. ACD
6. SUPTIPO
7. GRUPO
8. CLASE MÓVIL
9. SOLICITANTE
10. HORA ORIGEN 1

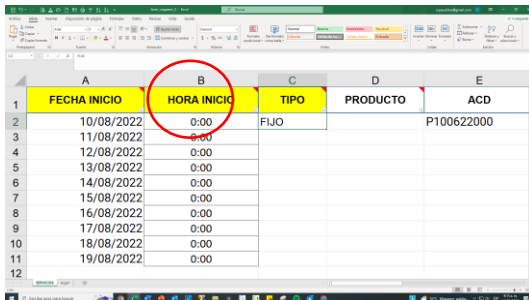
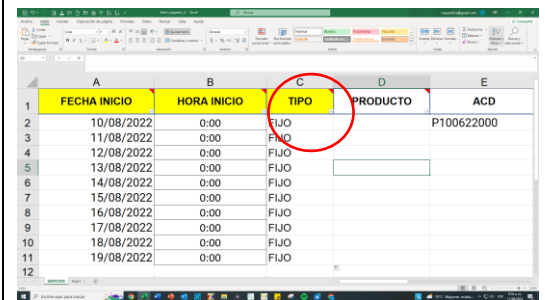
- 11. DESTINO 1
- 12. ORIGEN 2
- 13. HORA ORIGEN 2

	A	B	C	D	E
	FECHA INICIO	HORA INICIO	TIPO	PRODUCTO	ACD
1					
2	10/08/2022	0:00	FIJO		P100622000
3	11/08/2022				
4	12/08/2022				
5	13/08/2022				
6	14/08/2022				
7	15/08/2022				
8	16/08/2022				
9	17/08/2022				
10	18/08/2022				
11	19/08/2022				
12					

1. Copiar la información de la fecha

2. Pegar en "FECHA DE INICIO"

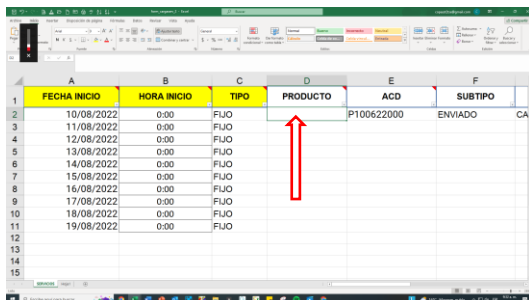
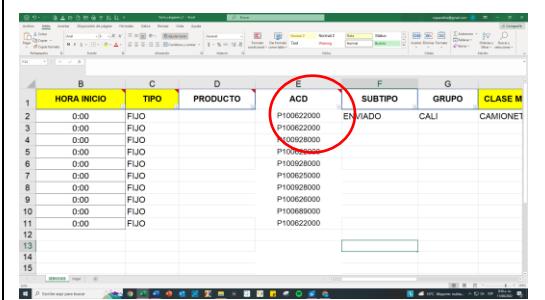



3. Colocar en "HORA DE INICIO" 00:00

4. Colocar en "TIPO" Fijo para todos los servicios

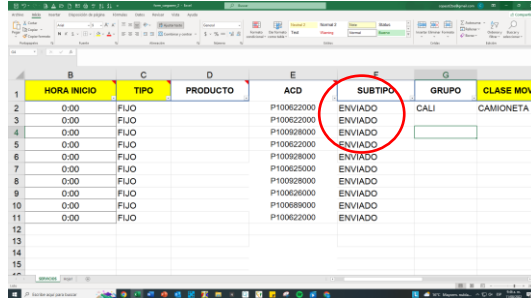
En la celda de "Producto" del Formato **xe** cargue No se pega ninguna información, se deja vacía, porque en el momento de crear al usuario (Protegido) en el Sistema ya se definió el Producto, en caso de que sea un Servicio simple se debe escribir el Producto en el Formato de cargue y sólo con la autorización de ST.

En la celda de "ACD" se debe pegar la información recibida por ST.

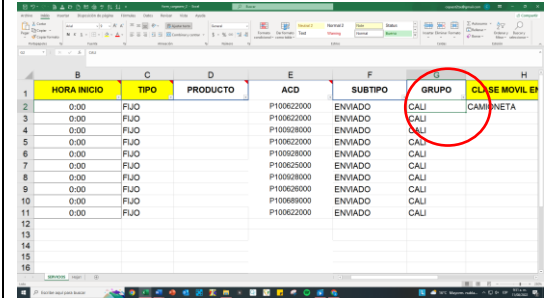
	B	C	D	E	F	G	H
	HORA INICIO	TIPO	PRODUCTO	ACD	SUBTIPO	GRUPO	CLASE M
1							
2	0:00	FIJO		P100622000	ENVIADO	CALI	CAMIONET
3	0:00	FIJO		P100622000			
4	0:00	FIJO		P100622000			
5	0:00	FIJO		P100622000			
6	0:00	FIJO		P100622000			
7	0:00	FIJO		P100622000			
8	0:00	FIJO		P100622000			
9	0:00	FIJO		P100622000			
10	0:00	FIJO		P100622000			
11	0:00	FIJO		P100622000			
12							
13							
14							
15							

5. Dejar vacío en "PRODUCTO"



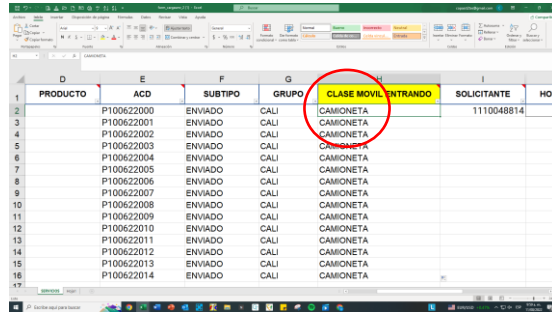
B	C	D	E	F	G
HORA INICIO	TIPO	PRODUCTO	ACD	SUBTIPO	GRUPO
1	0:00		P100622000	ENVIADO	CALI
2	0:00		P100622000	ENVIADO	CALI
3	0:00		P100622000	ENVIADO	CALI
4	0:00		P100622000	ENVIADO	CALI
5	0:00		P100622000	ENVIADO	CALI
6	0:00		P100622000	ENVIADO	CALI
7	0:00		P100622000	ENVIADO	CALI
8	0:00		P100622000	ENVIADO	CALI
9	0:00		P100622000	ENVIADO	CALI
10	0:00		P100622000	ENVIADO	CALI
11	0:00		P100622000	ENVIADO	CALI

6. Pegar en "ACD" el Código IT que envía ST



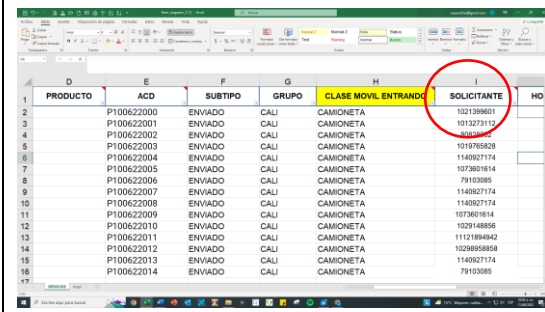
B	C	D	E	F	G	H
HORA INICIO	TIPO	PRODUCTO	ACD	SUBTIPO	GRUPO	CLASE MOVIL ENTRANDO
1	0:00	FLUJO	P100622000	ENVIADO	CALI	CAMIONETA
2	0:00	FLUJO	P100622000	ENVIADO	CALI	CAMIONETA
3	0:00	FLUJO	P100622000	ENVIADO	CALI	CAMIONETA
4	0:00	FLUJO	P100622000	ENVIADO	CALI	CAMIONETA
5	0:00	FLUJO	P100622000	ENVIADO	CALI	CAMIONETA
6	0:00	FLUJO	P100622000	ENVIADO	CALI	CAMIONETA
7	0:00	FLUJO	P100622000	ENVIADO	CALI	CAMIONETA
8	0:00	FLUJO	P100622000	ENVIADO	CALI	CAMIONETA
9	0:00	FLUJO	P100622000	ENVIADO	CALI	CAMIONETA
10	0:00	FLUJO	P100622000	ENVIADO	CALI	CAMIONETA
11	0:00	FLUJO	P100622000	ENVIADO	CALI	CAMIONETA

7. Colocar en "SUBTIPO" ENVIADO



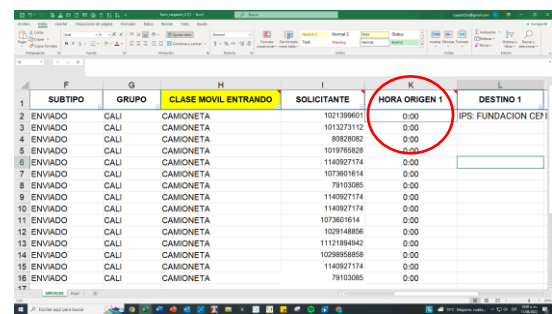
D	E	F	G	H	I
PRODUCTO	ACD	SUBTIPO	GRUPO	CLASE MOVIL ENTRANDO	SOLICITANTE
1	P100622000	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1110048814
2	P100622001	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	
3	P100622002	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	
4	P100622003	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	
5	P100622004	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	
6	P100622005	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	
7	P100622006	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	
8	P100622007	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	
9	P100622008	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	
10	P100622009	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	
11	P100622010	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	
12	P100622011	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	
13	P100622012	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	
14	P100622013	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	
15	P100622014	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	

8. Colocar en "GRUPO" la ciudad del servicio



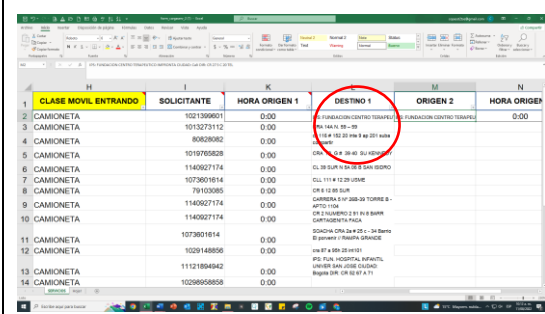
D	E	F	G	H	I
PRODUCTO	ACD	SUBTIPO	GRUPO	CLASE MOVIL ENTRANDO	SOLICITANTE
1	P100622000	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1021399601
2	P100622001	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1013273112
3	P100622002	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	80628962
4	P100622003	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1019765828
5	P100622004	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1149027174
6	P100622005	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1073601614
7	P100622006	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	79103085
8	P100622007	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1149027174
9	P100622008	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1149027174
10	P100622009	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1073601614
11	P100622010	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1029148856
12	P100622011	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1149027174
13	P100622012	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1029895858
14	P100622013	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1149027174
15	P100622014	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	79103085

9. Colocar en "CLASE DE MÓVIL" CAMIONETA



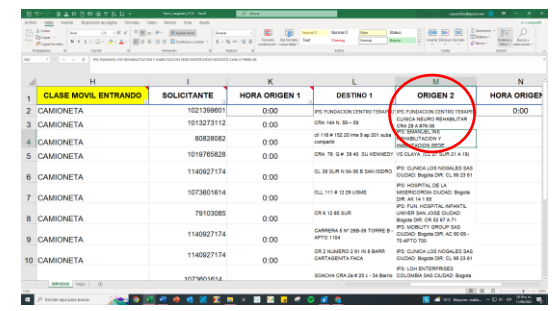
F	G	H	I	J	K
SUBTIPO	GRUPO	CLASE MOVIL ENTRANDO	SOLICITANTE	HORA ORIGEN 1	DESTINO 1
1	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1021399601	0:00
2	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1013273112	0:00
3	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	80628962	0:00
4	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1019765828	0:00
5	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1149027174	0:00
6	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1073601614	0:00
7	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	79103085	0:00
8	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1149027174	0:00
9	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1073601614	0:00
10	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1029148856	0:00
11	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1149027174	0:00
12	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1029148856	0:00
13	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1112189482	0:00
14	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1029895858	0:00
15	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	1149027174	0:00
16	ENVIADO	CALI	CAMIONETA	79103085	0:00

10. Pegar en "SOLICITANTE" número de documento del protegido



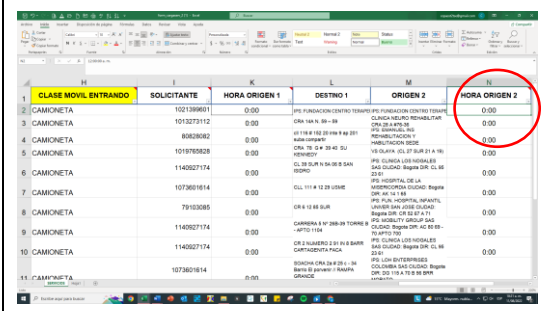
H	I	J	K	L	M	N
CLASE MOVIL ENTRANDO	SOLICITANTE	HORA ORIGEN 1	DESTINO 1	ORIGEN 2	HORA ORIGEN 2	ORIGEN 2
1	CAMIONETA	1021399601	0:00	FUNDACION CENTRO TEATRO IPS FUNDACION CENTRO TEATRO	0:00	
2	CAMIONETA	1013273112	0:00	CIA 144 N 39 - 39	0:00	
3	CAMIONETA	80628962	0:00	CIA 144 N 39 - 39	0:00	
4	CAMIONETA	1019765828	0:00	CIA 144 N 39 - 39	0:00	
5	CAMIONETA	1149027174	0:00	CL 39 SUR 39 N 39 SAN BERNARDO	0:00	
6	CAMIONETA	1073601614	0:00	CL 39 SUR 39 N 39 SAN BERNARDO	0:00	
7	CAMIONETA	79103085	0:00	CL 111 N 12 39 USME	0:00	
8	CAMIONETA	1149027174	0:00	CAMERIA 8 208 39 TORRE B - APTO 1104	0:00	
9	CAMIONETA	1073601614	0:00	CIA 144 N 39 - 39	0:00	
10	CAMIONETA	1029148856	0:00	IPS PLAN HOSPITAL INFANTIL	0:00	
11	CAMIONETA	1112189482	0:00	IPS PLAN HOSPITAL INFANTIL	0:00	
12	CAMIONETA	1029895858	0:00	IPS PLAN HOSPITAL INFANTIL	0:00	
13	CAMIONETA	1149027174	0:00	IPS PLAN HOSPITAL INFANTIL	0:00	
14	CAMIONETA	79103085	0:00	IPS PLAN HOSPITAL INFANTIL	0:00	

11. Colocar en "HORA DE ORIGEN 1" 00:00



H	I	J	K	L	M	N
CLASE MOVIL ENTRANDO	SOLICITANTE	HORA ORIGEN 1	DESTINO 1	ORIGEN 2	HORA ORIGEN 2	ORIGEN 2
1	CAMIONETA	1021399601	0:00	IPS FUNDACION CENTRO TEATRO	0:00	
2	CAMIONETA	1013273112	0:00	CIA 144 N 39 - 39	0:00	
3	CAMIONETA	80628962	0:00	CIA 144 N 39 - 39	0:00	
4	CAMIONETA	1019765828	0:00	CIA 144 N 39 - 39	0:00	
5	CAMIONETA	1149027174	0:00	CL 39 SUR 39 N 39 SAN BERNARDO	0:00	
6	CAMIONETA	1073601614	0:00	CL 39 SUR 39 N 39 SAN BERNARDO	0:00	
7	CAMIONETA	79103085	0:00	CL 111 N 12 39 USME	0:00	
8	CAMIONETA	1149027174	0:00	CAMERIA 8 208 39 TORRE B - APTO 1104	0:00	
9	CAMIONETA	1073601614	0:00	CIA 144 N 39 - 39	0:00	
10	CAMIONETA	1029148856	0:00	IPS PLAN HOSPITAL INFANTIL	0:00	
11	CAMIONETA	1112189482	0:00	IPS PLAN HOSPITAL INFANTIL	0:00	
12	CAMIONETA	1029895858	0:00	IPS PLAN HOSPITAL INFANTIL	0:00	
13	CAMIONETA	1149027174	0:00	IPS PLAN HOSPITAL INFANTIL	0:00	
14	CAMIONETA	79103085	0:00	IPS PLAN HOSPITAL INFANTIL	0:00	

11. Pegar en "DESTINO 1" El Origen que envía ST



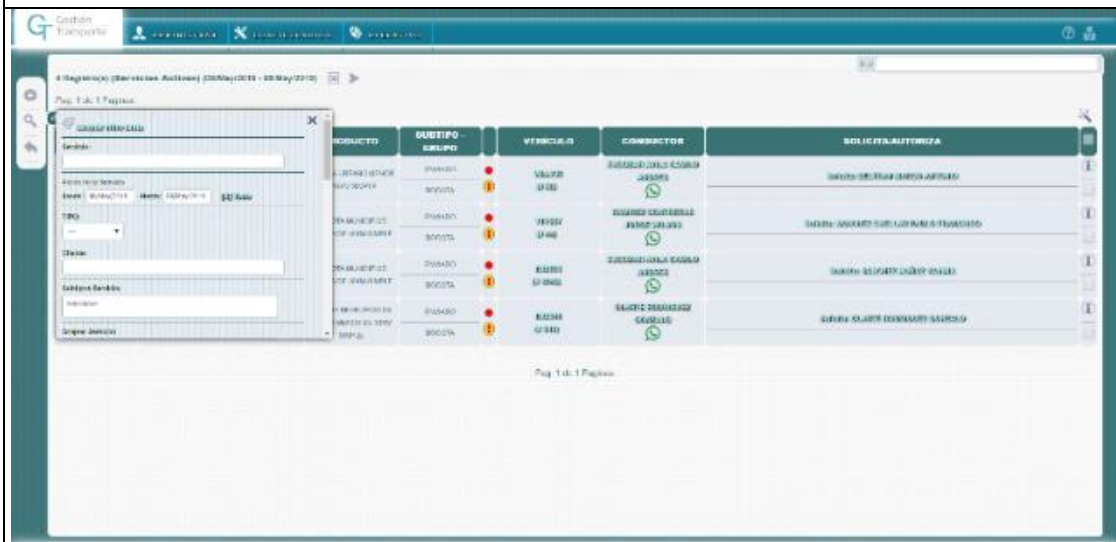
H	I	J	K	L	M	N
CLASE MOVIL ENTRANDO	SOLICITANTE	HORA ORIGEN 1	DESTINO 1	ORIGEN 2	HORA ORIGEN 2	ORIGEN 2
1	CAMIONETA	1021399601	0:00	IPS FUNDACION CENTRO TEATRO	0:00	
2	CAMIONETA	1013273112	0:00	CIA 144 N 39 - 39	0:00	
3	CAMIONETA	80628962	0:00	CIA 144 N 39 - 39	0:00	
4	CAMIONETA	1019765828	0:00	CIA 144 N 39 - 39	0:00	
5	CAMIONETA	1149027174	0:00	CL 39 SUR 39 N 39 SAN BERNARDO	0:00	
6	CAMIONETA	1073601614	0:00	CL 39 SUR 39 N 39 SAN BERNARDO	0:00	
7	CAMIONETA	79103085	0:00	CL 111 N 12 39 USME	0:00	
8	CAMIONETA	1149027174	0:00	CAMERIA 8 208 39 TORRE B - APTO 1104	0:00	
9	CAMIONETA	1073601614	0:00	CIA 144 N 39 - 39	0:00	
10	CAMIONETA	1029148856	0:00	IPS PLAN HOSPITAL INFANTIL	0:00	
11	CAMIONETA	1112189482	0:00	IPS PLAN HOSPITAL INFANTIL	0:00	
12	CAMIONETA	1029895858	0:00	IPS PLAN HOSPITAL INFANTIL	0:00	
13	CAMIONETA	1149027174	0:00	IPS PLAN HOSPITAL INFANTIL	0:00	
14	CAMIONETA	79103085	0:00	IPS PLAN HOSPITAL INFANTIL	0:00	

12. Pegar en "ORIGEN 2" El destino que envía ST

13. Colocar en "HORA ORIGEN 2" 00:00

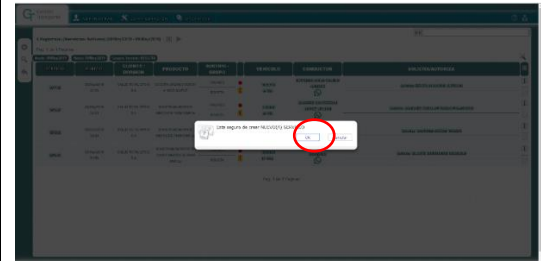
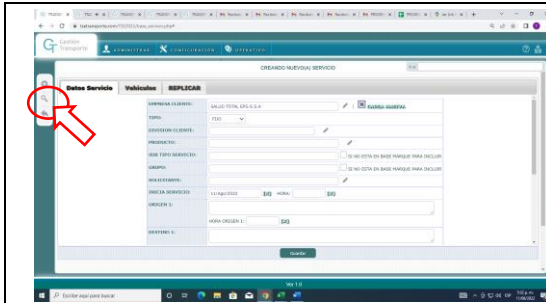
CARGUE MASIVO AL SISTEMA GESTIÓN TRANSPORTE (GT)

Quando se termina de organizar las Base de datos de protegidos en vía por ST, al menos un 95% se realiza el cargue al sistema (Gestión Transporte) primero se abre el sistema, en el siguiente link: [XXX](#)



Se realiza filtro por la fecha que vamos a realizar el cargue (ejemplo), para así validar que cantidad de servicios hay creados ya para esta fecha y ciudad, y que no haya error al realizar el cargue ya que se suma la cantidad de lo que hay con lo que se está creando.

Luego en la + se da clic y sale un aviso si está seguro de crear un nuevo servicio se le da ok.

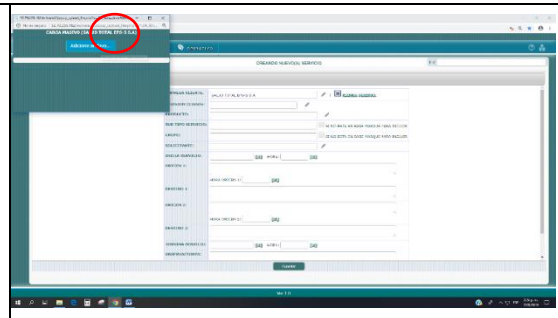
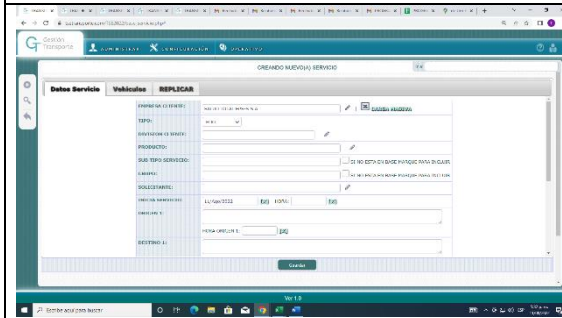


1. Dar clic en la Lupa de buscar y filtrar la fecha que vamos a realizar el cargue.

2. Luego en la + se da clic y sale un aviso si está seguro de crear un nuevo servicio se le da ok.

Sale una nueva pantalla en la cual en el primer cuadro dice “EMPRESA CLIENTE” en este se escribe SALUD TOTAL EPS-S A

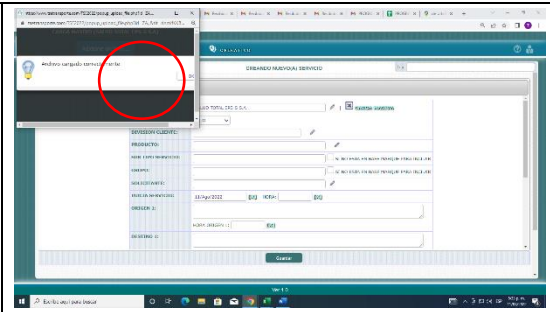
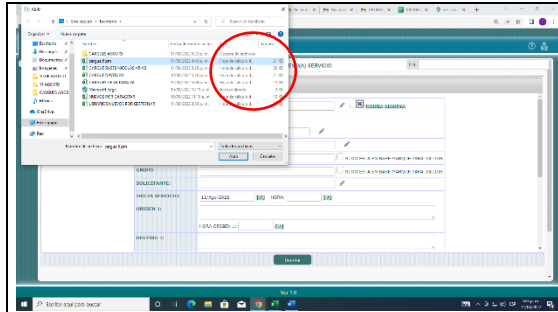
Luego en la parte donde dice “CARGA MASIVA” se da clic y en este indica que se debe adicionar archivo se ubica el archivo que se había creado antes es decir la plantilla con el nombre que se guardó, se da doble clic y realiza el cargue masivo.



Sale una nueva pantalla en la cual en el primer cuadro dice “EMPRESA CLIENTE” en este se escribe SALUD TOTAL EPS-S S.A

Luego en la parte donde dice “CARGA MASIVA” se da clic

En este pate indica que se debe adicionar un archivo, se ubica el archivo que se había creado antes es decir la plantilla con el nombre que se guardó, se da doble clic y realiza el cargue masivo. El sistema GT, permite máximo 270 servicios por cargue masivo.



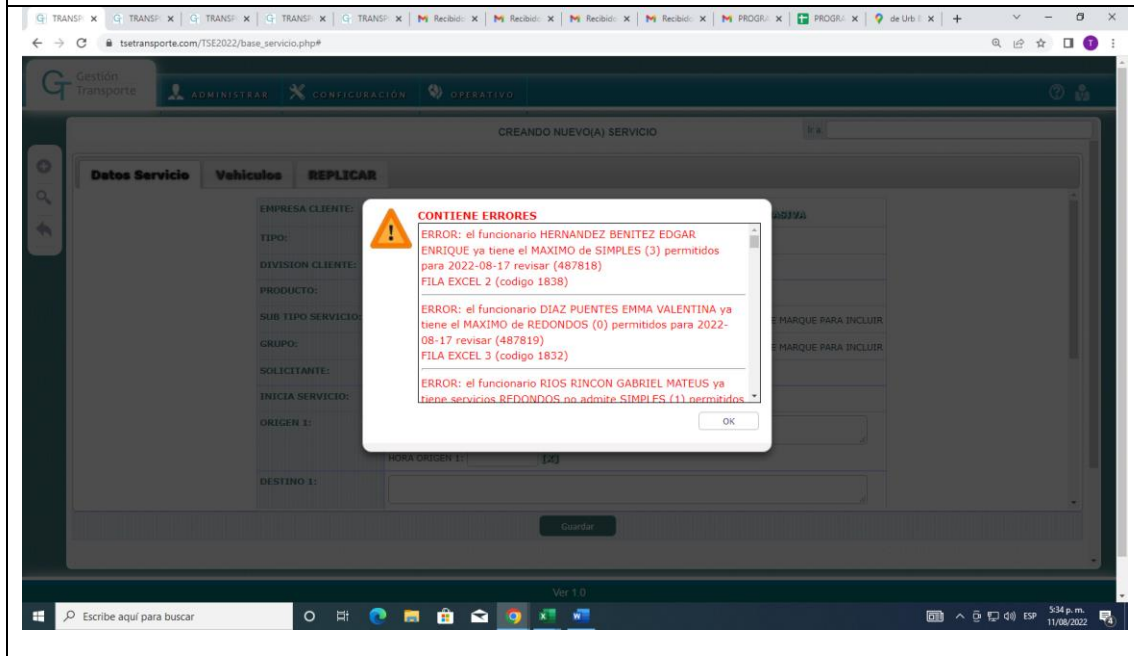
Buscar y seleccionar el Formato de carga a cargar en GT

Identificar los errores que arroje el sistema y solucionarlos

VALIDACIÓN DE PRODUCTO (ACD)

Se verifica que todo aparezca en color negro lo cual indicaría que no hay errores y le damos ok (Si sale algo en color rojo se debe verificar apuntando los datos para solucionar el error) los errores más frecuentes son:

1. Error del producto ó (ACD)
2. Error
- 3.



Algunas veces puede que se genere el cargue en otras puede que no realice cargue hasta haber corregido el error o verificado y aceptado)

Y de esta manera ya queda realizado el cargue se valida que la cantidad de servicios sea la misma que habíamos colocado en la plantilla.

Se va a la última página en la cual eliminamos los servicios que fueron cancelados ya sea por ST o por familiares. los cuales aparecen con horario de 23:00 sin embargo validar que sean cancelados y así sabemos cuál es la cantidad de servicios reales para programar.

CORRECCIÓN DE ERRORES

En el momento de identificar el error que arroja el sistema, se va corrigiendo este error en el formato de cargue, colocando el producto y/o informaciones correctas del respectivo servicio.

1. Si es por error de ST: Reportar a ST como novedad de ACD vía correo electrónico sobre la trazabilidad de la fecha de la solicitud del servicio.
2. Si el técnico de control se equivoca al asignar el ACD: tiene la obligación de revisar la columna de verificación y asignar el ACD correcto.
3. Se debe organizar la base por número de documento de menor a mayor y se verifica para que no haya duplicidad, sin embargo, tener en cuenta que un protegido puede tener más de una cita

En ambos casos se debe asegurar que se corrija el error teniendo en cuenta que quien realiza esta verificación es el mismo técnico que realizara el cargue.

CONFIRMACIÓN DE BASE (llamadas)

1. Luego se pasa toda la información a la base del drive, completando los cuadros vacíos y se da ajustar texto
2. Se inicia la confirmación de la base teniendo en cuenta la hora-ips-fecha-tipo de cita y si el servicio es redondo o simple - ACD (y así que sea coherente con los horarios que nos suministre el familiar, lo contrario sería una novedad y esta debe dejar en color naranja y al frente tipo de novedad, para más adelante reportarla a ST.
3. Amarillo- (si no hay novedad)
Naranja- (si hay novedad ya sea por horario –IPSE- ACD-fecha-itinerario-tipo de cita.



GESTION OPERATIVA DE TRANSPORTE

INSTRUCTIVO PARA LA CONFIRMACIÓN DE SERVICIOS

Código:

INS-OP-02

FECHA:

06/06/2024

Versión: 01

Página **12** de **12**

Rojo: servicios cancelados se suben con horario 23 horas.

Azul claro: cuando no hay respuesta del familiar, se debe seguir insistiendo, si en el día no contesta se da por cancelado, se deja en este color para tenerlo en cuenta con horario 0.1 horas.

Verde: nuevos protegidos, validación para creación en plataforma Gestión transporte, previamente se hace verificación de los datos de protegido en la plataforma ADRES.

ASIGNACIÓN DE RUTAS / PROGRAMACIÓN