

ELABORÓ: Adriana Collante Gomez	CARGO: Coordinadora de Calidad
REVISÓ: Diana Pineda	CARGO: Administradora General
APROBÓ: Alexander Calderón	CARGO: Gerente

1. OBJETIVO

Establecer un marco operativo que describa paso a paso cómo llevar a cabo el transporte terrestre de pasajeros de manera eficiente y con un servicio de alta calidad, brindando seguridad, respaldo y acompañamiento a cada cliente y receptores del servicio.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Tener como referencia para el personal involucrado en el servicio, asegurando que todos sigan los mismos estándares y protocolos garantizando la seguridad de los pasajeros, la puntualidad, el confort y la satisfacción del cliente.
- Facilitar la capacitación de nuevos empleados y permitir una evaluación periódica para identificar áreas de mejora y optimizar la operación del servicio.
- Cumplir con cada requisito o necesidad establecida en el marco del sistema de gestión de calidad, seguridad y control, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente.

2. ALCANCE

Aplica para los servicios realizados por parte de la empresa Transport ZOMAC S.A.S de manera directa, por afiliados y/o terceros.

3. DEFINICIONES

Afiliados: Propietario o tenedor de un vehículo vinculado a Integral Trans por medio de un contrato de afiliación suscrito entre la empresa y el tenedor del vehículo. Decreto 431 de 2017. Al afiliado se le da el extracto de contrato y se cobra una administración.

Terceros: Propietario o tenedor de un vehículo el cual no se encuentra afiliado a Integral Trans Group, pero si pertenece a otra empresa de transporte especial, se vincula a Integral Trans Group por medio de un convenio de colaboración empresarial. No se le cobra administración y también se le puede expedir un extracto del contrato si existe el convenio de colaboración empresarial.

Mantenimiento Preventivo: Se trata de las acciones planificadas y periódicas que se realizan en un vehículo para prevenir posibles averías o desgastes prematuros. El objetivo es mantener el vehículo en buen estado y evitar fallos o problemas que puedan afectar su rendimiento o seguridad.

Mantenimiento Correctivo: Se refiere a las acciones y reparaciones realizadas en un vehículo después de haberse presentado una avería o fallo. El mantenimiento correctivo se lleva a cabo para restablecer el funcionamiento adecuado del vehículo una vez que se han detectado problemas o desperfectos.

Inspección: La Resolución 1565 de 2014 establece las condiciones y requisitos para la inspección técnica de vehículos de servicio particular en Colombia. Estas inspecciones son obligatorias y se realizan para verificar el estado y condiciones de los vehículos, especialmente en aspectos de seguridad vial y emisiones contaminantes.

Revisión Técnico Mecánica: La Resolución 0315 de 2013 regula la revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes en Colombia. Este es un proceso obligatorio que deben cumplir los vehículos para verificar que cumplen con los estándares de seguridad y emisiones establecidos por las autoridades. La revisión técnico-mecánica se realiza en un centro autorizado y tiene como propósito garantizar que los vehículos circulen en condiciones seguras y ambientalmente adecuadas.

4. DESARROLLO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir la Solicitud del Servicio	<ul style="list-style-type: none">Se recibe la solicitud vía telefónica, correo electrónico, WhatsApp o por la página web.	Director/Coordinador Operativo/Administradora /Coordinador Operaciones y Mtto	N.A
2	Analizar disponibilidad de conductores y vehículos Afiliados	<ul style="list-style-type: none">Revisar la base de datos de los vehículos y conductores disponibles para realizar la programación en el sistema de información (ITP)	Coordinador Operaciones y Mtto	FUEC vigentes creados en software
3	¿Es viable la disponibilidad del conductor y del vehículo afiliados?	<p>Si es viable la disponibilidad</p> <ul style="list-style-type: none">Validar la solicitud si es por contrato o es ocasional (Actividad 4) <p>No es viable la disponibilidad</p> <ul style="list-style-type: none">Se le comunica al cliente que no se puede prestar el servicio	Director/Coordinador Operativo	N.A
4	Validar si el servicio es por contrato o es ocasional	<p>El servicio es ocasional</p> <ul style="list-style-type: none">El servicio es por contrato ocasional (Numeral 3.1) <p>El servicio es por contrato</p> <ul style="list-style-type: none">El servicio es por contrato (numeral 3.2)	Director/Coordinador Operativo	N.A

3.1. El servicio es por contrato ocasional

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Acordar Precios	<ul style="list-style-type: none"> Se validan los precios de acuerdo con el archivo maestro de tarifas donde se tiene en cuenta: el recorrido por km, tipo de vehículo, destino – origen, temporada, conductor relevo. Solicitar la documentación necesaria al cliente para realizar el contrato. 	Director Operativo	Listado maestro de Tarifas
2	Entregar documentación	<ul style="list-style-type: none"> La persona que solicita el servicio debe adjuntar la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> Nombre de quien contrata el servicio con documento de identificación Lista de pasajeros uno a uno en donde se indique el número de identificación Lugar de recogida Lugar de destino Horario 	Cliente	Listado de Pasajeros
3	Generar contrato con la empresa	<ul style="list-style-type: none"> Diligenciar el contrato ocasional luego de tener la aprobación de la propuesta enviada. Aprobar el contrato con la firma de la persona que solicita el servicio y el director de operaciones. 	Coordinador Operaciones y Mtto	Contrato ocasional
4	Generar pólizas de RCC y RCE	<ul style="list-style-type: none"> Activar el proceso de Pólizas 	Coordinador Operaciones y Mtto/Administradora	Póliza RCC Póliza RCE
5	Generar extracto del contrato	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con todos los parámetros exigidos por el decreto 6652 de 2019, Por medio del sistema ITP Conformación del 	Coordinador Operaciones y Mtto	Extracto del contrato

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO		
		<p>número consecutivo, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formato Único del Extracto de Contrato (FUEC). <p>a) Los tres primeros dígitos de izquierda a derecha corresponden al código de la dirección territorial.</p> <table border="1" data-bbox="486 686 899 762"> <tr> <td>ANTIOQUIA-CHOCO</td> <td>305</td> </tr> </table> <p>b) Los cuatro dígitos siguientes señalaran el número de resolución mediante el cual se otorgó la habilitación de la empresa.</p> <p>c) Los dos siguientes dígitos corresponden a los dos últimos años en el que la empresa fue habilitada.</p> <p>d) A continuación, cuatro dígitos que corresponderán al año en el que se expide el extracto del contrato.</p> <p>e) Posteriormente, cuatro dígitos que identifican el número de contrato. La numeración debe ser consecutiva.</p> <p>f) Finalmente, los cuatro últimos dígitos corresponden a los cuatro dígitos del número consecutivo del extracto del contrato de la empresa que lo expida para ejecución de cada contrato.</p>	ANTIOQUIA-CHOCO	305		
ANTIOQUIA-CHOCO	305					

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
6	Realizar alistamiento diario de vehículos	<ul style="list-style-type: none"> Verificar el estado del vehículo antes de prestar el servicio, según el instructivo para el alistamiento diario de vehículos (preoperacional) 	Director operaciones/Conductor	Protocolo de Alistamiento Diario del vehículo
7	Prestar servicio el	<ul style="list-style-type: none"> Se llega al lugar en la hora estipulada. El conductor hace validación del personal físico contra el listado del personal. 	Conductor	Lista de pasajeros
8	Realizar la encuesta de satisfacción del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Una vez prestado el servicio, el conductor facilita enlace al cliente usuario donde diligencia encuesta de satisfacción de manera virtual. 	Conductor afiliado	Encuesta de satisfacción

3.2. El servicio es por contrato

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Validar si el contrato está vigente	<ul style="list-style-type: none"> Validar la fecha de vigencia de los contratos que se tiene. Si el contrato está vigente <ul style="list-style-type: none"> Reportar al Ministerio de Transporte y a la Súper intendencia de transporte (actividad 3) El contrato no está vigente Crear o actualizar el Contrato con la Empresa (Actividad 4) 	Director/Coordinador Operativo	
2	Crear o actualizar el Contrato con la Empresa	<ul style="list-style-type: none"> Participar en convocatoria si el caso. Validar la oferta económica que se tiene actualmente con la empresa y se define si se continua y se presenta una nueva propuesta económica. 	Director/Coordinador Operativo	Vigencia de contratos

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO		
3	Generar pólizas de CC y RCE	Activar el proceso de Pólizas	Coordinador Operaciones y Mtto/Administradora	Póliza RCC Póliza RCE		
4	Generar el extracto del contrato	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con todos los parámetros exigidos por el decreto 6652 de 2019, Por medio del sistema ITP Conformación del número consecutivo, teniendo en cuenta los siguientes parámetros: <ul style="list-style-type: none"> Formato Único del Extracto de Contrato (FUEC). Los tres primeros dígitos de izquierda a derecha corresponden al código de la dirección territorial. <table border="1" data-bbox="481 1034 930 1108"> <tr> <td>ANTIOQUIA-CHOCO</td> <td>305</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> Los cuatro dígitos siguientes señalaran el número de resolución mediante el cual se otorgó la habilitación de la empresa. Los dos siguientes dígitos corresponden a los dos últimos años en el que la empresa fue habilitada. A continuación, cuatro dígitos que corresponderán al año en el que se expide el extracto del contrato. Posteriormente, cuatro dígitos que identifican el número de contrato. La numeración debe ser consecutiva. Finalmente, los cuatro últimos dígitos corresponden a los cuatro 	ANTIOQUIA-CHOCO	305	Coordinador Operaciones y Mtto	Extracto del contrato
ANTIOQUIA-CHOCO	305					

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
		dígitos del número consecutivo del extracto del contrato de la empresa que lo expida para ejecución de cada contrato.		
5	Realizar alistamiento diario de vehículos	<ul style="list-style-type: none"> Verificar el estado del vehículo antes de prestar el servicio, según el instructivo para el alistamiento diario de vehículos (preoperacional). 	Conductor	Protocolo de Alistamiento Diario del vehículo
6	Prestar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> Se llega al lugar en la hora estipulada. El conductor hace validación del personal físico contra el listado del personal. 	Conductor	Lista de pasajeros
7	Realizar la encuesta de satisfacción del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Diligenciar el formulario de encuesta de satisfacción de manera semestral por parte del cliente y se hace seguimiento por medio telefónico o WhatsApp al contacto del cliente de manera periódica. 	Coordinador Operaciones y Mtto	Encuesta de satisfacción

5. PRUEBAS DE CONTROL DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS Y ALCOHOLIMETRÍA:

Se realizarán pruebas de alcohol y sustancias psicoactivas al personal conductor de manera mensual a una muestra representativa de los conductores. Esta muestra corresponde a un porcentaje mayor al 35%. Ver referencia "Programa Caminando Juntos"

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ES-MT-01 Matriz Legal
- Protocolo de alistamiento diario del vehículo
- FUEC