

<b>ELABORÓ:</b> Diana Pineda	<b>CARGO:</b> Administradora Gral
<b>REVISÓ:</b> Diana Pineda	<b>CARGO:</b> Administradora Gral
<b>APROBÓ:</b> Juan Carlos Gomez	<b>CARGO:</b> 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 Integraltrans Group 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.

 <b>INTEGRAL TRANS</b> Soluciones logísticas en Transporte S.A.S	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA MOVILIDAD EN TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS</b>	<b>CÓDIGO: MT-PC 01</b> <b>VERSIÓN: 03</b> <b>FECHA: 30-03-2023</b>
---	---	---

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

### 3.1. El servicio es por contrato ocasional

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Acordar Precios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se validan los precios de acuerdo al archivo maestro de tarifas donde se tiene en cuenta: el recorrido por km, tipo de vehículo, destino – origen, temporada, conductor relevo.</li> <li>Solicitar la documentación necesaria al cliente para realizar el contrato.</li> </ul>	Director Operativo	Listado maestro de Tarifas
2	Entregar documentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>La persona que solicita el servicio debe adjuntar la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de quien contrata el servicio con documento de identificación</li> <li>Lista de pasajeros uno a uno en donde se indique el número de identificación</li> <li>Lugar de recogida</li> <li>Lugar de destino</li> <li>Horario</li> </ul> </li> </ul>	Cliente	Listado de Pasajeros
3	Generar contrato con la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diligenciar el contrato ocasional luego de tener la aprobación de la propuesta enviada.</li> <li>Aprobar el contrato con la firma de la persona que solicita el servicio y el director de operaciones.</li> </ul>	Coordinador Operaciones y Mtto	Contrato ocasional
4	Generar pólizas de RCC y RCE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activar el proceso de Pólizas</li> </ul>	Coordinador Operaciones y Mtto/Administradora	Póliza RCC Póliza RCE
5	Generar extracto del contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con todos los parámetros exigidos por el decreto 6652 de 2019, Por medio del sistema ITP</li> <li>Conformación del</li> </ul>	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"> <li>- Formato Único del Extracto de Contrato (FUEC).</li> </ul> <p>a) Los tres primeros dígitos de izquierda a derecha corresponden al código de la dirección territorial.</p> <table border="1" data-bbox="486 692 899 766"> <tr> <td>ANTIOQUIA-</td> <td>305</td> </tr> <tr> <td>CHOCO</td> <td></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-	305	CHOCO			
ANTIOQUIA-	305							
CHOCO								

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
6	Realizar alistamiento diario de vehículos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar el estado del vehículo antes de prestar el servicio, según el instructivo para el alistamiento diario de vehículos (preoperacional)</li> </ul>	Director operaciones/Conductor	Protocolo de Alistamiento Diario del vehículo
7	Prestar servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se llega al lugar en la hora estipulada.</li> <li>El conductor hace validación del personal físico contra el listado del personal.</li> </ul>	Conductor	Lista de pasajeros
8	Realizar la encuesta de satisfacción del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez prestado el servicio, el conductor facilita enlace al cliente usuario donde diligencia encuesta de satisfacción de manera virtual.</li> </ul>	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"> <li>Validar la fecha de vigencia de los contratos que se tiene.</li> </ul> <p><b>Si el contrato está vigente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reportar al Ministerio de Transporte y a la Superintendencia de Transporte (actividad 3)</li> </ul> <p><b>El contrato no está vigente</b></p> <p>Crear o actualizar el Contrato con la Empresa (Actividad 4)</p>	Director Operativo	
2	Crear o actualizar el Contrato con la Empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar en convocatoria si el caso.</li> <li>Validar la oferta económica que se tiene actualmente con la empresa y se define si se continua y se presenta una nueva propuesta económica.</li> </ul>	Director 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 extracto el del contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con todos los parámetros exigidos por el decreto 6652 de 2019, Por medio del sistema ITP</li> <li>Conformación del número consecutivo, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Formato Único del Extracto de Contrato (FUEC).                   <ul style="list-style-type: none"> <li>Los tres primeros dígitos de izquierda a derecha corresponden al código de la dirección territorial.</li> </ul> <table border="1" data-bbox="481 1045 938 1108"> <tr> <td>ANTIOQUIA-CHOCO</td> <td>305</td> </tr> </table> </li> <li>Los cuatro dígitos siguientes señalaran el número de resolución mediante el cual se otorgó la habilitación de la empresa.</li> <li>Los dos siguientes dígitos corresponden a los dos últimos años en el que la empresa fue habilitada.</li> <li>A continuación, cuatro dígitos que corresponderán al año en el que se expide el extracto del contrato.</li> <li>Posteriormente, cuatro dígitos que identifican el número de contrato. La numeración debe ser consecutiva.</li> <li>Finalmente, los cuatro últimos dígitos corresponden a los cuatro</li> </ul> </li> </ul>	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"> <li>Verificar el estado del vehículo antes de prestar el servicio, según el instructivo para el alistamiento diario de vehículos (preoperacional).</li> </ul>	Conductor	Protocolo de Alistamiento Diario del vehículo
6	Prestar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se llega al lugar en la hora estipulada.</li> <li>El conductor hace validación del personal físico contra el listado del personal.</li> </ul>	Conductor	Lista de pasajeros
7	Realizar la encuesta de satisfacción del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	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
- F-26 "Protocolo de alistamiento diario del vehículo"
- FUEC