

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN OPERATIVA</b>	Código: GO-PC-01
		Versión: 05
		Fecha: 22/02/2024

## 1. OBJETO

Establecer las actividades y condiciones generales necesarias para la planeación, ejecución y seguimiento con el fin de garantizar la buena prestación del servicio de transporte especial teniendo en cuenta las necesidades del cliente, el cumplimiento de lo estipulado en los diferentes contratos con clientes y de acuerdo a la normatividad aplicable, la empresa, persona contratante o cliente.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a toda la modalidad de servicio especial: Propietarios o tenedores de vehículos, Conductores, Coordinadores de operaciones, basado en la recepción del servicio, planeación, seguimiento y prestación eficiente del servicio hasta el cierre.

## 3. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 3.1 RECEPCION DEL CLIENTE (Procedimiento interno entre Comercial y Operaciones)

Comercial recibe el cliente asignado o el contrato adjudicado por parte del área comercial junto con las condiciones, la modalidad en la que ha sido contratado el servicio, el tipo de vehículos que se asignarán, la cantidad, la frecuencia, las tarifas y demás información relevante que permita la adecuada prestación del servicio. Esta información se registra en la plataforma ITP, creando el cliente de manera detallada y almacenando todos los archivos requeridos por la plataforma, una vez realizada la creación del cliente dentro de la plataforma, se enviará un correo electrónico a todas las partes interesadas, notificando las generalidades del contrato.

Recibido este correo electrónico la Gerencia procederá a designar el Coordinador Operativo para que se encargue de la atención del nuevo cliente y la programación de los

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN OPERATIVA</b>	Código: GO-PC-01 Versión: 05 Fecha: 22/02/2024
---	--	--

servicios.

El Coordinador Operativo solicitará reunión con Comercial para desglosar los detalles del contrato, de esta reunión resultará el Acta de Inicio o Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato con las condiciones necesarias para su ejecución.

### **3.2. CONVOCATORIA VEHICULOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO**

Mediante los diferentes medios de comunicación internos y externos, página Web, redes sociales, base de datos, Grupos de WhatsApp y voz a voz se realiza la convocatoria para adquirir los vehículos de acuerdo con los requisitos del contrato. COORDINADOR OPERATIVO.

### **3.3. SELECCION E INSPECCION DE VEHICULOS**

Se realiza el filtro de cumplimiento de los vehículos y conductor que llenan los requisitos establecidos en el contrato.

### **3.4 RECEPCION DE DOCUMENTOS.**

La documentación completa se recibirá únicamente de manera digital, en formato PDF, en un solo correo deben remitir cada documento de manera individual con la indicación de la placa, identificando el documento que está enviando, (SOAT, Tarjeta de Operaciones, Pólizas, revisión técnico mecánica), al correo [gdocumental@tne.com.co](mailto:gdocumental@tne.com.co)

### **3.4. CREACION DE VEHICULOS CON SOPORTE DOCUMENTAL EN PLATAFORMA.**

Con la documentación que se reciba completa se procede a crear los vehículos y conductores dentro de la plataforma ITP, se elabora el Convenio de Colaboración Empresarial y se procede a expedir el FUEC. por la persona de Documental.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN OPERATIVA</b>	Código: GO-PC-01
		Versión: 05
		Fecha: 22/02/2024

### 3.6 COMUNICACIÓN INTERNA

Una vez creado el vehículo, el conductor, el Convenio y el FUEC por el GESTOR DOCUMENTAL, el vehículo queda habilitado para operar. ASISTENTE ADMINISTRATIVO- COORDINADOR OPERATIVO.

### 3.7 PRESTACION DEL SERVICIO.

Se recibe la programación por parte del cliente en las diferentes modalidades de contrato Vehículos fijos, vehículos por demanda, a través de correo electrónico, llamada telefónica o WhatsApp o plataforma ITP.

De acuerdo con la solicitud del cliente el COORDINADOR OPERATIVO asigna los vehículos para la programación del servicio e informa al cliente la placa, el conductor y demás datos relevantes para el servicio.

### 3.8 PLANIFICACION DEL SERVICIO

De acuerdo con la Resolución 40595 de 2022, se realiza la planificación de las rutas frecuentes del servicio teniendo en cuenta el formato **PLANIFICACION DE DESPLAZAMIENTOS LABORALES**, en donde quedarán contenidos los principales aspectos de las vías, las alternativas de rodamiento, los kilómetros a recorrer y las características de las vías que permitan los desplazamientos seguros de cada uno de los viajes que se realicen en la operación.

### 3.9 SEGUIMIENTO AL SERVICIO

El Coordinador Operativo debe realizar seguimiento a la prestación del servicio a través del sistema de Seguimiento satelital GPS, o a través de los grupos de WhatsApp, llamada telefónica aleatoria a por lo menos un servicio al día para garantizar el cumplimiento de lo programado.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN OPERATIVA</b>	Código: GO-PC-01
		Versión: 05
		Fecha: 22/02/2024

El Coordinador Operativo se encargará de verificar el cumplimiento de los servicios asignados mediante la finalización del servicio en la plataforma ITP, cada conductor debe realizar el cierre del servicio, subir la planilla que cada Coordinador podrá visualizar las planillas de servicio.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN OPERATIVA</b>	Código: GO-PC-01
		Versión: 05
		Fecha: 22/02/2024

Las planillas se consultarán y descargará de acuerdo con la modalidad del servicio prestado, por día, por comisión, por mes y se verificará el diligenciamiento de las casillas totales sin tachones ni enmendaduras y con la firma del funcionario transportado, sin el cumplimiento del total de los requisitos no se puede facturar.

### 3.10 FACTURACION

Se envían los soportes requeridos por cliente y las condiciones especiales exigidas de acuerdo con cada caso, se concilia con el cliente los servicios prestados Vs las solicitudes realizadas durante el mes a facturar.

El cliente envía por correo electrónico la aprobación del consolidado de servicios, y con este dato se envía a contabilidad para la generación de la factura, que se radica de acuerdo con la exigencia del cliente.

### 3.11. PAGOS A PROVEEDORES CONTRATISTAS

Se relacionan los proveedores con sus respectivas cuentas de cobro que han sido revisadas por cada Coordinador de Proyecto, las cuales van acompañadas con los requisitos correspondientes, esta relación se entrega a la Gerencia para autorización y programación de pagos.

## 4 RESPONSABLES

### Líder de Operaciones

Es el responsable del proceso, encargado de liderar todas las actividades encaminadas a la prestación del servicio en forma eficiente.

#### 4.1. Líder de Operaciones/Coordinador de Operaciones

Son los responsables de la planeación, asignación de los servicios, vela por el cumplimiento legal y HSEQ del proceso, realiza el resumen de la facturación a clientes y proveedores, asegura la solicitud, desarrollo y finalización de los servicios a través de la plataforma ITP.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN OPERATIVA</b>	Código: GO-PC-01
		Versión: 05
		Fecha: 22/02/2024

Será el encargado del Aseguramiento del servicio desde el inicio con la revisión preoperacional hasta la finalización con el cargue de la planilla de cumplido.

#### **4.2. Conductores (Directos, Convenios y Contratistas Terceros)**

Tienen bajo su responsabilidad la conducción de los vehículos, conocimiento de las diferentes normas legales vigentes (seguridad vial, primeros auxilios y mecánica básicos), conocimiento de las vías, trabajar de manera segura ubicación fácil y rápida dentro de la ciudad, seguimiento y cumplimiento de las rutas asignadas. Adicionalmente tienen bajo su responsabilidad, la adecuada prestación del servicio, el correcto diligenciamiento de las planillas y formatos requeridos para las diferentes operaciones y para el cumplimiento del sistema de gestión HSEQ, mantenimiento del vehículo, disponibilidad de la documentación de los vehículos y del conductor al día, así como de reportar oportunamente cualquier anomalía relacionada con la operación.

#### **4.3. Coordinador HSEQ**

Hacer seguimiento a la adecuada prestación del servicio y cumplimiento de requisitos HSEQ establecidos para el proceso, los trabajadores y el ambiente. Coordinar las actividades de capacitación dirigidas a los cargos relacionados con el proceso.

#### **4.4. Gestor Documental.**

Se encargará de la recepción y organización de los documentos de vehículos y conductores de acuerdo con lo establecido dentro del procedimiento.

Recibe y revisa la documentación, tanto del conductor como del vehículo, con el fin de registrar en la plataforma ITP y generar el FUEC.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN OPERATIVA</b>	Código: GO-PC-01 Versión: 05 Fecha: 22/02/2024
---	--	--

## 5 NOVEDADES EN LA OPERACIÓN, REPORTE DE INCIDENTES Y EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Operaciones debe notificar al área de HSEQ cualquier novedad relacionada con quejas, incidentes, reclamos emitidos por parte de los clientes, novedades por incidentes o accidentes de tránsito. Se puede presentar novedades por PQRS, estas se remiten por correo electrónico al área HSEQ, al correo [gestionintegral@tne.com.co](mailto:gestionintegral@tne.com.co) o por el grupo de WhatsApp del contrato.

Si el reporte realizado corresponde a un incidente o accidente de tránsito se debe seguir lo establecido en el Plan estratégico de seguridad vial – PESV, reportar al líder de seguridad vial designado en la organización y realizar la investigación pertinente según sea el caso con apoyo del Comité de Seguridad.

## 6 REQUISITOS PARA LA CONTRATACION DE VEHICULOS

Los documentos que deben presentar los vehículos que entrarán a formar parte de la flota operativa de Transportes Especiales Nueva Era S.A.S. y que se requieren para la creación, permanencia y control en la Plataforma ITP de acuerdo con el formato check list GO-FR-01.

### 7.- REQUISITOS PARA EL CONDUCTOR

El conductor cumplirá con los requisitos de Experiencia, Escolaridad, Edad, y demás relacionados en el perfil de cargo independientemente de que sean contratados de manera directa o como contratistas, los requisitos son los mismos, con el fin de garantizar la correcta y segura prestación del servicio.

Estos documentos también manejan el sistema de alerta de vencimiento a través de ITP.

## 8. USO DE LOS VEHICULOS

Todo conductor es responsable por la operación del vehículo y debe tomar las precauciones pertinentes al conducir y estacionar, de manera que no se presenten riesgos de accidentes

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN OPERATIVA</b>	Código: GO-PC-01 Versión: 05 Fecha: 22/02/2024
--	--	--

ni se cometan infracciones de tránsito ni faltas a las normas generales establecidas en la Política de Seguridad Vial y en el Plan Estratégico de Seguridad Vial de TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA S.A.S.

Durante la movilización del vehículo el conductor debe cumplir estrictamente con las técnicas de manejo defensivo y cumplir con las siguientes normas generales:

- Realizar la inspección Pre-operacional y el reporte de fatiga, antes de iniciar la marcha a través de la plataforma ITP.
- No transportar un número mayor de personas al establecido en la tarjeta de propiedad del vehículo.
- No transportar personas ajenas a la empresa contratante.
- No transportar carga, salvo que se trate de un vehículo adecuado para tal fin, de acuerdo con la Ley 769 de 2002 o demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.
- En caso de que un vehículo presente algún daño mecánico, el conductor debe seguir las instrucciones establecidas por el Coordinador y por HSEQ, garantizando siempre el servicio al cliente y la prevención de la contaminación ambiental.

## 9.- NORMAS DE COMPORTAMIENTO EN TRANSITO

Los conductores deben cumplir con las normas de tránsito aplicables y tener en cuenta lo reglamentado por las entidades de tránsito y las normas internas establecidas por TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA S.A.S en sus Políticas de su Sistema Integrado de Gestión y en el Plan Estratégico de Seguridad Vial.

Toda persona que tome parte en el tránsito como conductor, pasajero o peatón, debe comportarse en forma que no obstaculice, perjudique o ponga en riesgo a las demás y debe conocer y cumplir las normas y señales de tránsito que le sean aplicables, así como obedecer las indicaciones que les den las autoridades de tránsito y la normatividad interna de la Empresa Contratante.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN OPERATIVA</b>	Código: GO-PC-01 Versión: 05 Fecha: 22/02/2024
---	--	--

Para conducir un vehículo de servicio especial, el conductor está obligado a portar la licencia de conducción vigente de la categoría correspondiente y los documentos necesarios para la operación.

Es obligatorio haber cursado y aprobado la capacitación en Manejo Defensivo y Mecánica Básica y Primeros Auxilios.

Todo conductor deberá evaluar las condiciones de riesgo por clima y estado de la vía para ajustar su velocidad por debajo de los límites máximos permitidos en la misma, o abstenerse de desplazarse en caso de que esta evaluación así lo indique en este caso debe reportarlo a través de un formato de actos y condiciones inseguras

Para conductores de **TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA**, las multas ocasionadas por la violación de cualquiera de las normas de tránsito, serán asumidas por el mismo, cuando la infracción tenga como causa comportamientos

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN OPERATIVA</b>	Código: GO-PC-01 Versión: 05 Fecha: 22/02/2024
--	--	--

indebidos del conductor o falla en sus deberes legales, se tomarán las medidas disciplinarias del caso.

Mientras el Conductor presente infracciones vigentes no podrá prestar el servicio, hasta tanto presente el acuerdo de pago correspondiente.

En caso de ser necesario el uso de equipos de comunicaciones, el conductor debe detener la marcha y parquear en forma segura antes de establecer comunicación. Esta restricción aplica aún cuando los equipos cuenten con dispositivos manos libres, según lo establecen las Políticas de **TRANSPORTES ESPECIALES NUEVA ERA S.A.S** establecidas dentro del Plan Estratégico de Seguridad Vial

#### **10.- ESTADO Y EQUIPAMIENTO DEL VEHICULO**

Para verificar el estado del vehículo, los conductores deben tener en cuenta lo establecido en la inspección pre operacional, de manera frecuente esta revisión es encaminadas a conservar el vehículo en óptimas condiciones técnico mecánicas y generales (carrocería, silletería y aseo), para prestar el servicio con seguridad, oportunidad y calidad. En situaciones especiales esta inspección se realizará por cada conductor a manera de autoinspección.

Cada vehículo estará dotado del equipo de carretera reglamentario (artículo 30 del capítulo III de la ley 769 de 2002), que contiene como mínimo lo siguiente.

- Un gato con capacidad para elevar el vehículo
- Una cruceta
- Dos señales de carretera en forma de triángulo en material reflectivo y provistas de soportes para ser colocadas en forma vertical o lámparas de señal de luz amarilla intermitentes o de destello.
- Un extintor
- Dos tacos para bloquear el vehículo

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN OPERATIVA</b>	Código: GO-PC-01
		Versión: 05
		Fecha: 22/02/2024

- Caja de herramientas básica que como mínimo deberá contener: alicate, destornilladores, llave de expansión y llaves fijas.
- Llanta de repuesto
- Linterna
- Botiquín de primeros auxilios.

## 11. ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL BOTIQUIN

Los conductores o propietarios son los responsables del uso del botiquín y deben reportar al Coordinador Operativo el vencimiento o uso de estos elementos para su reposición. Cuando el vehículo no es propiedad de la empresa o no es administrado directamente por **Transportes Especiales Nueva Era S.A.S**, el propietario del vehículo es el responsable de la dotación del botiquín.

El botiquín de primeros auxilios debe contener:

- Tijeras
- Micropore
- Linterna
- Suero Fisiológico en bolsa
- Manual de primeros auxilios
- Guantes de látex
- Curas
- Aplicadores
- Yodopovidona
- Jabón
- Gases Estériles

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN OPERATIVA</b>	Código: GO-PC-01 Versión: 05 Fecha: 22/02/2024
--	--	--

## 12.- DEFINICIONES

**BUS:** Vehículo destinado al transporte colectivo de personas, y sus equipajes, debidamente registrado conforme a las normas y características especiales vigentes. Puede transportar más de 30 pasajeros.

**BUSETA:** Vehículo con capacidad para movilizar entre 20 y 30 pasajeros

**CAMIONETA:** Vehículo automotor destinado al transporte de personas en la cabina y de carga en el platón.

**CAMIONETA STATION WAGON O CAMPERO:** Vehículo automotor con tipo de carrocería de cabina de dos volúmenes con cabina cerrada, voladizo trasero alargado, maletero integrado cuatro puertas laterales.

**CAPACIDAD TRANSPORTADORA:** Es el número de vehículos requeridos para la adecuada y racional prestación de los servicios contratados, fijada por la autoridad competente.

**CAPACIDAD DE PASAJEROS:** es el número de personas autorizados para ser transportados en un vehículo

**CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR:** ente estatal o privado destinado al examen técnico-mecánico de vehículos automotores y a la revisión de control ecológico conforme a las normas ambientales

### **CERTIFICADO DE REVISION TECNICO MECANICA Y DE GASES:**

Procedimiento que se realiza únicamente en centros de diagnóstico automotor oficiales o debidamente autorizados, para corroborar las condiciones mecánicas, de seguridad y de emisión de gases contaminantes en un vehículo a fin de garantizar el buen funcionamiento de éste en su labor de trabajo

**CONDUCTOR:** Persona habilitada y capacitada técnica y teóricamente para operar un vehículo.

**CONVENIOS DE COLABORACIÓN EMPRESARIAL:** Es el suscrito entre el prestador de servicios de pasajeros con una empresa de Servicio Público

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN OPERATIVA</b>	Código: GO-PC-01 Versión: 05 Fecha: 22/02/2024
--	--	--

de Transporte Terrestre Automotor Especial debidamente habilitada para esta modalidad, cuyo objeto sea el traslado de pasajeros.

**EMPRESA:** Unidad de organización dedicada a actividades de producción de bienes o a la prestación de servicios con fines lucrativos.

**LICENCIA DE CONDUCCIÓN:** documento público de carácter personal e intransferible expedido por autoridad competente, el cual autoriza a una persona para la conducción de vehículos con validez en todo el territorio nacional.

**LICENCIA DE TRANSITO:** es el documento público que identifica a un vehículo automotor, acredita su propiedad e identifica a su propietario y autoriza al vehículo para circular por las vías públicas y por las privadas abiertas al público.

**EXTRACTO DE CONTRATO:** Autorización escrita que otorga la empresa a sus vehículos para la prestación servicios de transporte.

**LICITACIÓN:** Proceso basado en un pliego de condiciones a través del cual se obtienen distintas ofertas para la adjudicación de un determinado valor.

**MICROBÚS:** Vehículo destinado al transporte de personas con capacidad de 10 a 19 pasajeros.

**PARQUE AUTOMOTOR:** Cantidad de vehículos vinculados a la empresa de los que se dispone para la prestación de los servicios de transporte escolar.

**PASAJERO:** Persona que se transporta en un vehículo, distinta al conductor.

#### **PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL Y CONTRACTUAL:**

Son los seguros que amparan a los pasajeros y a terceros contra riesgos inherentes a la actividad transportadora.

**SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO:** Comúnmente conocido como SOAT, es un seguro para todos los vehículos automotores que transitan por el territorio colombiano. Ampara los daños corporales causados a las personas como resultado de un accidente de tránsito, ya sean peatones, pasajeros o conductores.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN OPERATIVA</b>	Código: GO-PC-01
		Versión: 05
		Fecha: 22/02/2024

**SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIAL:** Servicio Especial es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad a un grupo específico de personas ya sean estudiantes, asalariados, turistas (prestadores de servicios turísticos) o particulares, que requieren de un servicio expreso y que para todo evento se hará con base en un contrato escrito entre la empresa de transporte y ese grupo específico de usuarios.

**SISTEMA BIDIRECCIONAL DE COMUNICACIONES:** Es aquel en la cual puede ser enviada información tanto desde un trasmisor hacia un receptor como desde este último hacia el primero, bien sea en forma alternada o simultánea.

**TARJETA DE OPERACIÓN:** Es el documento único que autoriza a un vehículo automotor para prestar el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial bajo la responsabilidad de una empresa de acuerdo con los servicios contratados.

**TRANSPORTE EMPRESARIAL:** Servicio de transporte que se presta con el fin de movilizar empleados de determinada empresa.

**TRANSPORTE ESCOLAR:** Servicio de transporte que se presta para movilizar estudiantes de determinada institución educativa.

**TRANSPORTE TURISTICO U OCASIONAL:** Servicio de transporte que se presta para movilizar a turistas.

**TURISTA:** Personas que se desplazan de un lugar a otro con fines recreativos.

**USUARIO:** Persona que tiene derecho a utilizar el servicio de transporte con cierta limitación.

**VEHÍCULO:** Medio de transporte de personas, animales o cosas.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN OPERATIVA</b>	Código: GO-PC-01
		Versión: 05
		Fecha: 22/02/2024

## IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Revisó	Aprobó
Coordinador HSEQ	Gerente

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
1	25/01/2018	Emisión del documento
2	19/107/2019	Se realizan los ajustes con la Plataforma Rodando en Línea
3	01/07/2020	Se cambia el nombre de la plataforma de Rodando en Línea a SOFTCOVES
4	15/04/2022	Se revisa el documento se incluye el cargo de Líder Operativo en los responsables del procedimiento, se incluye nota de propiedad del Documento.
5	22/02/2024	Actualización del procedimiento de acuerdo con la implementación de controles operacionales con la plataforma ITP