

# **PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE TRANSPORTE**



**NIT. 822.006.560-2**

Elaboró: COORDINADOR SGI	Revisó: SUB GERENCIA	Aprobó: GERENCIA
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 13/09/2023	Fecha: 13/09/2023	Fecha: 13/09/2023

## Contenido

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES: .....	3
4. RESPONSABLES.....	3
5. METODOLOGÍA .....	4
6. REGISTROS.....	6
7. CONTROL DE CAMBIOS.....	6

## 1. OBJETIVO

Establecer los parámetros para la prestación del servicio de transporte, garantizando el cumplimiento de los requisitos del cliente y reglamentarios.

## 2. ALCANCE

Aplica para todos los contratos de prestación de servicios de transporte especial que ejecute **CELUTAXI CITY S.A.S.**

## 3. DEFINICIONES:

- **Pasajero:** Persona distinta al conductor que se transporta en un vehículo de servicio público.
- **Propiedad Del Cliente:** Todo objeto, artículo y/o recursos, el cual es suministrado por el cliente para la prestación del servicio, el cual debe ser controlado y protegido.
- **Trazabilidad:** Es la descomposición de todos los elementos que intervinieron en la realización de una tarea o contrato.
- **Validación:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

## 4. RESPONSABLES

### Coordinador Operativo:

El coordinador Operativo es la máxima autoridad, en la planificación y ejecución del contrato y dentro de sus responsabilidades esta:

- Planificar las actividades de ejecución de servicios de transporte especial de pasajeros, teniendo en cuenta las disposiciones establecidas por el cliente y por el sistema de gestión integral de **CELUTAXI CITY S.A.S.**

### Coordinador SGI:

Apoya al coordinador operativo durante la planificación.

### Todo el personal:

Encargado de recepcionar información sobre solicitudes de servicio de los usuarios.

## 5. METODOLOGÍA

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Actividades de inicio	Cuando se adjudica un contrato el director de transporte especial incluye en la <b>Relación Global de Contratos CT-ESP-FM25</b> la información del mismo.	Director de transporte especial
2	Verificación de términos del contrato	El coordinador operativo y/o persona delegada puede realizar cuando sea necesaria una revisión para verificar el cumplimiento de las especificaciones solicitadas por el cliente. Si la verificación es conforme, se da inicio al contrato, en caso contrario se le informa al cliente los datos, documentos o recursos que hacen falta para autorizar el inicio de las actividades.	Coordinador Operativo
3	Planeación del desarrollo del contrato	Una vez identificadas las necesidades del cliente, se verifica dentro del parque automotor y listado de vehículos admitidos, la disponibilidad de vehículos y conductores que cumplan con los requisitos del cliente y requisitos internos.  En caso de no contar con vehículos disponibles, se recurre a la figura del convenio empresarial, en donde se verifican igualmente el cumplimiento de los requisitos definidos para la admisión de vehículos, para este proceso se tiene en cuenta el <b>procedimiento de admisión de vehículos CT-ESP-PC05</b> .	Coordinador Operativo
4	Elaboración de FUEC	En la operación, se debe elaborar y entregar el FUEC (Formato Único de Extracto de Contrato), siguiendo el <b>procedimiento elaboración de FUEC CT-ESP-PC02</b> .	Coordinador Operativo
5	Actualización de información de vehículos	Cada vez que se expedan nuevos FUEC, se deberá actualizar la <b>Matriz Información Vehículos CT-ESP-FM05</b> .	Coordinador Operativo
6	Prestación del servicio de transporte 1	Se asignan los servicios correspondientes a cada vehículo para la prestación del mismo. La programación podrá tener variaciones según requerimientos del cliente, en caso de presentarse cambio de requisitos por parte del cliente este quedará registrado en una nueva <b>Cotización y orden de servicio CT-COM-FM01</b> .  La prestación del servicio estará a cargo de los conductores asignados quienes seguirán el instructivo de trabajo <b>CT-ESP-IN01 Instructivo Manejo Seguro de Vehículos</b> .	Coordinador Operativo

	1		
7	Ejecución y seguimiento del desarrollo del contrato	<p>El Coordinador Operativo entregara a los conductores los formatos específicos para la operación, quien explicara detalladamente su diligenciamiento y fechas de entrega.</p> <p>Formatos a Entregar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bitácora de recorrido diario <b>CT-ESP-FM03</b> y/o Bitácora de recorrido diario Camioneta <b>CT-ESP-FM38</b></li> <li>2. Inspección pre operacional de vehículos <b>CT-ESP-FM07</b></li> <li>3. Encuesta de satisfacción <b>CT-COM-FM06</b></li> </ol>	Coordinador Operativo
8	Seguimiento de los servicios	<p>El Coordinador Operativo y/o Coordinador de zona se comunica mediante llamada telefónica con el conductor del vehículo para calcular tiempos de distancia, si se encuentra en el lugar, si esta en operación, si tiene inconvenientes.</p>	Coordinador operativo y Coordinador de zona
9	Propiedad perteneciente a clientes o proveedores externos	<p>Al finalizar la prestación del servicio, el conductor verifica las condiciones del mismo y en caso de encontrar alguna pertenencia del cliente, este informara inmediatamente al Coordinador Operativo dejando registro en el formato <b>CT-HSEQ-FM49 Ficha propiedad del cliente</b>.</p>	Conductores
10	Finalización y liberación de servicios	<p>Para la realizar la liberación del servicio al cliente solo se puede realizar hasta que se hayan completado satisfactoriamente los requisitos de los servicios, en caso de inconformidad será tratada por el Coordinador Operativo quien tomará las decisiones con el cliente para proceder con la liberación.</p> <p>La Liberación del servicio es realizada mediante la <b>encuesta de satisfacción CT-COM-FM06</b></p>	Coordinador Operativo
11	Facturación	<p>Mensualmente o antes de ser necesario el director de transporte especial entregará al área contable la <b>orden de servicio CT-COM-FM30</b> una vez cuente con el Vo.Bo. de Gerencia para la elaboración de la factura e informes (si aplica); para el servicio exporadico se diligencia el formato <b>Cotización y orden de servicio CT-COM-FM01</b>, por parte del coordinador operativo</p>	Director de transporte especial / Coordinador Operativo
	FIN		

## 6. REGISTROS

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	UBICACION
CT-ESP-FM25	Relación global de contratos	PC Coordinadora Admón. y Contratación
CT-ESP-PC05	Procedimiento admisión de vehículos.	Carpeta AZ – Gestión de Transporte
CT-ESP-PC02	Procedimiento elaboración de FUEC	Carpeta AZ – Gestión de Transporte
CT-ESP-FM05	Matriz información de vehículos	PC Coordinador Operativo/Escritorio/Gestión de transporte/Registros
CT-ESP-IN01	Instructivo manejo seguro de vehículos	Vehículos
CT-ESP-FM07	Inspección pre operacional de vehículos	Carpeta individual de vehículos.
CT-HSEQ-FM49	Ficha propiedad del cliente	Carpeta individual de vehículos.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACION Y/O REVISION	RESULTADO DE LA REVISIÓN O CAMBIOS	JUSTIFICACIÓN
V01	24/09/2018	Creación del documento.	Implementación Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.
V02	10/07/2020	Exclusión del numeral 8.3 Diseño y desarrollo.	No conformidad detectada en auditoria interna.
V03	13/09/2023	Inclusión de los registros de formatos punto 7.	Recomendación auditoria Interna