	PROCEDIMIENTO REPORTE DE MONITOREO	CÓDIGO:	PD-MO-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: MONITOREO	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

1. OBJETIVO

Establecer parámetros de comunicación entre las áreas involucradas directamente con la operación de la compañía con el fin de establecer un canal efectivo que logre la sinergia, para un desarrollo óptimo de la operación de la compañía.

2. ALCANCE

Este procedimiento tiene el alcance de establecer una comunicación directa, constante y eficaz entre la gerencia comercial, y la parte operativa con el fin de obtener información en tiempo real que permita la toma de decisiones.


3. DEFINICIÓN

Reporte: Un reporte puede revestir diversas formas, ya sea como escrito, como charla, como informe televisivo o por llamada.

Novedad: Llámese novedad para este caso vehículo ponchado por cualquier causa, vehículo varado, determinaciones del jefe de agencia de acuerdo a la ocupación o estado del vehículo, cambio de vehículo en transportes o agencias por cualquier situación, causas de motoristas, estado de las vías etc.

4. CONTENIDO

NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
SEGUIMIENTO EN OPERACIÓN NORMAL			
Solicitud de enturnamiento	Se debe solicitar al proceso de transportes los debidos enturnamiento de todos los vehículos y rutas que se van a cubrir en cada turno.	Auxiliar de Monitoreo	Enturnamiento
Verificación vehículos	El Enturnador debe chequear y confirmar que los vehículos tengan GPS activo y Avantel asignado al vehículo.	Enturnador Auxiliar de Monitoreo	N/A
Reportes en Excel	Una vez el vehículo esté operando, el auxiliar de monitoreo realiza seguimiento de rutas las cuales se saturan según su tránsito y diligencian los	Auxiliar de Monitoreo	Reporte de Excel

	PROCEDIMIENTO REPORTE DE MONITOREO	CÓDIGO:	PD-MO-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: MONITOREO	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016


	producidos, costos operativos, utilidades, horas de despachos, horas GPS, votes de rodamiento, y promedios.		
Registrar Informe de paradas no autorizadas	Se deben ingresar en el sistema NODUM las paradas no autorizadas, que durante el recorrido se detecten. De igual manera, se debe establecer comunicación con el conductor para que justifique su parada.	Auxiliar de Monitoreo	Sistema NODUM
Supervisión de cámaras	Se constata que las agencias realicen apertura de la oficina en horas de la mañana y su cierre normal, brindando apoyo mediante visualización de problemas en taquillas o retrasos en la venta.	Auxiliar de Monitoreo	Videos de Camara
PARA REPORTAR UNA NOVEDAD			
Reportar novedad	El reporte de novedad, se debe realizar por medio de avantel o celular, una breve comunicación con el área de monitoreo describiendo el suceso o novedad ocurrido, (llámese novedad para este caso vehículo ponchado por cualquier causa, vehículo varado, determinaciones del jefe de agencia de acuerdo a la ocupación o estado del vehículo, cambio de vehículo por cualquier situación, causas de motoristas, estado de las vías etc.), este reporte se debe realizar inmediatamente suceda.	Coordinador Operativo Conductor Auxiliar de Monitoreo	N/A
Difusión de la de novedad	El auxiliar de monitoreo recibe las novedades y realiza la respectiva socialización al entornador de transportes, al coordinador de ruta y/o al coordinador de buses y confirma la novedad reportada a transportes o agencias a nivel nacional según el caso.	Auxiliar de Monitoreo	N/A
Recepción novedad	Las áreas de transportes y las agencias reciben el reporte del área de monitoreo e informan a su vez que plan de acción se sigue con respecto a esta novedad.	Auxiliar de Monitoreo Coordinador de Buses Coordinador Operativo	N/A

5. RESPONSABILIDAD

Auxiliar de Monitoreo: Informar y divulgar a los responsables, acerca de todas las novedades que la operación genere

Coordinador de ruta, Coordinador de Buses, Coordinador de monitoreo: Tomar y gestionar las decisiones pertinentes frente a cualquier novedad reportada.

Conductor: Informar al proceso de transportes o al proceso de monitoreo, acerca de cualquier novedad que se presente, usando correctamente sus elementos de comunicación.

	PROCEDIMIENTO REPORTE DE MONITOREO	CÓDIGO:	PD-MO-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: MONITOREO	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

N/A

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01	Todo el Documento	Emisión de Documento	16/05/2016

APROBACIÓN

	ELABORO	REVISO	APROBÓ
NOMBRE:	Jean Paul Hostos	Andrés Peña	Alejandra Jaramillo
CARGO:	Coordinador de Monitoreo	Coordinador de calidad	Gerente