	PROCEDIMIENTO DESPACHO	CÓDIGO:	PD-AG-006
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento de despacho de los vehículos, estableciendo el manejo y control de los documentos soportes del mismo, validando que la información plasmada en dichos soportes sea consistente con la ocupación del vehículo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los despachos de las rutas que la compañía tenga autorizadas. Exceptuando la ruta Cali Buenaventura.

3. DEFINICIÓN

Planilla de control de viaje: documento que genera un rodamiento desde un origen hasta un destino en una determinada ruta, servicio en una fecha y hora de viaje específica; asignado a un conductor o motorista, dicha planilla describe los pasajeros movilizados en la ruta y las personas que interfieren en la realización del despacho con sus respectivos puntos de control, horas de llegada y salida de los mismo.

Existen 2 tipos de planillas:

Manual

Del sistema: simple (se planilla en forma vertical) y múltiple (mas de una salida y se planilla de forma horizontal)

Conductor o motorista: persona apta física y mentalmente capacitado técnica y teóricamente para operar un vehículo y experiencia, el cual después de cumplir con los requisitos de ley se le autoriza y habilita ejercer la actividad de conducción de vehículos, según la categoría para el cual fue capacitado.

Ruta: es el trayecto comprendido entre un origen y un destino unidos entre si por una via por un recorrido determinado, se clasifican en:

Ruta larga: son aquellas que corresponden a un tiempo de viaje mayor a 6 horas.


Ruta media: son aquellas que corresponden a un tiempo de viaje entre 3 y 5 horas.

Ruta corta: son aquellas que corresponden a un tiempo de viaje menor a 3 horas.

Transito: poblaciones/lugares por donde pasa la ruta

Tasa: es un impuesto que la terminal cobra a las empresas por el uso del terminal

Alcoholimetría: procedimiento donde se mide el grado de alcohol de la persona.

	PROCEDIMIENTO DESPACHO	CÓDIGO:	PD-AG-006
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Rodamiento: es un plan de horarios en cual se lleva unos códigos con un consecutivo para dar cumplimiento al mismo, cubriendo la totalidad de las rutas.

Tiquete: Documento soporte y seguro con el cual se celebra el contrato de transporte entre el viajero y la empresa


4. CONTENIDO

La compañía tiene establecida para cada ruta que presta un plan de rodamiento este se clasifica por servicio.

Diariamente el proceso de transporte enturna los vehículos para los rodamientos asignados y genera la planilla.

Condiciones: Está totalmente prohibido que los conductores manipulen los tiquetes de los pasajeros antes de que se haya realizado el cierre del despacho, por parte de la auxiliar de oficina. Si esto llega a suceder será causal de sanción disciplinaria al conductor. Los conductores solo manipulan los tiquetes al momento que la auxiliar cierra el despacho y le hace entrega de los mismos, para que sea el quien haga su verificación y validaciones.


NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Generación de planillas	<p>El procedimiento de planillas inicia en el área de Transportes quienes generan la planilla al Conductor, este es el que recibe la planilla y a su vez debe verificar que corresponda a su nombre, número de bus, cedula, origen, destino, bus, placa del bus, rodamiento, fecha y hora del viaje, servicio; Además vigilancia, son los que controlan las horas de entrada y salida de la empresa.</p> <p>Antes de sacar la planilla, el Enturnador debe ver la hoja de enturnamiento la cual es la que muestra el horario de salida de cada uno de los vehículos.</p> <ul style="list-style-type: none"> El Enturnador del área de transporte ingresa al software donde se generan las planillas (NODUM) e ingresa su usuario. Se despliega una aplicación en el software "Enturnar", se abre la ventana de "asignación" y se asigna según la ruta a la cual se desea realizar el enturnamiento del vehículo (Bogotá, Manizales, Pereira, etc.). Para generar planillas del rodamiento de buenaventura al abrir la ventana "Enturnar" luego se despliega la pantalla de adicionales y se asigna la ruta en mención. Se ingresa el número de vehículo, código de motorista(s) según sea su requerimiento de ruta y plan de rodamiento que es el código del rodamiento asignado donde se liga el origen y destino, se realiza verificación de los datos, Además, el aplicativo arroja el estado de la licencia de conducción del motorista, si se encuentra en funcionamiento el GPS, el SOAT, revisión técnico mecánica, segura actual y extracontractual, ya el enturnado 	Transportes Conductor	planilla

	PROCEDIMIENTO DESPACHO	CÓDIGO:	PD-AG-006
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016


	<p>después de verificar estos documentos se puede Enturnar o no el vehículo, posterior se acepta la operación en el software, luego se imprime la planilla y se entrega al motorista.</p> <ul style="list-style-type: none"> El Enturnador verifica que la planilla física tenga los mismos datos que la hoja de enturnamiento, posterior el motorista realiza la verificación de los datos de la planilla entregada por el Enturnador, firma en la casilla asignada del recibido y procede a dar cumplimiento al rodamiento asignado. 		
Cumplimiento del rodamiento en la ruta	<p>El vehículo es enviado por transportes con un tiempo de anticipación, de tal manera que al momento del despacho ya se encuentre en rampa:</p> <p>Ruta larga:1 hora</p> <p>Ruta media:1 hora</p> <p>Ruta corta:30 minutos</p>	Enturnador y jefe de ruta	Winpopu Hoja de reporte manual
Verificación estado y condición del vehículo	<p>En la ciudad origen, el motorista debe revisar todo el vehículo, verificando su estado (aseo interior y exterior, accesorios de audio, video, wifi, aire acondicionado esté en funcionamiento según aplique)</p> <p>Nota: en caso que alguno de las anteriores características no estén en funcionamiento o estén fallando debe contactarse con el coordinador operativo o monitoreo y reportar las anomalías para que el vehículo no sea despachado.</p>	Motorista	N.A

PLANILLADO


Verificar planilla	<p>El motorista debe entregar la planilla de viaje al auxiliar de despacho con el proceso de alcoholimetría realizado previamente.</p> <p>Los motoristas por ningún motivo pueden manipular los tiquetes de los pasajeros antes de que se haya realizado el cierre del despacho por parte del auxiliar de oficina, de igual forma los motoristas no pueden estar en los módulos de despacho de las auxiliares ni en las salas VIP.</p> <p>Cuando el vehículo este en rampa, el motorista debe estar de pie al lado de este esperando a los pasajeros que van abordar y colaborarles con el respetivo equipaje.</p> <p>En las agencias donde se realiza cobro de viáticos, además de la prueba de alcoholemia, el motorista debe realizar el cobro de viáticos y después realizar el abordaje de los pasajeros ubicándose al lado de la puerta del vehículo, cumpliendo los protocolos y entregando las fichas de equipajes correspondientes.</p> <p>El auxiliar de oficina es la persona que realiza el despacho del vehículo en la terminal, y su vez es la persona que debe cumplir con el siguiente procedimiento al momento de diligenciar la planilla, de igual forma debe verificar que los datos de la planilla estén correctos y concuerden con la realidad del despacho;</p> <ul style="list-style-type: none"> Verificar que la planilla entregada sea la original y no sea una fotocopia, para la terminal de Cali la auxiliar debe validar el que tenga un sello de la portería de vigilancia de la empresa con la hora real de salida del vehículo. Así mismo verificar que los datos del encabezamiento de la planilla sean correctos, como es el nombre, número de bus, fecha, hora y rodamiento; de 	Auxiliar de oficina	
--------------------	--	---------------------	--

	PROCEDIMIENTO DESPACHO	CÓDIGO:	PD-AG-006
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

	no ser así debe utilizar el sello de habilitación de planillas sin realizar tachones en el encabezamiento de la misma. <i>Nota: en orígenes solo se verifica la hora de salida y en tránsito hora de llegada y salida</i>		
Revisar carro	<p>la auxiliar debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Antes de abordar los pasajeros debe revisar el vehículo (de atrás hacia adelante teniendo en cuenta el aseo y los accesorios como camarote, baño , sillas y funcionalidades del vehículo como: Wifi, audio video, conectores y demás registrando las novedades en el formato de presentación y funcionamiento del vehículo 	Auxiliar de oficina	N.A
Abordaje	<p>Al momento de iniciar el abordaje del carro, la auxiliar hace el llamado a los pasajeros, utilizando el PROTOCOLO DE LLAMADO POR ALTAVOCES, dando prelación al abordaje a los pasajeros que viajen con niños menores de 5 años y adultos mayores</p> <p>Rutas largas: se inicia el abordaje faltando 15 minutos para cumplir la hora de despacho, donde la auxiliar de oficina hace el llamado a los pasajeros dependiendo de los destinos; Cada usuario hace entrega del tiquete a la auxiliar quien debe verificar con el mismo el origen-destino-hora-fecha-servicio e inmediatamente informar al usuario la política de mascota, equipaje y de menores según aplique.</p> <p>Rutas medias: se inicia el abordaje 10 minutos antes de la hora del rodamiento; Cada usuario debe portar el tiquete, que va a ser entregado a la auxiliar de despacho, quien debe verificar con el mismo el origen-destino-hora-fecha e inmediatamente informar al usuario la política de mascota, equipaje y de menores según aplique.</p> <p>Ruta corta: el abordaje es inmediato mientras el bus se encuentre en la rampa e inmediatamente informar al usuario la política de mascota, equipaje y de menores según aplique. El despacho debe hacerse de manera puntal a la hora del rodamiento</p> <p><i>Nota: para las temporadas o puentes donde haya demanda de clientes el rodamiento se ajusta a la necesidad de la venta y así mismo el despacho.</i></p>	Auxiliar de oficina usuario	Protocolo de llamado por altavoces Política de mascotas Política de equipaje Política de menores
	Terminado este procedimiento, la auxiliar procede al planillado de cada uno de los tiquetes como se relación en los ítems anteriores.	Auxiliar de oficina	N.A
Planillado	<ul style="list-style-type: none"> - Relacionar la <u>hora real</u> de salida en la casilla correspondiente a cada despacho, debe tener firma, nombre legible del auxiliar de oficina y código quien es quien hace el despacho. - Planillar en el sitio asignado a cada origen y destino, está prohibido los tachones, borrones y enmendadura en las planillas, si por algún motivo se equivocan en algún dato, escribir la corrección al reverso de la planilla con autorización del coordinador operativo, quien a su vez debe firmar; en aras de validar el hecho y realizar un recuento de pasajeros. <i>Nota: se debe planillar con lapicero de tinta negra.</i> - Validar la colilla de tiquetes de motorista, que estén legibles y vigentes para la liquidación y que concuerden con el servicio. <i>Nota: en caso que el tiquete</i> 		

	PROCEDIMIENTO DESPACHO	CÓDIGO:	PD-AG-006
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

	<p><i>tenga los datos borrados pero este legible el número de este se debe escribir el número del ticket legible con lapicero para que a la hora de llegar a liquidar no se corra el riesgo que ya vaya a estar borrado.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Relacionar todos los tickets de usuario o cortesía o promocionales, donde se debe planillar y hacer una nota aclaratoria de quien viaja, el motivo y quien lo autoriza con copia de cedula si no es empleado, y si es empleado de la empresa, fotocopia del carnet. Estos tickets son intransferible y su venta es prohibida por ende la cedula impresa en el ticket debe coincidir con la cedula del viajero o el carnet de la empresa, en caso que se encuentre un ticket que no es de la persona registrada en el mismo, se decomisa y devuelve a auditoria. 		
Despacho	<ul style="list-style-type: none"> - En el momento de entregarle los tickets al conductor, ambos deben verificar (conductor-despachador) que la cantidad de tickets sea la misma que están planillados correctamente y que coincidan con la cantidad de pasajeros que tiene el bus; de igual forma ambos deben validar (conductor-despachador) que se le están entregando las colillas de los tickets de Motorista y que estos sean legibles para su respectiva liquidación. - Para proceso de selección o viaje de un empleado SIN TICKETE CORTESIA, el proceso que solicita el viaje de este usuario debe llamar al coordinador operativo de la ciudad origen del viaje informándole el nombre y número de cedula de quien va a viajar para proceso de selección y para el viaje de un empleado se debe pedir una copia del carnet que soporte el titular del ticket, posterior colocar una nota al reverso de la planilla que indique quien viaja, el número de cedula, para que viaje y quien autorizo dicho viaje. así mismo el margen de diferencia no debe superar 2 días antes y después en comparación a la fecha de impresión del ticket. - Para el caso del viaje de un motorista de un bus afiliado a cualquier destino, se genera el ticket de venta autorizado por el coordinador de buses y para realizar el cuadro en la planilla el coordinador de valores justifica el faltante de dinero en la venta con un CM indicando que este usuario es motorista o propietario de un bus afiliado y de tal manera este gasto se le carga al bus al que el motorista pertenece, todo esto realizado con autorización previa del coordinador de buses. - Validar que exista una concordancia entre el número de pasajeros en la tasa y la planilla y número de tickets con sus respectivos orígenes, destinos y servicios. - De acuerdo a la operatividad de cada terminal la auxiliar de despachos debe entregar las tasas de uso según el procedimiento de la terminal: <ul style="list-style-type: none"> a. En la terminal donde se entreguen 2 copias al motorista, este debe dejar una copia a la salida de la terminal y la otra copia como documento soporte si se requiere en la vía y va adjunto a las planillas. b. En la terminal donde se entreguen 3 copias al motorista, este debe dejar una copia en la agencia para fines administrativos a cargo del coordinador de valores, una copia a la salida de la terminal y la otra copia como documento soporte si se requiere en la vía y va adjunto a las planillas a cargo de los motoristas. 	Motorista Auxiliar de despacho	Formato de trasbordo.


	PROCEDIMIENTO DESPACHO	CÓDIGO:	PD-AG-006
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

- Es de aclarar que la auxiliar de oficina debe hacer un recuento de todos los pasajeros del vehículo (De atrás hacia adelante), validando la existencia de los mismos, revisando que no exista nadie en los camarotes, baños y sillas transportin ya que en estos lugares mencionados no es permitido transportar pasajeros.
- Cuando la auxiliar cierra el despacho, esta hace entrega al motorista de todos los soportes del mismo y este debe validar que todos los documentos, tales como tasas, planilla y tiquetes concuerden con la realidad del despacho, en caso de no existir concordancia el motorista debe informar al coordinador operativo/persona encargada inmediatamente antes de iniciar su viaje para que esta sea corregida inmediatamente, si existiera una diferencia en liquidación el conductor debe asumir la diferencia tarifaria.
- Para los despachos de los vehículos que tienen sistema de entretenimiento la auxiliar debe hacer entrega de los audífonos a los pasajeros al momento del despacho del vehículo


Nota: si alguno de los datos no coincide debe utilizarse el habilitador de planilla; en caso de existir alguna enmendadura o tachón se debe escribir al reverso de la planilla con autorización del coordinador operativo, quien debe firmar y re validar el hecho y un recuento de pasajeros.

- En caso de que una oficina llegue un vehículo mal planillado, el encargado de la oficina en ese momento debe comunicarse con monitoreo y verificar con ellos las ocupaciones respectivas del vehículos y hacer las correspondientes anotaciones al respaldo de la planilla si hubiera lugar a ello.
 - Cuando viajen menores sin ocupar puesto las notas deben de ser claras, el menor no debe ser mayor de 5 años y de 1,10 cm, se debe estipular en la nota de que origen y a que destino viaja el menor; y si viaja con tiquete o no.
 - Al presentarse un trasbordo pueden generarse 2 situaciones
1. El trasbordo en la vía: esto ocurre cuando el vehículo lleva su ruta y en la vía sucede algún inconveniente, entonces el motorista debe comunicar a la coordinador operativo de xxx y este comunicarse con la agencia más cercana de donde ocurrió el inconveniente con el fin de:
 - ✓ enviar un bus desde la agencia más cercana
 - ✓ esperar un bus que vaya en ruta y lleve espacio para subir a alguno de los pasajeros que iba en el vehículo del inconveniente.
 - ✓ Enviar carro taller
 - ✓ Enviar grúa
 - ✓ Llevar el vehículo a una vulcanizadora


Nota: hay que tener en cuenta que frente a un evento ya sea por accidente o varada del vehículo, el vehículo que viene atrás de este, mientras lleve puestos disponibles debe recoger los pasajeros que se encuentran en la vía en el evento coordinando una logística con la terminal más cercana.

	PROCEDIMIENTO DESPACHO	CÓDIGO:	PD-AG-006
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016


	<p>Posterior a esto el motorista debe dirigirse a la agencia más cercana y reportarse, donde le deben entregar el formato de “Autorización para realización de trasbordo” relacionando los datos solicitados ahí, en el momento que el motorista llega a liquidación debe mostrar la planilla, los tiquetes y el formato de trasbordo con el fin que en esta área se realice el prorrateo del viaje realizado donde ocurrió el inconveniente.</p> <p>Nota: el motorista debe quedarse con los tiquetes y la planilla, y en la agencia, luego cuando este llegue a Cali a liquidación</p> <p>2. En rampa: el conductor debe entregar los tiquetes en la agencia de origen del viaje ya que tuvo el inconveniente sin haber iniciado el viaje y posterior deben subirse los pasajeros al otro vehículo asignado para el viaje, se debe anular la planilla.</p>		
Habilitación de planilla	<p>La planilla se habilita cuando existen cambios en los siguientes cambios en el rodamiento y su habilitación se realiza colocando el sello de habilitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de hora • Si el vehículo se despacha 30 minutos después del horario de la planilla establecido (rutas largas, cl-dc-cl. Cl-md-cl) y en el caso de (rutas cortas, cl-pr-cl. Cl-ar-cl, cl-mz-cl) si se despachan 15 minutos después. • Cambio de conductor • Cambio de número de vehículo • Cambio de servicio. • Cambio de rodamiento • Cambio de ruta <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diligenciar el origen y destino del vehículo ✓ Diligenciar el número del rodamiento ✓ Nombre de los motoristas que conducen el bus ✓ Código del motorista que conducen el bus ✓ Colocar el número del bus que será despachado ✓ Diligenciar la fecha real del despacho ✓ Ciudad donde se diligencia el formato de habilitación ✓ Explicar claramente la razón por la que se modifica o habilita la planilla ✓ Sello, nombre y código de la persona que realiza la habilitación y el despacho ✓ Hora real del despacho del bus ✓ Sello, nombre y código del despachador(Obligatorio) 	Coordinador operativo	Planilla habilitada Planilla adicional

	PROCEDIMIENTO DESPACHO	CÓDIGO:	PD-AG-006
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016


	<table><tr><th colspan="5">FORMATO HABILITACION DE PLANILLA ADICIONAL</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>1</td><td>RUTA</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>No. ROD</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>3</td><td>MOTORISTA</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>4</td><td>CODIGO</td><td></td><td>5</td><td>No. BUS</td></tr><tr><td>6</td><td>FECHA VIAJE</td><td></td><td>7</td><td>CIUDAD</td></tr><tr><td>8</td><td>MOTIVO</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>9</td><td>ELABORO</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	FORMATO HABILITACION DE PLANILLA ADICIONAL															1	RUTA				2	No. ROD				3	MOTORISTA				4	CODIGO		5	No. BUS	6	FECHA VIAJE		7	CIUDAD	8	MOTIVO																								9	ELABORO										
FORMATO HABILITACION DE PLANILLA ADICIONAL																																																																														
1	RUTA																																																																													
2	No. ROD																																																																													
3	MOTORISTA																																																																													
4	CODIGO		5	No. BUS																																																																										
6	FECHA VIAJE		7	CIUDAD																																																																										
8	MOTIVO																																																																													
9	ELABORO																																																																													
	<p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none">- Se debe habilitar toda la planilla con el “sello de habilitación”, incluyendo número de rodamiento, horario y fecha que por cualquier circunstancia, o motivo por el cual no se cumpla con el horario del rodamiento establecido- Cuando se saque una planilla adicional es importante habilitar con el horario real en la que se sacó el vehículo, para llevar un control interno de horarios y así transportes lo tendrá en cuenta en la programación de rodamientos.- Siempre se debe de colocar en la planilla la hora real con la que se despachó el carro- Siempre se debe colocar la hora en su respectivo campo en el sello de habilitación, esta debe estar diligenciada y nunca en blanco.- El sello se debe colocar en un espacio en blanco donde no se obstaculice ninguna otra información- Es de carácter obligatorio que la persona encargada del despacho especifique número de vehículo y fecha de viaje en el tiquete en caso tal que este no lo contenga, esto debe realizarlo con un fechador y/o numerador.- cuando en una misma planilla se hace un cambio de motorista o incluso de bus, se debe generar una planilla adicional y cuando llegue a liquidación, allí se debe generar una por cada trayecto con datos diferentes, es para que a cada uno de los motoristas le corresponda el producido de lo que realmente viajó y los pasajeros que movió., lo mismo pasa con los cambio de bus en mitad del trayecto; también es control de los despachos no realizar este tipo de cambio con sello de habilitación en mitad del trayecto, allí se debe entregar una nueva planilla manual y en liquidación generar y liquidar finalmente dos planillas.																																																																													
Protocolo de despacho auxiliar de oficina	Señores pasajeros, buenos (días, tardes, noche) Expreso Palmira les da la bienvenida. El vehículo No_____ cubre la ruta _____ - _____, con paradas sobre _____, _____, _____, nuestro vehículo cuenta con WIFI, la contraseña es _____, conectores los cuales se encuentran debajo de las sillas. Por seguridad y reglamento interno de la empresa, solo está permitido recoger pasajeros en los lugares autorizados como son: _____, _____, _____.	Auxiliar de oficina	N.A																																																																											

	PROCEDIMIENTO DESPACHO	CÓDIGO:	PD-AG-006
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016


	<p>Expreso Palmira les da las gracias por preferirnos y les desea un feliz viaje.</p> <p>Nota: cuando la ruta del vehículo realice paradas, la auxiliar debe mencionar “con paradas sobre _____, _____, _____”; en caso de no tener paradas debe decir “sin paradas”.</p>						
Notas:	<p>Los servicios del vehículo en el protocolo de despacho, se deben mencionar de acuerdo a la tipología del vehículo. Ejemplo, los carros que tienen sistema de entretenimiento digital o tabletas, la auxiliar debe hacer la entrega de los audífonos e infórmale al pasajero que el vehículo dispone de este servicio.</p> <p>En caso que el vehículo no tenga conectores o alguno de los servicios, no se deben mencionar estos al momento del despacho.</p> <p>Las rutas tienen estipuladas unas paradas autorizadas por tránsitos, para el ascenso de pasajeros, Dichas paradas deben ser informadas por la auxiliar en el protocolo al igual que las paradas para el descenso de acuerdo a las diferentes rutas y servicios que se prestan y que se mencionaron anteriormente en las RUTAS A SEGUIR. No aplica para las ruta <i>CL-PI-CL</i>.</p>	Auxiliar de oficina	Protocolo de despacho de auxiliar de oficina				
RUTAS A SEGUIR	RUTA A SEGUIR				N.A	N.A	
		Servicio	Ruta	Ascenso			Descenso
	CL-DC	S26, S26 Maxxi, S26 Maxxi Dupplo	Vía Palmira	Palmira Versalles, Buga Terminal, Tuluá Variante, Armenia terminal, Ibagué Terminal			Armenia, Estadio y terminal de transportes, Ibagué en la termina, l en Bogota en Soacha y en la Terminal Sur, y en la Terminal norte,
	CL-DC	Dupplo Expreso horas	Vía rozo	Buga para el horario de 21:00			Bogota en Soacha y en la Terminal Sur, y en la Terminal norte,
	DC-CL	S26, S26 Maxxi, S26 Maxxi Dupplo	Vía Palmira	Terminal Sur Ibagué Armenia	Ibagué Miro lindo y Terminal de transportes , Armenia , Estadio y terminal de transportes Tuluá variantes, Buga palo blanco,		

	PROCEDIMIENTO DESPACHO		CÓDIGO:	PD-AG-006
			VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIA		FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

					Palmira Versalles, Cali (Estacion del río de chiminango), Terminal Cali		
	CL-TU	Metro	Vía rozo	sobre la tercera norte hasta sameco y rozo	Ver nota: 1		
	TU-CL	Metro	Vía rozo	Terminal Tuluá, Olivos	Ver nota: 1		
	CL-BU	Metro	Vía rozo	sobre la tercera norte hasta sameco y rozo	Ver nota: 1		
	BU-CL	Metro	Vía rozo	Terminal Buga, Rozo	Ver nota: 1		
	CL-AR	Metro	Vía rozo	Terminal Cali, Sameco, terminal Buga	Armenia Glorieta estadio, terminal Armenia		
		S26	Vía Palmira	Palmira Versalles, Buga terminal, Tuluá Variante, Armenia terminal	Armenia Glorieta estadio, terminal Armenia		
	AR-CL	S26	Vía rozo	Terminal de armenia	Tuluá variante, Buga puente blanco, Palmira Versalles, Cali (Estacion del río de chiminangos), Terminal Cali		
	AR-CL	Metro	Vía rozo	Terminal de armenia	Tuluá variante, Buga puente blanco, Palmira Versalles, Cali (Estacion del río de chiminangos), Terminal Cali		
	PR-CL	Metro -	Vía rozo	Cartago	Buga puente blanco Tuluá, Cali (Estacion del río de chiminangos), Terminal Cali		
		Metro X	Via rozo	N.A	Cali (Estacion del río de chiminangos), Terminal Cali		

	PROCEDIMIENTO DESPACHO		CÓDIGO:	PD-AG-006
			VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIA		FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

	CL-PR	Metro	Vía rozo	Cartago	Cartago Variante, Pereira (ver nota 1)....
		Metro X,	Via rozo	N.A	Nota 1
	CL-MZ	Metro 1	Vía Palmira	Palmira Versalles, Buga terminal, Tuluá variante, Cartago, Pereira terminal de transportes.	Cartago variante Pereira (ver nota 1) Manizales(la cárcel, estación Uribe y terminal de transportes)
		Metro X	Vía rozo	Terminal Cali, Cartago	Ver nota 1
	CL-MD	S26 Dupplo	Vía Palmira	Cali, Palmira , Buga	CC.Unisur, Terminal del sur
	MD-CL	S26 Dupplo	Vía Palmira	Terminal sur	Variante Tuluá Variante Buga Palmira, puente del comercio Terminal Cali
	Pereira - Manizales	Metro	dos quebradas vía - ferrocarril	En el éxito, en dos quebradas en toda la vía al pollo, sector de la Romelia-control Operativo	En el sector de Estambul – zona de taxis y la Cárcel - Terminal
	Manizales - Pereira	Metro	Vía – Pereira	No está autorizada en ningún lado la recogida de pasajeros	Ver nota 1
	Pereira - Armenia	Metro	Vía - Armenia	No está autorizado para recoger pasajeros	Entrada CAI del pórtico, CRQ, una cuadra antes del coliseo del Café, CAI Granada, Parque el Bosque - Terminal
	Armenia - Pereira	Metro	Vía - Pereira	Solo control del solar – único sito autorizado	Entrada Pereira sector de san Luis y zona de taxis en Boston Terminal Pereira
	Armenia – Caicedonia - Sevilla	Metro	Vía Sevilla	No está autorizado para recoger pasajeros	Caicedonia – entrada hospital y

	PROCEDIMIENTO DESPACHO	CÓDIGO:	PD-AG-006
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

					galería Terminal Ver Nota 1		
	Sevilla – Caicedonia - Armenia	Metro	Vía - Armenia	Galería de Caicedonia y control en hospital	Sector tránsito en Caicedonia y galería – Barragán. Armenia – cementerio, sector de tres esquinas – terminal Ver Nota 1		
Nota 1: En lugares donde no se ponga en riesgo la integridad de los pasajeros como son: las bahías, lugares donde no sea prohibido parquear y la terminal de transporte; ESTO APLICA para las rutas: CL-TU-CL, CL-BU-CL, MZ-PR, PR-AR, PR-SV-PR, MZ-AR-MZ, CL-PR.							

5. RESPONSABILIDAD

Coordinador operativo y Auxiliar de oficina: diligenciar correctamente la planilla y hacer cumplir el procedimiento.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Planilla

Hoja de reporte manual

Formato de trasbordo.

Planilla habilitada

Planilla adicional

Protocolo de llamado por altavoces


Política de mascotas

Política de equipaje

Política de menores

Protocolo de despacho

CONTROL DE CAMBIOS

	PROCEDIMIENTO DESPACHO	CÓDIGO:	PD-AG-006
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : AGENCIA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

VERSIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01	Todo el documento	Emisión del documento	16/05/2016

APROBACIÓN

	ELABORO	REVISO	APROBÓ
NOMBRE:	Olga Lucia Sánchez	Andrés Peña	Jorge Jaramillo
CARGO:	Gerente Comercial	Coordinador de Calidad	Gerente General