	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE TRANSPORTE ESPECIAL	CÓDIGO:	PD-TE-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : TRANSPORTE ESPECIAL	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

1. OBJETIVO

Establecer las actividades a realizar antes, durante y después de la prestación del servicio de transporte especial para cumplir con los requisitos y necesidades del cliente y/o contratante

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todo el proceso operativo de la empresa Solturismo, definiendo registros, actividades y responsables implicados en el proceso.


3. DEFINICIÓN

Servicio público de transporte terrestre automotor 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 que tengan una característica común y homogénea en su origen y destino, como estudiantes, turistas, empleados, personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no crónicos y particulares que requieran de un servicio expreso.

FUEC: Formato Único de Extracto de Contrato en el cual se diligencian los datos más relevantes de las condiciones para la prestación del servicio al cliente.

4. CONTENIDO

NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Estado de los buses	Cada que se requiera, el auxiliar administrativo debe solicitar la disponibilidad de los buses con el fin de conocer su estado y la ubicación de los vehículos.	Auxiliar administrativo Transporte Especial	Formato control de vehículos
Programación de los buses	Se deben solicitar los buses de acuerdo a la necesidad del contrato, para dar inicio a la programación de los vehículos determinando tiempo y recorrido necesario.	Gerente de Servicios Especiales.	Formato control de vehículos

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE TRANSPORTE ESPECIAL	CÓDIGO:	PD-TE-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : TRANSPORTE ESPECIAL	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Pre alistamiento de los buses	Una vez el bus sea programado, se debe diligenciar el formato de pre alistamiento según lo establecido en la resolución 0315	Motorista Auxiliar control de calidad	Formato pre alistamiento
Solicitud del FUEC	El motorista debe ser llamado a la oficina de Solturismo, para reclamar el FUEC con todos los datos específicos del servicio a prestar	Motorista Auxiliar administrativo	FUEC
Prestación del servicio	El motorista se dirige 30 minutos antes hacia el sitio donde será el inicio del viaje, con todos los documentos solicitados y verificando que al vehículo ingresan la misma cantidad de personas que están en la lista de pasajeros que envió la empresa	Motorista	Lista de Pasajeros
Seguimiento a la prestación del servicio	Se monitorea el vehículo a través de GPS para verificar y dar acompañamiento al vehículo, cualquier novedad que se presente se debe comunicar con el Auxiliar administrativo o con el Gerente de Servicios especiales.	Auxiliar de Monitoreo. Auxiliar administrativo	N/A
Notificación prestación del servicio	Una vez el servicio haya concluido, se debe establecer comunicación con el cliente, para que este entregue una notificación del servicio prestado, expresando su satisfacción o sus sugerencias	Auxiliar administrativo	Notificación del cliente

5. RESPONSABILIDADES

Gerente de Servicio transporte especial: Realizar la programación de los vehículos.

Auxiliar administrativo: Aplicar las actividades que relaciona el presente procedimiento.


DOCUMENTOS RELACIONADOS

FUEC

Lista de pasajeros

Formato de alistamiento

Formato control de vehículos.

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE TRANSPORTE ESPECIAL	CÓDIGO:	PD-TE-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : TRANSPORTE ESPECIAL	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

CONTROL DE CAMBIOS

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

APROBACIÓN

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Luis Alberto Cancino	Andrés Peña	Luis Alberto Cancino
CARGO:	Gerente Especiales	Coordinador de calidad	Gerente Especiales