	PROCEDIMIENTO PARA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE ESPECIAL	CÓDIGO:	PD-GV-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTIÓN DE VENTA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

1. OBJETIVO

Establecer las actividades a realizar para atender las requisiciones de los clientes y concretar las condiciones y la prestación del servicio de transporte especial.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la recepción de la necesidad del cliente, hasta definir y coordinar el vehículo de transporte especial que va a prestar el servicio.


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	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
Comunicación con el cliente	Se establece comunicación eficaz y eficiente con el cliente a través de los diferentes medios de contacto (telefónico, e-mail o directamente con el usuario).	Secretaria de Gerencia	N / A
Establecimiento de la necesidad	Se registra en una base de datos la necesidad del cliente, solicitando la siguiente información: Fecha de solicitud, Nombre completo, Teléfono, Cantidad de personas a transportar, Origen, Destino, Días de servicio, E-mail, Notas u Observaciones.	Secretaria de Gerencia	Base de datos

	PROCEDIMIENTO PARA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE ESPECIAL	CÓDIGO:	PD-GV-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTIÓN DE VENTA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016


Cotización para la prestación del Servicio.	De acuerdo a los requisitos del cliente, se establece la tarifa a cobrar con el Gerente de servicios especiales para realizar una cotización y enviarla al correo suministrado por el Usuario.	Gerente de Servicios Especiales. Secretaria de Gerencia	Cotización
Confirmación del Servicio	Se debe confirmar la recepción del correo con la cotización, y se pregunta al cliente acerca de la aceptación del servicio.	Secretaria de Gerencia	Cotización
Aceptación del Servicio	Una vez el cliente acepte la oferta realizada en la cotización, se procede a enviar la factura de venta del servicio, la F.V se solicita al auxiliar de contabilidad, para ello se debe llevar el contrato con el Visto Bueno de la contadora de Solturismo, el Rut, la cámara de comercio, y la cedula de ciudadanía.	Secretaria de Gerencia	Cotización Factura de Venta
Información para Realizar el Contrato	<p>Para proceder a diligenciar el contrato de transportes, son necesarios los siguientes datos, según sea el caso:</p> <p>Si es Persona Jurídica los documentos solicitados son:</p> <p>Solicitud del servicio, RUT, Copia de Cedula de Ciudadanía, Cámara de Comercio vigente, Copia cedula de representante legal, Lista de pasajeros (sin enmendaduras ni tachones), Anticipo o Pago a número de cuenta suministrado.</p> <p>Si es Persona Natural los documentos solicitados son:</p> <p>Solicitud del servicio, RUT, Copia de Cedula de Ciudadanía, Lista de pasajeros (sin enmendaduras ni tachones), Anticipo o Pago a número de cuenta suministrado.</p>	Secretaria de Gerencia	Contrato de servicio
Establecer contacto con transportes	Se debe verificar con el proceso de transportes, la disponibilidad de conductores y vehículos aptos para realizar el servicio, una vez se defina motorista y bus, se procede a solicitar y gestionar los requisitos de motorista y de vehículo.	Secretaria de Gerencia Transportes Especiales	Base de datos conductores y vehículos
Requisitos de Motorista	<p>Para asignar al motorista que va a prestar el servicio, se le debe solicitar la siguiente documentación:</p> <p>Copia de Cedula de Ciudadanía, Copia de licencia de conducción, Copia de pago de Seguridad Social, Copia de información como conductor ante el RUNT.</p>	Secretaria de Gerencia Motorista	Documentos

	PROCEDIMIENTO PARA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE ESPECIAL	CÓDIGO:	PD-GV-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTIÓN DE VENTA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Requisitos de Vehículos	<p>Se debe verificar que el vehículo que va a prestar el servicio tenga actualizados los siguientes documentos:</p> <p>Tarjeta de propiedad, Revisión Técnico Mecánica, Soat, Póliza contractual y extra contractual, Tarjeta de Operación, Copia cedula del propietario.</p>	Secretaria de Gerencia	Documentos requeridos
Diligenciar el contrato	<p>Contrato de transporte especial:</p> <p>Este contrato debe ser diligenciado teniendo en cuenta los documentos exigidos por el contratista y la base de datos para asignar su respectivo número de contrato y FUEC,</p> <p>Después de terminado el contrato debe ser llevado a revisión con la contadora para darle el Visto Bueno</p> <p>Se envía al usuario y/o cliente el contrato para ser revisado y firmado.</p> <p>El contrato debe estar firmado por las dos partes, antes de la prestación del servicio junto con los documentos ya mencionados (<i>INFORMACION PARA REALIZAR EL CONTRATO</i>) y la lista de pasajeros.</p> <p>Debe ser archivado según el consecutivo.</p> <hr/> <p>Contrato convenio colaboración empresarial con Expreso Palmira: Este tipo de contrato debe ser enviado directamente a la empresa que solicita la ejecución del convenio, diligenciando la información variable del convenio, se debe tener una copia una vez sea registrado en el ministerio de transporte, el número del convenio es diferente al de contrato de servicio especial.</p> <hr/> <p>Convenio Colaboración Empresarial con Transportadora Especial: para realizar este contrato se solicitan los siguientes documentos</p> <p>Documentos del vehículo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarjeta de operación 2. Revisión Tecno mecánica 3. Soat 4. Certificados de la póliza RC 5. Licencia de Transito <p>Documentos del motorista</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopia de la cedula 	<p>Gerente de servicios especiales</p> <p>Secretaria de Gerencia</p>	Contrato de transporte

	PROCEDIMIENTO PARA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE ESPECIAL	CÓDIGO:	PD-GV-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTIÓN DE VENTA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

	2. Fotocopia de la licencia de conducción 3. Planilla de pago vigente Documentos para el contrato de prestación de servicio 1. Cámara de comercio de la empresa 2. Copia de la cedula del representante legal 3. Copia de Habilitación de la Empresa como Transporte Especial 4. Carta de autorización de pago directo 5. FUEC Documentos DUEÑO BUS 1. Copia de la cedula de ciudadanía 2. Carta cobro 3. Rut		
Diligenciar el FUEC	El Formato Único de Extracto de Contrato, se debe diligenciar de acuerdo a la información suministrada en el contrato, siguiendo las instrucciones de diligenciamiento del <i>Instructivo para determinación del número consecutivo del FUEC</i> , se deben imprimir tres copias y deben ser firmadas por el representante legal, una copia es para el vehículo el cual debe portarlo en todo el recorrido, la segunda copia es para los archivos de la empresa y la tercer copia es para el propietario o locatario del vehículo.	Secretaria de Gerencia	FUEC
Información de viaje	Cuando se hayan determinado y gestionado los documentos necesarios del motorista y del vehículo para la prestación del servicio, se procede a citar al motorista para notificarle las condiciones del viaje y la entrega de los viáticos correspondientes si así es necesario.	Secretaria de Gerencia Conductor	N / A
Prestación del Servicio	El motorista se dirige a prestar el servicio de acuerdo a las condiciones establecidas en el FUEC y en el contrato de transporte, finalmente se solicita el cumplimiento del viaje y se archivan los documentos	Conductor	Contrato de transporte FUEC

	PROCEDIMIENTO PARA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE ESPECIAL	CÓDIGO:	PD-GV-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTIÓN DE VENTA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

5. RESPONSABILIDAD

Gerente de Servicio transporte especial: Definir tarifas, garantizar la prestación del servicio y gestionar el vehículo en óptimas condiciones.

Auxiliar de Oficina: Realizar las actividades de atención al cliente, solicitud de documentos y gestión operativa a lo largo del proceso para la prestación del servicio de transporte especial.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

CONTROL DE CAMBIOS

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

APROBACIÓN

	ELABORÓ	REVISO	APROBÓ
NOMBRE:	Daniel Carrillo	Andrés Peña	Luis Alberto Cancino
CARGO:	Auxiliar de Oficina	Coordinador de calidad	Gerente Trans. Especial