

**PROPUESTA DE DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TENIENDO
EN CUENTA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 9001:2015, EN EL
PROCESO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTADORES EL MOTILÓN, COOPTMOTILON.**

Caren Lizeth Peña Santos

Código 1.094.279.183

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PAMPLONA

2019

**PROPUESTA DE DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TENIENDO
EN CUENTA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 9001:2015, EN EL
PROCESO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DE LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTADORES EL MOTILÓN, COOPTMOTILON.**

Caren Lizeth Peña Santos

Código 1.094.279.183

**Informe presentado como requisito final para optar al título de
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS**

SUPERVISOR DE PRÁCTICA

Luz Ángela Moreno Cueva

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PAMPLONA

2019

TABLA DE CONTENIDO

ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL.....	11
1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA	11
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS	14
1.2.1 MISIÓN.....	14
1.2.2 VISIÓN.....	14
1.2.3 VALORES.....	14
1.2.4 OBJETIVO.....	15
1.2.5 ORGANIGRAMA	16
1.2.6 SERVICIOS QUE OFRECE COOPTMOTILÓN.....	17
1.2.7 LEYES QUE REGULAN LA EMPRESA	20
1.3 DIAGNÓSTICO	21
1.3.1 DIAGNÓSTICO EXTERNO	21
1.3.2 DIAGNÓSTICO INTERNO.....	25
1.3.3 MATRIZ DOFA	28
1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO	31
1.5 FUNCIONES ASIGNADAS	34
1.6 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	35
1.6.1 TÍTULO.....	35
1.6.2 OBJETIVOS.....	35
1.6.3 JUSTIFICACIÓN.....	35
1.6.4 CRONOGRAMA	36
2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	38

2.1	FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS EN COLOMBIA (DECRETO 1079)	39
2.1.1	ESTRUCTURA DEL SECTOR TRANSPORTE	39
2.1.2	HABILITACIÓN DE LA EMPRESA	39
2.1.3	CAPACIDAD TRANSPORTADORA	40
2.1.4	REQUERIMIENTOS Y FORMATOS DE VINCULACIÓN	41
2.1.5	SISTEMA DE VIGILANCIA	45
2.2	PROCESOS QUE YA HAN SIDO ESTABLECIDOS POR PARTE DE LA EMPRESA.....	47
2.3	ANÁLISIS Y DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS.....	48
2.3.1	ANÁLISIS PROCESO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS	48
2.3.2	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS	59
2.3.3	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS INTER	64
2.3.4	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS URBANO	77
2.3.5	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS INDIVIDUAL	91
	CONCLUSIONES.....	97
	RECOMENDACIONES	99
	ALCANCES DE LA PRÁCTICA.....	100
	EVIDENCIAS.....	102
	REFERENCIAS.....	104
	ANEXOS	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - RUTAS Y HORARIOS.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2 - FACTORES ECONÓMICOS.....	21
Tabla 3 - FACTORES SOCIALES Y AMBIENTALES.....	22
Tabla 4 - FACTORES TECNOLOGICOS.....	22
Tabla 5 - FACTORES COMPETENCIA.....	23
Tabla 6 - MATRIZ EFE.....	23
Tabla 7 - CAPACIDAD DIRECTIVA.....	25
Tabla 8 - CAPACIDAD FINANCIERA.....	25
Tabla 9 - CAPACIDAD COMPETITIVA.....	26
Tabla 10 - CAPACIDAD TECNOLOGICA.....	26
Tabla 11 - CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO.....	27
Tabla 12 - MATRIZ EFI.....	27
Tabla 13 - MATRIZ DOFA.....	28
Tabla 14 - ESTRATEGIAS MATRIZ DOFA.....	29
Tabla 15 - CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	36
Tabla 16 - RUTAS PAMPLONA.....	53
Tabla 17 - PROCESO TRANSPORTE DE PASAJEROS INTERMUNICIPAL.....	66
Tabla 18 - RUTAS Y HORARIO DE LA EMPRESA.....	70
Tabla 19 - PROCESO TRANSPORTE DE PASAJEROS COLECTIVO URBANO.....	78
Tabla 20 - PROCESO TRANSPORTE DE PASAJEROS URBANO INDIVIDUAL.....	92

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 - LOGO DE COOPTMOTILON LTDA.	11
Ilustración 2 - ORGANIGRAMA COOPTMOTILON.....	16
Ilustración 3 - FORMATO DE CONTRATO DE VINCULACIÓN AL PARQUE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA.....	43
Ilustración 4 - FORMATO DE CONTRATO DE TRABAJO CONDUCTORES.....	45
Ilustración 5 - VIGIA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE	46
Ilustración 6 - SIMBOLOGÍA DIAGRAMA DE FLUJO	49
Ilustración 7 - MAPA PAMPLONA	52
Ilustración 8 - LISTADO DE RUTAS COLECTIVO URBANO.....	54
Ilustración 9 - VEHÍCULOS COOPTMOTILON TRANSPORTE INTER	56
Ilustración 10 - CLAVIJERO PAMPLONA	56
Ilustración 11 - VEHÍCULOS COOPTMOTILON TRANSPORTE INDIVIDUAL.....	59
Ilustración 12 - DIAGRAMA DE FLUJO DEL TRANSPORTE DE PASAJEROS INTERMUNICIPAL	68
Ilustración 13 - FORMATO FICHA DE ALISTAMIENTO DIARIO	70
Ilustración 14 - FORMATO DE PRUEBA DE ALCOHOLIMETRÍA	71
Ilustración 15 - FORMATO DE DERECHO A MUELLE.....	72
Ilustración 16 - TIQUETE FORMATO MANUAL EN BLANCO	72
Ilustración 17 - TIQUETE FORMATOS IMPRESOS DEL SISTEMA.....	74
Ilustración 18 - PLANILLA DE DESPACHO FORMATO MANUAL EN BLANCO..	75
Ilustración 19 - PLANILLA DE DESPACHO FORMATOS IMPRESOS DEL SISTEMA.....	76
Ilustración 20 - DIAGRAMA DE FLUJO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS COLECTIVO URBANO	81
Ilustración 21 - CROQUIS RUTA 1: SANTA MARTA	82
Ilustración 22 - CROQUIS RUTA 2: CRISTO REY – LOS TANQUES	83
Ilustración 23 - CROQUIS RUTA 3: SAN PEDRO	84
Ilustración 24 - CROQUIS RUTA 4: BARRIOS UNIDOS.....	85
Ilustración 25 - CROQUIS RUTA 5: EL ZULIA.....	86

Ilustración 26 - LISTADO OFICIAL DE RUTAS PARA EL SERVICIO COLECTIVO PAMPLONA 2019	87
Ilustración 27 - PLANILLA DE DESPACHO COLECTIVO URBANO	90
Ilustración 28 - DIAGRAMA DE FLUJO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS URBANO INDIVIDUAL	93
Ilustración 29 - TARJETA DE CONTROL O LA PLANILLA DE DESPACHO TAXIS	95
Ilustración 30 - TARIFAS DE TRANSPORTE INDIVIDUAL	96

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 - CARTA DE PRESENTACIÓN DEL CENTRO DE PRÁCTICAS ANTE LA EMPRESA.....	105
Anexo 2 - CARTA DE ACEPTACIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA PARA REALIZAR LA PRÁCTICA	106
Anexo 3 - CONSTANCIA AFILIACIÓN ARL.....	107
Anexo 4 - CONSTANCIA DE SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA.....	108
Anexo 5 - EVIDENCIA DE LA SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA	109
Anexo 6 - CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO DEL PERÍODO DE PRÁCTICA	111
Anexo 7 - FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN	112
Anexo 8 - FORMATO DE EVALUACIÓN	113

ABSTRACT

The objective of this study is to show the COOPTMOTILON LTDA. Limited Motilon Transporters Cooperative, the importance of the procedures manuals within the company, specifically the transport processes to provide a quality service and excellence for which it is recognized. , contributing to the fulfillment of the company's objective, mission and vision; and in turn to accreditation in integral management system (SGI) and in the quality management system (QMS).

In the first part, in chapter 1 of the study a description of the company is made in its general aspects such as the mission, vision, objective, values and services provided, as well as a brief description of the trajectory that this entity has had since its creation through the historical review. To achieve this goal you should check the official website of the company and also corroborate the information with your employees and if necessary add information if outdated, you must also perform a direct analysis of each of the company's services and the functions that each employee is performing in their areas of work. To continue with the fulfillment of the first part it is necessary to develop a diagnosis through the EFE, EFI and DOFA matrices; to determine the variables of influence that are related in the growth of the company.

In the second part of the study in chapter 2, the processes that have already been established by the company will be determined, in addition to detailing the operation of transportation in Colombia and the documents required for the company to be enabled in the provision of the service . Culminated with the design of a process manual that details the operation of the service that the company is providing in the mode of inter transport, urban transport and individual transport, where a process documentation is made with the information provided by the route manager with In order to provide a higher quality service and be recognized by users for the excellence of the service provided.

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Transportadores El Motilón Limitada “Cooptmotilon Ltda.” es una empresa dedicada a la prestación del servicio de transporte de personas y de mensajería de un destino a otro, brindando un excelente servicio a sus usuarios velando por sus necesidades y trabajando en pro de las metas y objetivos planteados por los asociados de la empresa. También cuenta con la estación de servicios donde se le distribuye combustible a la comunidad pamplonesa y el parque automotor donde se les da mantenimiento a los automóviles de la empresa y a la comunidad en general. Actualmente está incursionando en el tema del turismo.

Cooptmotilon Ltda., actualmente se encuentra en un proceso de crecimiento donde ha querido mejorar la prestación de sus servicios por medio de la implementación de la seguridad y salud en el trabajo; del sistema de gestión integral y del mejoramiento del servicio que prestan los conductores. La empresa está regulada por varios entes departamentales como lo son La Superintendencia de Transporte, el Ministerio de Industria y Comercio, el Ministerio de Minas y Energías, motivo por el cual la empresa se encuentra en constantes actualizaciones en su información y en sus procesos con el fin de alcanzar los estándares establecidos por los altos mandos.

La propuesta de mejoramiento establecida en este documento tiene como finalidad el facilitar una descripción del proceso de transporte de pasajeros, que sirva para el mejoramiento del servicio por medio de la aplicación de la calidad en la Cooperativa que se deben tener en cuenta en la empresa para desarrollar de una manera más eficiente el trabajo.

1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN LIMITADA “COOPTMOTILON LTDA”

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA



Ilustración 1 - LOGO DE COOPTMOTILON LTDA.

La empresa surge luego de que un grupo de personas, con la destreza de soñar a pesar de las circunstancias, deciden conformar una cooperativa de transporte. La empresa se conforma inicialmente con 9 socios que a pesar de no tener dinero ni conocimientos suficientes acerca del tema se enfrentaron al reto de comenzar y a la oposición que presentaron las demás empresas que ya estaban conformadas.

- ✓ En agosto de 1991 un grupo de trabajadores de una empresa de transporte decidió protestar contra las acciones abusivas que los administrativos estaban cometiendo contra ellos ya que no tenían en cuenta sus condiciones. Los trabajadores se sentían presionados y temerosos de perder sus trabajos que eran el único sustento para su familia. Esto fue despertando en los trabajadores el deseo de unirse y crear una empresa que tomara en cuenta a los trabajadores como personas, que pensara en sus necesidades y les permitiera laborar dignamente, es así como comienza a gestarse la cooperativa.
- ✓ En enero de 1992 y luego de muchas dificultades y de aprendizaje se constituyó en la ciudad de Pamplona, la Cooperativa de Transportadores el Motilon Limitada con siglas “COOPTMOTILON LTDA”, con personería jurídica

0073 del 14 de enero de 1992, con el fin de prestar un servicio, para satisfacer las necesidades de los asociados y la comunidad en general. La empresa cuenta con licencia de mensajería otorgada por el Ministerio de Comunicaciones según resolución 5026 del 23 de octubre de 1996, también cuenta con licencia de transporte del Ministerio de Transporte 4078 del 1 de septiembre de 1993, por medio de esta licencia se comenzó a prestar el servicio de transporte por las carreteras del departamento operando con 5 automóviles y un microbús

- ✓ El 1 de septiembre de 1993, Cooptmotilon recibe formalmente la Licencia de funcionamiento constituyendo a la empresa. El 25 de noviembre del mismo año, la empresa comienza a operar con una capacidad transportadora autorizada de 17 microbuses, 44 automóviles en las rutas regionales y 5 taxis urbanos.

Los primeros 3 años fueron difíciles para la empresa ya que las críticas de los mismos pasajeros eran duras, en aquel entonces el parque principal de Pamplona era el terminal de la ciudad generando dificultades debido a que todo el comercio de la ciudad giraba en torno a él, esto en vez de ser un problema para la empresa fue un gran impulso para proyectarse aprendiendo que lo importante es prestar el mejor servicio.

La empresa actualmente cuenta con 5 modalidades de transporte:

- Terrestre automotor colectivo municipal de pasajeros (busetas),
- Servicio de transporte terrestre automotor de pasajeros de carretera (intermunicipales),
- Servicio público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros de vehículos (taxi),
- Servicio público de transporte terrestre automotor de carga (remesas),
- Servicio público de transporte terrestre automotor especial (Turismo).

La empresa cuenta con rutas a Bucaramanga, Barrancabermeja, Aguachica, Cúcuta, Pamplona, Abrego, Ocaña, Chitagá y Pamplonita, también cuenta con licencia de radio-teléfono y mensajería especializada. Para velar por el bienestar

de los asociados la empresa cuenta con la estación de servicios, el fondo de solidaridad, el fondo de educación, fondo de recreación, actividades de integración para lograr una mejor relación entre todos.

Con el transcurrir del tiempo la empresa ha adquirido diferentes instalaciones para mayor comodidad de los empleados, cuenta con instalaciones amplias para las oficinas de recepción y entrega de encomiendas además de un amplio parqueadero en la ciudad de Bucaramanga, con una oficina amplia en la ciudad de Cúcuta para la recepción y entrega de encomiendas, una estación de servicios COOPTMOTILON en la ciudad de Pamplona, la cual cuenta con instalaciones para lavado, taller de mecánica, almacén de suministros y las oficinas de las gerencias ubicadas también en Pamplona.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

La misión, visión, valores y el objetivo descritos a continuación fueron tomados de la página oficial de la empresa <http://www.cooptmoton.com.co/nuestra-empresa/empresa> en la pestaña donde se hace una descripción de la empresa.

1.2.1 MISIÓN

“Satisfacer a nuestros asociados y clientes en sus necesidades y expectativas de transporte, ofreciendo servicios de alta calidad; por consiguiente, contamos con un excelente recurso humano que se compromete a fortalecer la prestación del servicio, de esta forma se consolida el aporte que hacemos a la región nororiental del país, a los asociados y nuestros reconocidos clientes.”

1.2.2 VISIÓN

“Ser la empresa líder en la prestación de servicios de transporte en todas sus modalidades, a nivel nacional e internacional; contando con el mejor equipo automotor y humano idóneo comprometido con la satisfacción de nuestros usuarios y la consolidación de nuestra imagen corporativa.”

1.2.3 VALORES

- ✓ **PERSEVERANCIA:** *Porque sabemos que la constancia y la dedicación, nos ayudan a responder al compromiso con nuestros asociados y clientes.*
- ✓ **RESPONSABILIDAD:** *Que asumimos en bien de la comunidad y aportamos al desarrollo de la región.*
- ✓ **HONESTIDAD:** *Nuestro comportamiento debe ser socialmente responsable, mostrando respeto, imparcialidad y sinceridad, hablando siempre con la verdad y siguiendo las reglas de la cooperativa.*
- ✓ **CALIDAD:** *Prestar un servicio con eficiencia y eficacia para cubrir las necesidades y expectativas de nuestros clientes, usuarios y comunidad en general.*

- ✓ **RESPECTO:** *Apegarse a las normas establecidas buscando el bien común, valorando a todas las personas que tengan vínculo con nosotros ofreciéndoles un trato justo y digno.*

1.2.4 OBJETIVO

El objetivo de la empresa es ofrecer y proporcionar servicios integrales de transporte que satisfagan las necesidades de sus asociados y clientes brindando calidad, comodidad y seguridad.

1.2.5 ORGANIGRAMA

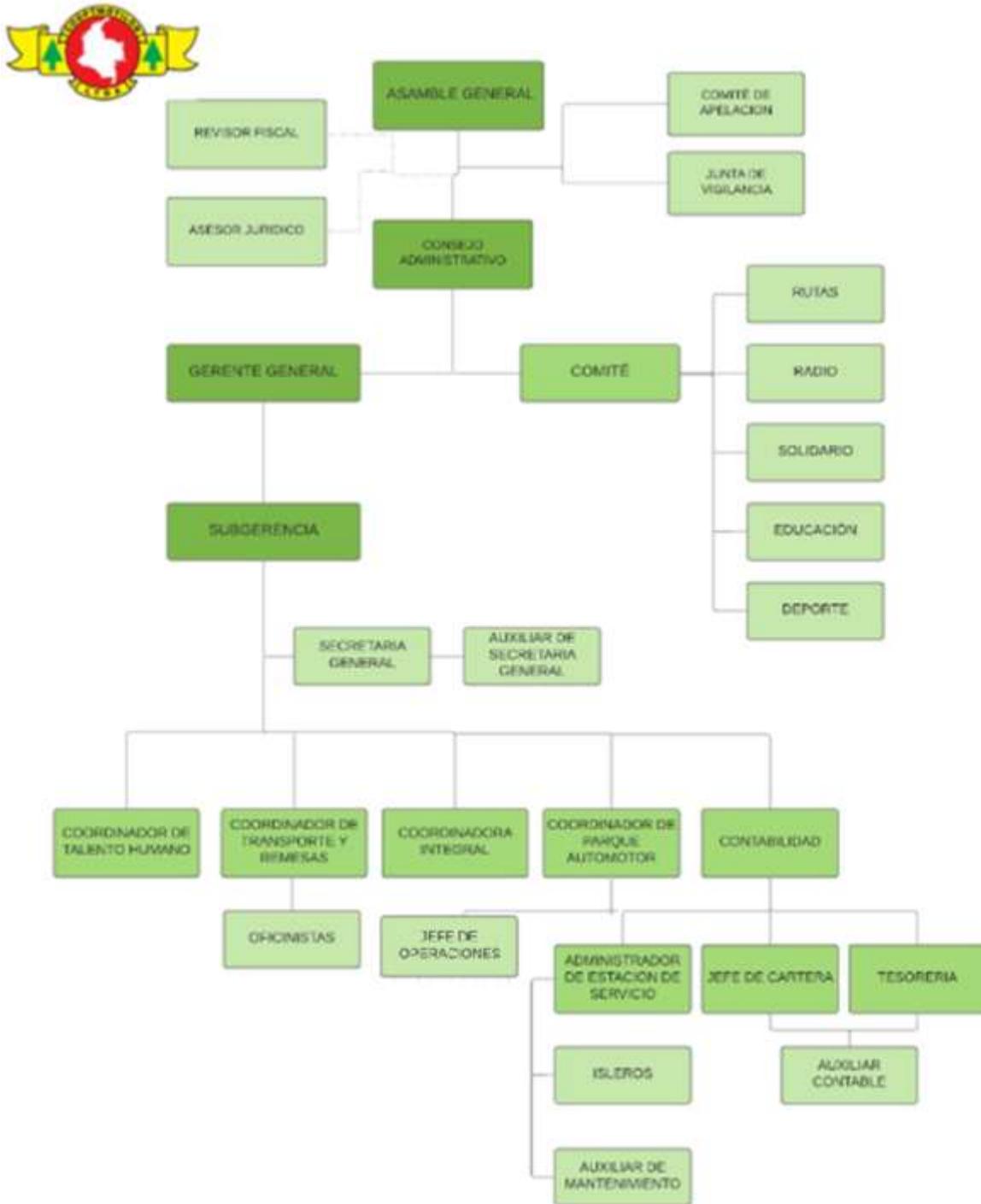


Ilustración 2 - ORGANIGRAMA COOPTMOTILON

(Organigrama tomado un documento interno de la empresa, del manual de funciones.)

1.2.6 SERVICIOS QUE OFRECE COOPTMOTILÓN

Los servicios descritos a continuación fueron tomados de la página oficial de la empresa <http://www.cooptmotilon.com.co/> en la pestaña de servicios donde se detallan.

❖ TIQUETES ONLINE

Cooptmotilon cuenta con un convenio con Teletiquete.com por medio del cual se aseguran de que sus usuarios puedan realizar compras en línea con total confianza. Cooptmotilon ha tomado y mantiene activos todos los planes y todas las medidas suficientes y necesarias para dar absoluta seguridad y confianza al realizar las compras de tiquetes. El convenio entre Teletiquete.com y Cooptmotilon tiene un entorno de transacciones seguras para el comercio electrónico.

❖ PARQUE AUTOMOTOR

La empresa cuenta con un parque automotor moderno que brinda comodidad y seguridad a todos los usuarios que deben realizar sus recorridos por las vías del departamento para hacer sus diferentes actividades o labores cotidianas.

La empresa cuenta:

- ✓ Automóviles con capacidad para cuatro pasajeros
- ✓ Camionetas con capacidad para ocho y nueve pasajeros
- ✓ Microbuses con capacidad desde 12 hasta 19 pasajeros
- ✓ Buses y Busetas con capacidad desde 20 hasta 40 pasajeros

Por Modalidad de Servicio

- ✓ Servicio Público Urbano individual
- ✓ Servicio Público Urbano colectivo
- ✓ Servicio Público Intermunicipal
- ✓ Servicio Urbano Bochalema
- ✓ Servicio Urbano Pamplonita
- ✓ Servicio Especial
- ✓ Servicio de turismo

❖ **SERVICIO INDIVIDUAL DE PASAJEROS - URBANO Y COLECTIVO**

Cooptmotilon presta el servicio de transporte urbano de la mejor calidad en Pamplona, Pamplonita y Bochalema. la empresa cuenta con busetas de servicio público colectivo en la ciudad satisfacen la necesidad de movilidad de la población flotante que visita la ciudad y por supuesto para los locales.

❖ **TRANSPORTE INTERDEPARTAMENTAL**

Cooptmotilon presta sus servicios en las ciudades de: Pamplona, Chitagá, Cúcuta, Bucaramanga, Aguachica, Barrancabermeja, Abrego y Ocaña, con un moderno parque automotor; Cualidades como seguridad, puntualidad, responsabilidad y excelente atención al usuario le permiten a la empresa ser reconocida y preferida en cada lugar.

❖ **TRANSPORTE DE TURISMO**

La empresa cuenta con la prestación del servicio de transporte de pasajeros por medio del turismo, actualmente está ofreciendo su portafolio de servicios a las instituciones educativas, empresas y entidades públicas o privadas ofreciendo un servicio no sólo de transporte efectivo, sino un acompañamiento brindando seguridad a nuestros usuarios.

❖ **MENSAJERÍA EXPRESA**

Cooptmotilon ofrece a sus usuarios el transporte de sus mercancías a los diferentes destinos a los que van los vehículos, brindando seguridad y confianza en su servicio. El transporte de mensajería se realiza siempre y cuando no sean productos no aptos para llevar.

❖ **ESTACIÓN DE SERVICIO**

La empresa ofrece servicio de: engrase, lavado, policheado, cambio de aceite, monta llantas, mecánica automotriz. Suministro de aceites, lubricantes, aditivos e insumos de marcas de gran reconocimiento, abastecimiento de gasolina y ACPM las 24 horas; cubriendo la necesidad de los automotores de la localidad y de los

que van de paso; la calidad y el cumplimiento la ubican como la más confiable y segura del municipio.

❖ RUTAS Y HORARIOS

Tabla 1 - RUTAS Y HORARIOS

CIUDAD	PERIODO	HORARIO
De Pamplona a Cúcuta	Cada 15 minutos	De 4:00 a.m. 8:00 p.m.
De Pamplona a Bucaramanga	Cada 30 minutos	De 4:30 a.m. a 8:00 p.m.
De Pamplona a Pamplonita	Cada 15 minutos	De 5:00 a.m. a 7:00 p.m.
De Pamplona a Chitagá	Cada 30 minutos	De 5:30 a.m. a 6:30 p.m.
De Cúcuta a Pamplona	Cada 15 min	De 4:00 a.m. a 8:00 p.m.
De Cúcuta a Bucaramanga	Cada 2 horas	De 4:30 a.m. a 8.30 p.m.
De Cúcuta a Aguachica	Cada 2 horas	De 4:00 a.m. a 8:00 p.m.
De Cúcuta a Lourdes	3 despachos diarios	No hay horario fijo de comienzo de jornada.
De Cúcuta a Gramalote	Cada 2 horas	No hay horario fijo de comienzo de jornada.
De Bucaramanga a Aguachica	Cada hora	De 3:30 a.m. a 6:30 p.m.
De Bucaramanga a Barrancabermeja	Cada 2 horas	De 3:30 a.m. a 6:30 p.m.
De Bucaramanga a Pamplona	Cada 30 min	De 2:00 a.m. a 7:00 p.m.
De Bucaramanga a Cúcuta	Cada 2 horas	De 2:00 a.m. a 7.00 p.m.
De Barrancabermeja a Bucaramanga	Cada 2 horas	De 2:00 a.m. a 7.00 p.m.
De Aguachica a Bucaramanga	Cada hora	De 5:30 a.m. a 6:00 p.m.
De Ocaña a Abrego	Cada 10 min	De 4:00 a.m. a 8:30 p.m.
De Abrego a Ocaña	Cada 10 min	De 4:00 a.m. a 8:30 p-m
De Santa Martha a Ciénaga	Cada hora	De 5:00 a.m. a 7:00 p.m.
De la Gloria a Pueblo Bello	Cada 2 horas	De 5:00 a.m. a 7:00 p.m.
De San Alberto a Astrea	Cada 2 horas	De 5:00 a.m. a 7:00 p.m.

❖ ALMACÉN

Cooptmotilon cuenta con un Almacén en el cual ofrece un amplio surtido de aceites, filtros, lubricantes y aditivos, así como una alta gama de productos para el cuidado y embellecimiento de los automotores en general.

❖ SALÓN PARA EVENTOS

Cooptmotilon cuenta con dos salones grandes en sus instalaciones (tercer y cuarto piso) con el fin de ser alquilados para eventos especiales como matrimonios, quince años, aniversarios, conferencias o capacitaciones.

1.2.7 LEYES QUE REGULAN LA EMPRESA

La empresa está legalmente constituida como una cooperativa que presta el servicio de transporte y venta de combustible en el municipio de Pamplona, por tal motivo cuenta con unos estatutos donde se especifican los requerimientos necesarios para formar parte de los asociados; el reglamento interno y las funciones de socios y de algunos de los empleados de la empresa.

La empresa Cooptmotilon Ltda., está regida bajo las normas de diferentes entes administrativos de gobierno como lo son la Superintendencia de Transporte, la Superintendencia de Industria y Turismo, las normas del Ministerio de Minas, el Código Nacional de Transporte entre otros.

Uno de los principales decretos bajo los cuales la empresa es revisada es el decreto 1079 del 2015, el cumplimiento de este es verificado por la Superintendencia de Transporte.

1.3 DIAGNÓSTICO

1.3.1 DIAGNÓSTICO EXTERNO

La matriz de factores externos (EFE) es una herramienta de diagnóstico que permite realizar un estudio de campo, permitiendo identificar y evaluar los diferentes factores externos que pueden influir con el crecimiento y expansión de una marca, dentro del instrumento facilita la formulación de diversas estrategias que son capaces de aprovechar las oportunidades y minimizar los peligros externos. (Shum)

La matriz EFE permite aprovechar el entorno que esta compuestos por factores demográficos, socioculturales, político / legal, tecnológicos, económicos, ambientales, globales y competitiva.

Para realizar el análisis de los factores externos de la compañía, se utilizó la Matriz de evaluación EFE, esta se aplicó a la empresa COOPTMOTILON LTDA. Además, esta Matriz revela las oportunidades y amenazas claves que enfrenta la compañía a diario. Conociendo el factor competitivo de la compañía en el mercado y a su vez su comportamiento. A continuación, se muestra cada una de las categorías que se encuentran en el entorno general:

FACTORES ECONÓMICOS

Tabla 2 - FACTORES ECONÓMICOS

FACTORES ECONÓMICOS										
COOPTMOTILON LTDA		OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1	Niveles salariales		2					2		
2	Contrabando					2		2		
3	Estabilidad económica del sector		2					2		
4	Demanda del servicio	3					3			
SUMATORIA		3	4	0	0	2	0	3	6	0
PROMEDIO		0.4	0.6	0.0	0.0	0.3	0.0	0.4	0.9	0.0

FACTORES SOCIALES Y AMBIENTALES

Tabla 3 - FACTORES SOCIALES Y AMBIENTALES

FACTORES SOCIALES Y AMBIENTALES										
COOPTMOTILON LTDA		OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1	Programas sociales		2						2	
2	Cambios demográficos					2			2	
3	Nivel educativo	3						3		
4	Tasa de migración e inmigración			1					2	
5	Manejo de desechos		2						2	
6	Nivel de riesgo de la empresa				3				2	
SUMATORIA		3	4	1	3	2	0	3	10	0
PROMEDIO		0.4	0.6	0.1	0.4	0.3	0.0	0.4	1.4	0.0

FACTORES TECNOLOGICOS

Tabla 4 - FACTORES TECNOLOGICOS

FACTORES TECNOLOGICOS										
COOPTMOTILON LTDA		OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1	Desarrollo de internet y comercio electrónico	3						3		
2	Facilidad de Acceso a tecnología	3						3		
3	Nuevas tecnologías industriales		2						2	
4	Resistencia al cambio tecnológico				3					1
5	Investigaciones					2				1
6	Aplicación de tecnología a la organización						1		2	
7	Uso del internet en el siglo XXI		2					3		
SUMATORIA		6	4	0	3	2	1	9	4	2
PROMEDIO		0.9	0.6	0.0	0.4	0.3	0.1	1.3	0.6	0.3

FACTORES COMPETENCIA

Tabla 5 - FACTORES COMPETENCIA

FACTORES COMPETENCIA										
COOPTMOTILON LTDA		OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1	Alianzas estratégicas						1			1
2	Nuevos competidores					2			2	
3	Nuevos servicios de la competencia				3			3		
4	Contratos					2			2	
5	Competencia posicionada					2			2	
SUMATORIA		0	0	0	3	6	1	3	6	1
PROMEDIO		0.0	0.0	0.0	0.4	0.9	0.1	0.4	0.9	0.1

MATRIZ EFE

Tabla 6 - MATRIZ EFE

Matriz de Evaluación de Factores Externos EFE					
Factores críticos para el éxito			Peso	Calificación	Total ponderado
OPORTUNIDADES					
1	Niveles salariales		0.04	3	0.12
2	Estabilidad económica del sector		0.09	3	0.27
3	Demanda del servicio		0.08	4	0.32
4	Programas sociales		0.03	3	0.09
5	Nivel educativo		0.03	4	0.12
6	Tasa de migración e inmigración		0.02	2	0.04
7	Manejo de desechos		0.04	3	0.12
8	Desarrollo de internet y comercio electrónico		0.07	4	0.28
9	Facilidad de Acceso a tecnología		0.04	4	0.16
10	Nuevas tecnologías industriales		0.08	3	0.24
11	Uso del internet en el siglo XXI		0.02	3	0.06
AMENAZAS					
12	Contrabando		0.07	3	0.21
13	Cambios demográficos		0.05	2	0.1
14	Nivel de riesgo de la empresa		0.06	2	0.12
15	Resistencia al cambio tecnológico		0.03	3	0.09
16	Investigaciones		0.01	1	0.01
17	Aplicación de tecnología a la organización		0.06	2	0.12
18	Alianzas estratégicas		0.02	3	0.06

19	Nuevos competidores	0.06	2	0.12
20	Nuevos servicios de la competencia	0.01	2	0.02
21	Contratos	0.01	3	0.03
22	Competencia posicionada	0.08	2	0.16
TOTAL		1		2.86

Calificación	
Una respuesta superior	4
Una respuesta superior a la media	3
Una respuesta media	2
Una respuesta mala	1

El valor del promedio ponderado es de 2.86, el cual indica que la organización está respondiendo a las oportunidades y amenazas existentes. Sin embargo, habrá que trabajar aún más para lograr los objetivos de la corporación, se debe tener en cuenta e implementar unas estrategias con el objetivo de ser más eficaces y aprovechar las oportunidades existentes y así minimizar los posibles efectos negativos de las amenazas externas.

Cooptmoton debe tener en cuenta las oportunidades existentes para darle crecimiento a la empresa mediante la implementación de estrategias que motiven a los empleados y conductores a prestar de una manera más eficiente el servicio para el bien de usuarios y de la corporación.

1.3.2 DIAGNÓSTICO INTERNO

CAPACIDAD DIRECTIVA

Tabla 7 - CAPACIDAD DIRECTIVA

CAPACIDAD DIRECTIVA										
COOPTMOTILON LTDA		FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1	Reconocimiento de la compañía	3						3		
2	Planeación estratégica		2					3		
3	Comunicación y control gerencial	3						3		
4	Capacidad para enfrentar la competencia			1					2	
5	Experiencia directiva		2						2	
SUMATORIA		6	4	1	0	0	0	9	4	0
PROMEDIO		0.9	0.6	0.1	0.0	0.0	0.0	1.3	0.6	0.0

CAPACIDAD FINANCIERA

Tabla 8 - CAPACIDAD FINANCIERA

CAPACIDAD FINANCIERA										
COOPTMOTILON LTDA		FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1	Rentabilidad			1					2	
2	Liquidez, disposición de fondos						1		2	
3	Capacidad de endeudamiento						1		2	
4	Estabilidad de costos	3						3		
5	Habilidad para competir con precios		2						2	
6	Acceso a capital			1					2	
SUMATORIA		3	2	2	0	0	2	3	10	0
PROMEDIO		0.4	0.3	0.3	0.0	0.0	0.3	0.4	1.4	0.0

CAPACIDAD COMPETITIVA

Tabla 9 - CAPACIDAD COMPETITIVA

CAPACIDAD COMPETITIVA										
COOPTMOTILON LTDA		FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1	Portafolio de servicios de la empresa	3						3		
2	Fidelidad del cliente			1					2	
3	Reconocimiento del servicio			1					2	
4	Fortaleza de proveedores y disponibilidad de insumos		2						2	
5	Participación en el mercado			1					2	
6	Atención al cliente de sugerencias, quejas y reclamos			1					2	
7	Innovación en los servicios					2				1
SUMATORIA		3	4	4	0	0	0	6	10	0
PROMEDIO		0.4	0.3	0.6	0.0	0.0	0.0	0.9	1.4	0.1

CAPACIDAD TECNOLOGICA

Tabla 10 - CAPACIDAD TECNOLOGICA

CAPACIDAD TECNOLOGICA										
COOPTMOTILON LTDA		FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1	Uso de la tecnología		2						2	
2	Aplicación de las TIC'S			1						1
3	Valor agregado al servicio						1			1
4	Uso adecuado de software		2						2	
SUMATORIA		0	4	1	0	0	1	0	4	2
PROMEDIO		0.0	0.6	0.1	0.0	0.0	0.1	0.0	0.6	0.3

CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO

Tabla 11 - CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO

CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO										
COOPTMOTILON LTDA		FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
		Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
1	Nivel académico del personal	3						3		
2	Experiencia laboral					2			2	
3	Nivel de remuneración		2						2	
4	Rotación interna					2			2	
5	Ambiente laboral						1			1
SUMATORIA		3	2	0	0	4	1	3	6	1
PROMEDIO		0.4	0.3	0.0	0.0	0.6	0.1	0.4	0.9	0.1

MATRIZ EFI

Tabla 12 - MATRIZ EFI

Matriz de Evaluación de Factores Externos EFI				
Factores críticos para el éxito		Peso	Calificación	TP
FORTALEZAS				
1	Reconocimiento de la compañía	0.06	4	0.24
2	Planeación estratégica	0.05	3	0.15
3	Comunicación y control gerencial	0.08	4	0.32
4	Capacidad para enfrentar la competencia	0.04	3	0.12
5	Experiencia directiva	0.04	3	0.12
6	Rentabilidad	0.04	3	0.12
8	Estabilidad de costos	0.03	3	0.09
9	Portafolio de servicios de la empresa	0.05	4	0.2
10	Fidelidad del cliente	0.06	3	0.18
11	Reconocimiento del servicio	0.07	3	0.21
12	Fortaleza de proveedores y disponibilidad de insumos	0.07	3	0.21
13	Atención al cliente de sugerencias, quejas y reclamos	0.06	3	0.18
14	Uso de la tecnología	0.04	3	0.12
15	Uso adecuado de software	0.03	3	0.09
16	Nivel académico del personal	0.07	3	0.21
17	Nivel de remuneración	0.02	3	0.06
DEBILIDADES				
18	Liquidez, disposición de fondos	0.03	2	0.06

19	Innovación en los servicios	0.02	2	0.04
20	Capacidad de endeudamiento	0.03	2	0.06
21	Experiencia laboral	0.03	2	0.06
22	Rotación interna	0.04	1	0.04
23	Ambiente laboral	0.04	1	0.04
TOTAL		1		2.92

La matriz de evaluación de factores internos arroja un puntaje de 2.92, el cual indica que la empresa está respondiendo a las fortalezas y debilidades existentes. Sin embargo, habrá que trabajar aún más para lograr que las estrategias de la empresa aprovechen con eficacia las fortalezas existentes y minimizar los posibles efectos negativos de las debilidades internas.

La empresa debe aprovechar todas las fortalezas que posee para disminuir las debilidades, en especial la del mal ambiente laboral, dificultando así la realización de las labores de una manera eficiente y generando conflictos. Esta debilidad se debe a la aplicación de nuevos sistemas y del ritmo de crecimiento que está presentando la empresa.

1.3.3 MATRIZ DOFA

Tabla 13 - MATRIZ DOFA

MATRIZ DOFA	
DEBILIDADES	FORTALEZAS
1 Liquidez, disposición de fondos	1 Reconocimiento de la compañía
2 Innovación en los servicios	2 Planeación estratégica
3 Capacidad de endeudamiento	3 Comunicación y control gerencial
4 Experiencia laboral	4 Capacidad para enfrentar la competencia
5 Rotación interna	5 Experiencia directiva
6 Ambiente laboral	6 Rentabilidad
7	7 Estabilidad de costos
8	8 Portafolio de servicios de la empresa
9	9 Fidelidad del cliente
10	10 Reconocimiento del servicio
11	11 Fortaleza de proveedores y disponibilidad de insumos
12	12 Atención al cliente de sugerencias, quejas y reclamos

13		13	Uso de la tecnología
14		14	Uso adecuado de software
15		15	Nivel académico del personal
16		16	Nivel de remuneración
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
1	Niveles salariales	1	Contrabando
2	Estabilidad económica del sector	2	Cambios demográficos
3	Demanda del servicio	3	Nivel de riesgo de la empresa
4	Programas sociales	4	Resistencia al cambio tecnológico
5	Nivel educativo de la ciudad	5	Investigaciones
6	Tasa de migración e inmigración	6	Aplicación de tecnología a la organización
7	Manejo de desechos	7	Alianzas estratégicas
8	Desarrollo de internet y comercio electrónico	8	Nuevos competidores
9	Facilidad de Acceso a tecnología	9	Nuevos servicios de la competencia
10	Nuevas tecnologías industriales	10	Contratos
11	Uso del internet en el siglo XXI	11	Competencia posicionada

❖ Estrategias matriz DOFA

Tabla 14 - ESTRATEGIAS MATRIZ DOFA

Estrategias DO		Estrategias FO	
1	Fortalecer el conocimiento de los empleados por medio de capacitaciones y del uso del internet	1	Dar a conocer la empresa por medio del uso de las redes sociales y del internet.
2	Promover actividades de integración para mejorar la relación entre los empleados.	2	Innovar los servicios brindados por la empresa, para captar a nuevos usuarios.
3	Por medio del uso del internet implementar las nuevas tecnologías empresariales, para dar mayor eficiencia a la prestación de los servicios en la empresa y obtener mayores ganancias.	3	Reconocer la fidelidad de los usuarios.
		4	Usar adecuadamente el software con el fin de dar mayor calidad a los servicios prestados por la empresa.
		5	Tomar en cuenta las opiniones, las quejas y reclamos de los usuarios para corregir lo que esta débil de la empresa
Estrategias DA		Estrategias FA	
1	Innovar los servicios que ofrece la	1	Realizar una excelente prestación de

<p>empresa para captar nuevos clientes.</p>	<p>servicios, pensando en la comodidad y seguridad de los usuarios para captar nuevos clientes.</p>
<p>2 Realizar una excelente prestación de servicio para comodidad de los usuarios</p>	
<p>3 Prestar el servicio no solo pensando en los asociados sino también en los usuarios.</p>	<p>2 Velar por la seguridad de los empleados y sus necesidades para puedan brindar el servicio con calidad</p>
<p>4 Aplicar los manuales de procesos de la empresa para brindar calidad y comodidad.</p>	
<p>5 Usar adecuadamente la tecnología.</p>	
<p>6 Aplicar correctamente el sistema de riesgo para casos de emergencia.</p>	<p>3 Mantener la imagen de la empresa en las mentes de los usuarios por medio de la calidad de cada servicio y en la atención al pasajero.</p>

1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

Cooptmotilon es una empresa dedicada a la prestación del servicio de transporte tanto en la ciudad como intermunicipal e interdepartamental. Ubicada en el municipio de Pamplona en la carrera 9° N°2-127. En la Cooperativa Cooptmotilon LTDA., conformada por el gerente general, secretaria general, recepcionista, coordinadora de talento humano y SIG, auxiliar de talento humano, auxiliar de Nomina, coordinador del parque automotor, auxiliar del parque automotor, auxiliar de contador, tesorera, jefe de cartera, tres auxiliares contables, pasante de contaduría, coordinadora de turismo, auxiliar de turismo.

❖ GERENTE GENERAL

Es el representante legal de la empresa, se encarga de coordinar, supervisar y dirigir las actividades administrativas de la empresa, asiste a las reuniones de los socios de la empresa y de los comités, también se encarga de evaluar el alcance de los proyectos, autoriza contrataciones, se encarga de ejecutar las decisiones tomadas por la asamblea general y del consejo de administración.

❖ SECRETARIA GENERAL

Se encarga de manejar, organizar en series documentales, Recepción, diligenciar, enviar, codificar y clasificar los documentos, expedientes y demás información de interés. Ubicándolos en el lugar de custodia de documentos o lugar definido por la cooperativa con el fin de mantener la información oportuna y protegida.

❖ RECEPCIONISTA

Realizar las actividades pertenecientes de la oficina, elaboración de documentos, correspondencia, archivo y demás funciones de transcripción de textos y todo lo demás relacionado a su perfil profesional, y tareas asignadas por su jefe inmediato.

❖ COORDINADORA DE TALENTO HUMANO Y SIG

TALENTO HUMANO: Está a cargo de velar por la seguridad de los empleados y conductores, programar capacitaciones, llevar un control de las novedades de

permisos, velar por el desarrollo de un buen ambiente laboral. Determinar la necesidad de nuevos empleados y realizar las entrevistas a los candidatos a los puestos de trabajo de la empresa para determinar si son aptos o no para el puesto, verificar que los empleados estén afiliados y participen en la realización de exámenes.

SIG: Su función es diseñar, implementar y mantener el sistema de gestión integral, mejorando continuamente los procesos en pro de la satisfacción de los clientes, acorde a ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y SG-SST.

❖ **COORDINADOR DEL PARQUE AUTOMOTOR**

Diseñar, implementar y verificar el cumplimiento de toda la normatividad relacionada con el PESV y llevar al día el programa de mantenimiento de la empresa.

❖ **AUXILIAR DEL PARQUE AUTOMOTOR**

Brinda apoyo en las asignaciones y funciones que debe realizar el coordinador del parque automotor, agilizando de esta manera las actividades pendientes y apoyando la elaboración de informes que se deben dar a gerencia.

❖ **AUXILIAR DE CONTADOR**

Garantizar mediante el seguimiento y control la exactitud de los registros de contables de la cooperativa.

❖ **TESORERA**

La tesorera recibe los ingresos y efectúa los pagos que ordene la cooperativa, lleva los correspondientes comprobantes y demás documentos necesarios para el cumplimiento de su misión.

❖ **JEFE DE CARTERA**

Garantizar la precisión y exactitud de registros contables, administración y control de los requerimientos de contratación de los clientes externos de la cooperativa.

❖ **AUXILIARES CONTABLES**

Las auxiliares contables dan apoyo a talento humano y a contabilidad garantizando la precisión y exactitud de la información contable de las entradas mediante las agencias, realizando los cuadros de caja y la verificación de sus soportes.

❖ **PASANTE DE CONTADURÍA**

Garantizar la precisión y exactitud de la información contable de las entradas mediante las agencias, realizando los cuadros de caja y la verificación de sus soportes.

❖ **COORDINADORA DE TURISMO**

Esta encargada de presentar, gestionar, desarrollar, dirigir proyectos y programas de Turismo, apoyar la capacitación turística en búsqueda del cumplimiento de la misión y de los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

❖ **AUXILIAR DE TURISMO**

Apoya a la coordinadora de turismo con las actividades que se deben realizar para apoyar esta área de la empresa.

1.5 FUNCIONES ASIGNADAS

El estudiante realiza actividades de apoyo de acuerdo a las necesidades de la empresa en apoyo a secretaria y talento humano.

ACTIVIDADES QUE DESARROLLA

- ✓ Elaboración de base de datos de los empleados administrativos de la empresa.
- ✓ Elaboración de base de datos de los exámenes realizados por parte de los conductores.
- ✓ Archivo de documentación correspondiente a los empleados administrativos y conductores de la empresa. (Hojas de vida, permisos, solicitudes, renunciaciones)
- ✓ Elaboración de base de datos de las capacitaciones realizadas por parte de los conductores desde el 2014 hasta el 2019.
- ✓ Subir a la página de la superintendencia de transporte de Colombia las respectivas capacitaciones que han realizado los conductores de la empresa.
- ✓ Actualización de los aspectos cooperativos de la empresa. (Misión, visión, organigrama)
- ✓ Actualización del manual de funciones de todos los empleados de la empresa.

1.6 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1 TÍTULO

Propuesta de diseño de un manual de procedimientos teniendo en cuenta el sistema de gestión de calidad 9001:2015, en el proceso de transporte de pasajeros de la Cooperativa de transportadores el Motilón, COOPTMOTILON.

1.6.2 OBJETIVOS

1.6.2.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer el diseño de un manual de procedimientos, teniendo en cuenta las directrices del sistema de gestión de calidad 9001:2015, en el proceso de transporte de pasajeros de la Cooperativa de Transportadores el Motilón “Cooptmotilon”, con el fin de mejorar estos procesos y dar mayor calidad al servicio.

1.6.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Revisar el funcionamiento del sistema de transporte en Colombia y los requerimientos para conformar una empresa de transporte.
- ❖ Identificar los procesos que ya han sido establecidos por parte de la empresa.
- ❖ Diseñar el manual de procedimientos de transporte de pasajeros en las modalidades de servicio que se prestan en Cooptmotilon.

1.6.3 JUSTIFICACIÓN

La cooperativa Cooptmotilon Ltda., es una empresa dedicada a la prestación del servicio de transporte que durante los últimos 26 años ha permanecido en la ciudad de Pamplona. Atendiendo a la comunidad de Pamplona con el servicio urbano, a Bucaramanga y Cúcuta en el servicio interdepartamental y a Bochalema, Chitagá, Abrego, Ocaña, Lourdes con el servicio de transporte intermunicipal contando a su vez con el servicio de mensajería entre las ciudades y municipios anteriormente mencionados. Además del servicio de transporte cuenta con la estación de servicio que se encarga de la distribución de

combustible y la revisión y mantenimiento de los autos de la empresa y de la comunidad en general.

A lo largo de la formación como administradora de empresas se toma conciencia de la importancia que tiene la calidad para el reconocimiento de las empresas, entendiendo calidad como el hecho de cumplir o exceder las expectativas del cliente a un precio que sea capaz de soportar¹.

Actualmente Cooptmotilon Ltda., está en un proceso de crecimiento donde se ha propuesto que la prestación de su servicio debe ser de calidad para mayor confianza por parte de los usuarios. Por tal motivo en este documento se planteará la propuesta para el diseño del manual de procedimientos del sistema de gestión de calidad en el proceso de transporte de pasajeros de la Cooperativa de transportadores el Motilón, COOPTMOTILON.

El diseño de esta propuesta tiene como objetivo el facilitar una descripción del proceso de transporte de pasajeros, que sirva para el mejoramiento del servicio por medio de la aplicación de la calidad en la cooperativa.

1.6.4 CRONOGRAMA

Tabla 15 - CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
#	Actividad (Visto en semanas)	Abr	Mayo				Junio				Julio				Agosto		
		4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Inducción y planificación de actividades	■															
2	Iniciación a la práctica profesional		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3	Apoyo a las actividades administrativas de Cooptmotilon Ltda.		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
4	Recolección de información de los servicios prestados por la empresa.		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
5	Análisis de la información recolectada.		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
6	Realización del diagnostico		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
7	Diseño de la estructura de la propuesta de mejoramiento.		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

¹ Harrington (1990)

8	Entrega del primer informe de práctica.					
9	Revisión de correcciones del primer informe.					
10	Corrección de la propuesta.					
11	Estructuración de la propuesta.					
12	Implementación de la propuesta.					
13	Desarrollo de los objetivos específicos.					
14	Creación del manual de calidad según la norma ISO 9001-2015					
15	Entrega del segundo informe de la propuesta de mejoramiento.					
16	Documentación de la propuesta implementada en la empresa.					
17	Entrega de la propuesta final.					

2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

TÍTULO

Propuesta de diseño de un manual de procedimientos teniendo en cuenta el sistema de gestión de calidad 9001:2015, en el proceso de transporte de pasajeros de la Cooperativa de transportadores el Motilón, COOPTMOTILON.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Proponer el diseño de un manual de procedimientos, teniendo en cuenta las directrices del sistema de gestión de calidad 9001:2015, en el proceso de transporte de pasajeros de la Cooperativa de Transportadores el Motilón “Cooptmotilon”, con el fin de mejorar estos procesos y dar mayor calidad al servicio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Revisar el funcionamiento del sistema de transporte en Colombia y los requerimientos para conformar una empresa de transporte.
- ❖ Identificar los procesos que ya han sido establecidos por parte de la empresa.
- ❖ Diseñar el manual de procedimientos de transporte de pasajeros en las modalidades de servicio que se prestan en Cooptmotilon.

2.1 FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE PASAJEROS EN COLOMBIA (DECRETO 1079)

Para comprender de una mejor manera el funcionamiento de la empresa se definirá como está conformada ante la Superintendencia de Transporte.

2.1.1 ESTRUCTURA DEL SECTOR TRANSPORTE

Ministerio de Transporte. El Ministerio de Transporte tiene como objetivo primordial la formulación y adopción de las políticas, planes, programas, proyectos y regulación económica en materia de transporte, tránsito e infraestructura de los modos de transporte carretero, marítimo, fluvial, férreo y aéreo y la regulación técnica en materia de transporte y tránsito de los modos carretero, marítimo, fluvial y férreo.

Fondo Nacional para la Reposición y Renovación del Parque Automotor del Servicio Público de Transporte Terrestre de Pasajeros. Es un ente con personería jurídica, de naturaleza mixta, que en lo no previsto en el Decreto 1485 de 2002 se regirá por las normas del derecho privado, cuyo objeto es atender los requerimientos económicos y financieros para la reposición y renovación del parque automotor de los vehículos de servicio de transporte público colectivo terrestre de pasajeros con radio de acción metropolitano y/o urbano.

Fondo Nacional de Seguridad Vial. Es una cuenta especial de la Nación, sin personería jurídica, ni estructura administrativa, con independencia patrimonial, administrativa, contable y estadística, para financiar el funcionamiento e inversión de la Agencia Nacional de Seguridad Vial.

(Transporte, 2019)

2.1.2 HABILITACIÓN DE LA EMPRESA

Según el decreto 1079 del 2015 en su sección 3 artículo 2.2.1.1.3.1. las empresas legalmente constituidas, interesadas en prestar el Servicio Público de Transporte

Terrestre Colectivo de Pasajeros en el radio de acción Metropolitano, Distrital y Municipal deberán solicitar y obtener habilitación para operar.

La habilitación concedida autoriza a la empresa para prestar el servicio solamente en la modalidad solicitada. Si la empresa, pretende prestar el servicio de transporte en una modalidad diferente, debe acreditar ante la autoridad competente de la nueva modalidad, los requisitos de habilitación exigidos.

La empresa Cooptmotilon ha presentado a la superintendencia de transporte las solicitudes de transporte de interdepartamental o intermunicipal, de transporte urbano y transporte individual para la habilitación de la prestación del servicio de transporte de pasajeros.

2.1.3 CAPACIDAD TRANSPORTADORA

Según el decreto 1079 del 2015 en su sección 9 Artículo 2.2.1.1.9.1. Se define la capacidad transportadora como el número de vehículos requeridos y exigidos para la adecuada y racional prestación de los servicios autorizados.

Las empresas deberán acreditar como mínimo el 3% de capacidad transportadora mínima fijada de su propiedad y/o de sus socios. En ningún caso podrá ser inferior a un (1) vehículo, incluyéndose dentro de este porcentaje los vehículos adquiridos bajo arrendamiento financiero.

Para las empresas de economía solidaria, este porcentaje podrá demostrarse con vehículos de propiedad de sus cooperados.

Si la capacidad transportadora autorizada a la empresa se encuentra utilizada a su máximo, solamente será exigible el cumplimiento del porcentaje de propiedad de la misma, cuando a la empresa le autoricen nuevos servicios.

En aquellas ciudades donde se encuentre suspendido el ingreso de vehículos por incremento el cumplimiento del requisito únicamente se exigirá una vez se modifique dicha política y se adjudiquen nuevos servicios.

(Decreto 170 de 2001, artículo 42).

(Transporte, 2019)

La empresa Cooptmotilon cuenta con 236 vehículos afiliados para prestar el servicio en sus modalidades de inter o especial, para las diferentes agencias en Bucaramanga, Pamplona, Abrego, Pamplonita, Chitagá, Colectivo urbano, Bochalema y Urbanos Pamplona; teniendo como sede central la empresa ubicada en Pamplona.

2.1.4 REQUERIMIENTOS Y FORMATOS DE VINCULACIÓN

2.1.4.1 CONTRATO DE VINCULACIÓN DE VEHÍCULOS QUE SERÁN LOS AFILIADOS DE LA EMPRESA.

Según el decreto 1079 del 2015 en su sección 9 Artículo 2.2.1.1.10.2. La vinculación de un vehículo a una empresa de transporte público es la incorporación de este al parque automotor de dicha empresa. Se formaliza con la celebración del respectivo contrato entre el propietario del vehículo y la empresa y se oficializa con la expedición de la tarjeta de operación por parte de la autoridad de transporte competente.

(Decreto 170 de 2001, artículo 47).

De la misma manera según el Artículo 2.2.1.1.10.3. El contrato de vinculación del equipo se registrará por las normas del derecho privado debiendo contener como mínimo las obligaciones, derechos y prohibiciones de cada una de las partes, causales de terminación y preavisos requeridos para ello, así como aquellas condiciones especiales que permitan definir la existencia de prórrogas automáticas y los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Igualmente el clausulado del contrato deberá contener en forma detallada los ítems que conformarán los cobros y pagos a que se comprometen las partes y su periodicidad. De acuerdo con esta, la empresa expedirá al propietario del vehículo

un extracto que contenga en forma discriminada los rubros y montos cobrados y pagados, por cada concepto.

Cuando el vehículo haya sido adquirido mediante arrendamiento financiero-Leasing, el contrato de vinculación lo suscribirá el poseedor del vehículo o locatario, previa autorización expresa del representante legal de la sociedad de leasing.

Los vehículos que sean de propiedad de la empresa habilitada, se entenderán vinculados a la misma, sin que para ello sea necesaria la celebración del contrato de vinculación.

(Decreto 170 de 2001, artículo 48).

(Transporte, 2019)

La empresa ha establecido un formato de vinculación llamado “**contrato de vinculación al parque automotor de pasajeros por carretera**”, donde se establecen las cláusulas de vinculación como lo son las especificaciones de los vehículos antes de vincularse a la empresa, se detallan las obligaciones y condiciones que tienen la cooperativa y el propietario del vehículo, los motivos de desvinculación del vehículo de la empresa, las sanciones por incumplimiento del reglamento o las cláusulas del contrato, las fallas que se pueden presentar en el vehículo, también se detalla el periodo en el cual se prestara el servicio y los cobros que la empresa le hará o lo que el propietario del vehículo recibirá por la vinculación.

	CONTRATO DE VINCULACIÓN PARQUE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA	Versión 01	F-GAD-32
	COOPERATIVA DE TRASPORTADORES EL MOTILON LTDA. COOPTMOTILON	Fecha de aprobación: 12/09/2018	
	GESTION ADMINISTRATIVA	Página __ de __	

Ilustración 3 - FORMATO DE CONTRATO DE VINCULACIÓN AL PARQUE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA

(Formato suministrado por la secretaria de gerencia, el contenido de cada formato no fue dado debido a la confidencialidad de lo allí descrito)

2.1.4.2 CONTRATO DE VINCULACIÓN DE CONDUCTORES QUE VAN A MANEJAR LOS VEHÍCULOS ANTERIORMENTE VINCULADOS.

En la subsección 2 en el artículo 2.2.1.2.2.2.2. Se define que las empresas operadoras serán las encargadas de contratar directamente al personal de conductores, a través de contratos de trabajo en los términos y condiciones que para el efecto se establezcan en las normas laborales vigentes. Las empresas operadoras en el proceso de implementación de los SETP, deberán dar preferencia a los conductores que a la fecha trabajen en las rutas de transporte colectivo, siempre y cuando reúnan los requisitos que las autoridades municipales correspondientes determinen. (Transporte, 2019)

La empresa ha establecido un formato de vinculación de conductores llamado **“contrato de trabajo de conductores”** para manejar los vehículos vinculados. En este contrato se realiza entre la empresa, el propietario del vehículo y el conductor, se determina el tiempo en el cual se deberá desempeñar como conductor y las rutas que deberá cumplir durante su labor, se establecen las funciones y obligaciones que va a tener y la remuneración que el propietario del vehículo le va a otorgar por la labor desempeñada. El conductor debe dar informe del trabajo realizado y del estado del vehículo para evitar complicaciones a futuro, debe estar pendiente del diligenciamiento de todos los documento a su vez debe acatar con las funciones y responsabilidades que le serán asignadas en la empresa.

	CONTRATO DE TRABAJO CONDUCTORES	Versión 01	F-GAD-33
	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON LTDA. COOPTMOTILON	Fecha de aprobación: 12/09/2018	
	GESTION ADMINISTRATIVA	Página __ de __	

Ilustración 4 - FORMATO DE CONTRATO DE TRABAJO CONDUCTORES

(Formato suministrado por la secretaria de gerencia, el contenido de cada formato no fue dado debido a la confidencialidad de lo allí descrito)

2.1.5 SISTEMA DE VIGILANCIA

Como empresa de transporte debemos reportar a la superintendencia por medio de un programa que se llama VIGIA.



Ilustración 5 - VIGIA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

(Logo tomado de la página oficial de la superintendencia de transporte, vigia <http://www.supertransporte.gov.co/index.php/vigia/>)

Este sistema permite a las empresas habilitadas por el Ministerio de Transporte, registrar la información requerida por la SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE, y así, ejercer las funciones de vigilancia, inspección y control a cada uno de sus vigilados.

(Transporte, 2019)

2.2 PROCESOS QUE YA HAN SIDO ESTABLECIDOS POR PARTE DE LA EMPRESA.

La empresa se encuentra en un proceso de definición e implementación del Sistema de Gestión Integral SIG en el cual ya se han definido los procesos de:

- ❖ Gestión gerencial
- ❖ Gestión Administrativa
- ❖ Gestión de Servicios
- ❖ Gestión de Mantenimiento
- ❖ Gestión Financiera y contable
- ❖ Gestión Integral

Los procesos de transporte en sus 4 modalidades aún no han sido documentados por parte de la empresa, motivo por el cual se realizó el proceso de cada uno de ellos con la ayuda del jefe de rutas de la empresa y se registró en este documento en el capítulo 2.3.

(Información suministrada por la coordinadora de Talento Humano y SIG)

2.3 ANÁLISIS Y DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS

2.3.1 ANÁLISIS PROCESO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

2.3.1.1 DEFINICIONES:

PROCESOS:

Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. El concepto puede emplearse en una amplia variedad de contextos, como por ejemplo en el ámbito jurídico, en el de la informática o en el de la empresa. Es importante en este sentido hacer hincapié que los procesos son ante todo procedimientos diseñados para servicio del hombre en alguna medida, como una forma determinada de accionar. (Procesos, 2019)

MANUAL DE PROCESOS:

El manual de procesos o de procedimientos, es un documento que le permite a la empresa que funcione correctamente, ya que en este documento quedan plasmados los estamentos, políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo aquello concerniente a la gestión de la empresa.

El manual debe ser escrito en un lenguaje sencillo para la comprensión de todos los trabajadores de la empresa, debe aplicar a los empleados de la empresa y a su vez ser flexible ya que en un momento dado puede ser modificado de acuerdo a los nuevos objetivos o políticas de la empresa.

Es de gran importancia comprender que este manual debe ser leído por todos los trabajadores de la empresa, y ser conocido especialmente por las personas que se reintegran a la empresa o que ingresan como nuevos empleados, debe contener los aspectos corporativos de la empresa como lo son misión, visión, objetivos, principios, políticas, estrategias, funciones y productos o servicios.

DIAGRAMA DE FLUJO:

El diagrama de flujo o también diagrama de actividades es una manera de representar gráficamente un algoritmo o un proceso de alguna naturaleza, a través de una serie de pasos estructurados y vinculados que permiten su revisión como un todo. (ConceptoDe, 2019)

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Línea de Flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso

Ilustración 6 - SIMBOLOGÍA DIAGRAMA DE FLUJO

2.3.1.2 DELIMITACIÓN DEL PROCESO

La empresa cuenta con diferentes áreas de trabajo y a su vez cuenta con diferentes procesos que hacen que funcione correctamente.

Como se definió anteriormente un manual de procesos se deben detallar todos los procesos que integran a la empresa es por tal motivo que en este documento solo se planteará uno de los procesos y no uno general.

El proceso que vamos a detallar y plasmar en este documento es el transporte de pasajeros inter y urbanos con el fin de conocer su función y evaluar si se está haciendo de una manera correcta y si es necesario corregir para prestar un mejor

servicio a los usuarios, aportando a la empresa reconocimiento por la calidad del servicio prestado.

PROCESO DE TRANSPORTE INTER (MUNICIPAL O DEPARTAMENTAL)

El proceso de transporte que vamos a plantear en este documento inicia en el terminal de la ciudad de Pamplona y termina en el terminal de la ciudad de Cúcuta.

PROCESO DE TRANSPORTE URBANO (CIUDAD DE PAMPLONA)

El proceso de transporte de pasajeros urbano que tomaremos como base en este caso las busetas de colectivo que tienen una ruta definida del barrio Cristo Rey a Los Tanques.

PROCESO DE TRANSPORTE INDIVIDUAL

El proceso de transporte individual que tomaremos como base es el que prestan los taxis, estos no tienen una ruta obligatoria definida o un horario específico que cumplir por lo tanto no tomaremos ningún destino como guía

2.3.1.3 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Se realizó una investigación de aquellos documentos que contienen información que es relevante en el momento de definir los procesos de una manera precisa. Estos documentos fueron las rutas que están definidas para cada uno de los vehículos y las novedades o contratiempos que se pueden presentar por el camino.

TRABAJO EN EQUIPO:

Para la recolección de la información relacionada con las rutas y el proceso del transporte se realizó un trabajo en equipo con el jefe de Rutas con el fin de

obtener una información más clara y precisa del proceso que se lleva a cabo en cada una de las modalidades de transporte.

OBSERVACIÓN DE CAMPO

Para poder comprender de una mejor manera la información recolectada en los documentos y en las entrevistas se realizaron observaciones de campo con el fin de corroborar y aún observar algunas cosas que aunque no están documentadas se están llevando a cabo en cada uno de los puntos de partida y las rutas que tienen los vehículos de la empresa.

2.3.1.4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y DISEÑO DEL PROCESO

Por medio de la información recolectada de los documentos, de las entrevistas realizadas y de las observaciones de campo se pudo determinar que el proceso de transporte de inter es muy diferente al proceso de transporte de pasajeros urbanos.

PROCESO DE TRANSPORTE INTER (MUNICIPAL O DEPARTAMENTAL)

Las rutas y horarios ya han sido establecidos por la empresa pero los conductores no tienen un día fijo para salir o una ruta específica que cubrir. Por tal motivo en la oficina ubicada en el terminal se registra la hora en que salió de la ciudad y en el terminal de destino se registra la hora de llegada, esto teniendo en cuenta que por el camino se pueden presentar contratiempos (Derrumbes, accidentes, trancones) que harán que el viaje se retrase.

Debido a esta modalidad es mucho más fácil que un vehículo pueda hacer un cambio de destino con otro vehículo y de igual manera cubrir el destino que se ha asignado, cuando estas novedades se presentan son registradas en cada una de las oficinas de las agencias.

PROCESO DE TRANSPORTE URBANO (CIUDAD DE PAMPLONA)

Las rutas para las busetas colectivas son definidas cada dos o tres meses por parte de los directivos de las empresas que tienen busetas asignadas como colectivos, estas empresas son Extra rápido los Motilones, Cotranal y Cooptmotilon, en estas rutas se detallan los días y los destinos correspondientes así como los turnos asignados. Para la ruta Simón Bolívar – Tanques, que tomaremos como base para definir el proceso.

La empresa cuenta con 7 busetas, para cubrir la ruta hay 10 busetas asignadas que hacen su recorrido cada 6 minutos, completando así la hora. Este tiempo es supervisado por cada uno de los puntos de control que se encuentran en diferentes lugares de la ciudad por donde las busetas hacen su recorrido.

2.3.1.5 ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO

❖ PROCESO DE TRANSPORTE URBANO (CIUDAD DE PAMPLONA)



Ilustración 7 - MAPA PAMPLONA

(GoogleMaps, 2019)

El servicio de transporte urbano es controlado y supervisado por el coordinador de rutas que está afiliado al terminal de transporte. En la ciudad de Pamplona hay en

total 27 busetas de las cuales 10 son de la empresa Cotranal, 10 de la empresa Extra Rápido Los Motilones y 7 son de la empresa Cooptmotilon.

Todos los días los conductores de busetas deben ir a la oficina en el terminal para realizarse la prueba de alcoholemia y para comprar la planilla de funcionamiento para el día que tiene un valor de 25.000. La planilla va a permitir tomar el tiempo entre cada punto de control para verificar que se está cumpliendo con la ruta y para llevar el número de sanciones que se pueden realizar durante la jornada de trabajo. Las sanciones se dan cuando la buseta no alcanza a llegar a tiempo al punto de control, en caso tal se les anotara un punto con la palabra Cola, cuando la buseta lleve tres puntos debe pagar la sanción que es esperar el tiempo necesario hasta poder retomar el turno en el cual debe ir.

El listado de rutas ya está establecido motivo por el cual el conductor debe revisar todos los días la ruta y el turno correspondiente. Las rutas que se manejan en la ciudad de Pamplona están relacionadas en la siguiente tabla.

Tabla 16 - RUTAS PAMPLONA

RUTA	RECORRIDO	COLOR DE RUTA
1	Santa Marta	Verde
2	Cristo Rey – Los Tanques	Rojo
3	San Pedro	Amarillo
4	Barrios Unidos	Azul
5	El Zulia	Blanco

(Este listado ha sido suministrado por el jefe de rutas de la empresa Cooptmotilon.)



Ilustración 8 - LISTADO DE RUTAS COLECTIVO URBANO

A continuación se hará una breve descripción del recorrido que deben hacer las busetas de la ruta dos para tomar como ejemplo.

Las busetas comienzan su ruta de trabajo a las 5:40am desde el lugar de salida, en este caso sería el primer punto de control ubicado en el barrio Cristo Rey desde allí comienzan su recorrido bajando por el barrio Simón Bolívar hasta llegar a la curva donde está ubicado el segundo punto de control, la buseta sigue su recorrido pasando por la iglesia El Humilladero, el Palacio de Justicia, El Terminal de Transporte hasta llegar al tercer punto de control ubicado por la esquina del hospital y de allí empiezan a subir a los tanques pasando por el parque principal, el Hotel Cariongo, El Colegio Provincial, El Coliseo Chepe Acero, El Colegio Normal Superior, El Colegio Jardín Infantil y finalmente llega hasta el último punto de control en el sentido de ida.

En la ruta de regreso luego de haber sido tomado el control las busetas se dirigen de vuelta, bajando por el Jardín Nacional, El Colegio Normal Superior, El Coliseo Chepe Acero, El Colegio Provincial, La Calle Real, las oficinas de Centrales Eléctricas y la esquina del Hospital donde está ubicado un punto de control de allí da la vuelta pasando nuevamente por las oficinas de Centrales Eléctricas, el Centro Comercial San Andresito, el Teatro Jáuregui, el Colegio Brighton, llegando a la esquina de la plaza de mercado y dando la vuelta al parque, pasando por la

casona, la avenida celestino hasta llegar al otro punto de control ubicado en la curva, de allí continua subiendo pasando por el barrio Simón Bolívar y para llegar al punto de control ubicado en el barrio Cristo Rey, finalizando así el recorrido.

El recorrido descrito anteriormente se debe realizar en una hora. Si la buseta se demora más tiempo será sancionada como se describió anteriormente. En cada uno de los puntos de control se toma el tiempo en la planilla.

Para esta ruta se disponen de 10 busetas que estarán cubriendo desde las 5:40am hasta las 7pm, con un transcurrir de 6 minutos entre cada buseta, para completar entre todas las busetas una hora de recorrido.

El proceso se ve afectado por una falla en el momento en que los pasajeros se suben o se bajan de las busetas ya que a pesar de que hay puntos establecidos por la oficina de transito de Pamplona, los Pamploneses y conductores aún no tiene la cultura de usarlos de la manera que debe ser sino que en cualquier parte paran a la buseta y abordan o se bajan colocando en peligro sus propias vidas ya que se puede causar un accidente al, esto también es debido a la imprudencia de los conductores de parar donde los usuarios pide.

❖ PROCESO DE TRANSPORTE INTER (MUNICIPAL O DEPARTAMENTAL)

Todos los días los conductores deben realizar la revisión del vehículo en el taller de la empresa para verificar que se encuentra en óptimas condiciones para prestar el servicio, a su vez deben diligenciar un documento denominado “Ficho de alistamiento diario” para dar soporte a la revisión diaria.



Ilustración 9 - VEHÍCULOS COOPTMOTILON TRANSPORTE INTER

(Imagen tomada de la página oficial de Cooptmotilon <http://www.cooptmotilon.com.co/servicios/transporte-interdepartamental>)

Luego de que los conductores han realizado la revisión del vehículo deben pasar a la oficina de la empresa ubicada en el terminal para tomar el turno de acuerdo a la ruta de salida que se le ha asignado. La oficinista es la encargada de darle un turno de acuerdo a los vehículos que ya se han reportado en el clavijero y además debe de registrar la venta de tiquetes de los pasajeros.



Ilustración 10 - CLAVIJERO PAMPLONA

(Foto tomada de la oficina en el terminal de transporte de Pamplona)

Mientras el conductor espera que se cumpla el horario debe realizarse la prueba de alcoholemia en la oficina del terminal para verificar que no se encuentra en estado de embriagues y que está apto para prestar el servicio, en caso de que la prueba de un resultado positivo de alcohol, el enfermero encargado debe realizar un reporte a la empresa para que el conductor no pueda prestar el servicio en esta condición, en caso de que la prueba de negativo el conductor puede seguir con su labor.

El conductor debe solicitar en el terminar el derecho a muelle para poder desplazarse dentro de las instalaciones y recoger los pasajeros.

La oficinista está encargada de registrar la compra de los tiquetes y a su vez cobrar el 12% que es para la empresa por estatutos de la empresa. Durante el turno de espera el conductor debe ir subiendo el equipaje de cada pasajero al vehículo de acuerdo al ficho que se le entrega al pasajero para evitar contratiempos.

Al terminar el turno, el conductor debe verificar con el oficinista la cantidad de pasajeros que le fueron relacionados en la planilla de viaje. La planilla se le entrega al conductor además de la mensajería exprés que debe llevar y este sale con los pasajeros hacia la agencia de destino. Durante el camino el conductor puede ir dejando a los pasajeros en su domicilio siempre y cuando sean lugares autorizados por la ley.

Al llegar a la agencia de destino, el conductor se dirige a al muelle de descarga y le va entregando a cada pasajero su equipaje de acuerdo al ficho. Luego pasa a la oficina para entregar la mensajería exprés de acuerdo a la guía de relación y a su vez tomar un nuevo turno para salir a su nuevo destino.

En este proceso no se realizó descripción del recorrido por motivos de que son viajes más largos y que no deben tener un control exacto de tiempo, ya que

durante el viaje pueden haber imprevistos como trancones, accidentes, derrumbes u otro. El control se toma a la salida de la agencia y al llegar al lugar del destino.

Las rutas de viaje ida y vuelta con las que cuenta la empresa hasta el momento son: Pamplona - Cúcuta, Pamplona - Bucaramanga, Bucaramanga - Cúcuta, Cúcuta - Aguachica, Bucaramanga - Aguachica, Bucaramanga - Barranca, Pamplona - Chitaga, Pamplona - Pamplonita, Cúcuta - Gramalote, Cúcuta - Lourdes, San Alberto - Astrea, Abrego - Aguachica, Pueblo Bello - La Gloria. Ocaña - Villa Caro.

❖ PROCESO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS INDIVIDUAL

El servicio de transporte de pasajeros individual es un poco más complicado de controlar ya que no tienen una ruta fija que cubrir o un horario de trabajo que cumplir. En este caso juega un papel muy importante las radio operadoras de la empresa.

Las radio operadoras cubren un horario de trabajo de 20 horas continuas con 3 cambios de turnos, el primer turno va desde las 5am hasta la 1pm, el segundo turno va de la 1pm a las 5pm y el tercer turno va de las 5pm a la 1am. Durante la jornada de trabajo las radio operadoras se encargan de recibir las llamadas de los usuarios y su trabajo es de asignar a un conductor que va a responder a la llamada, llevando un control en una minuta de llamadas donde se anotan las llamadas recibidas, los posibles conductores que pueden atender la solicitud y finalmente se toma apunte del conductor que responde a la solicitud.



Ilustración 11 - VEHÍCULOS COOPTMOTILON TRANSPORTE INDIVIDUAL

(Imagen tomada de la página oficial de Cooptmotilon <http://www.cooptmotilon.com.co/servicios/servicio-individual-de-pasajeros-urbano-y-colectivo>)

Las radio operadoras también se encargan de verificar que el conductor este al día con la ficha de alistamiento diario y con el porte adecuado del uniforme y del carnet representativo de la empresa.

Como se mencionó anteriormente este servicio no tiene una ruta establecida ya que no tienen un punto de control establecido ni un horario fijo de trabajo, los precios para cada destino son establecidos por la dependencia de tránsito de Pamplona.

2.3.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

2.3.2.1 INTRODUCCIÓN

Se ha elaborado el presente manual de procedimientos de transporte de pasajeros con el fin de mantener un documento actualizado con los procedimientos que

ejecutan los vehículos y conductores afiliados a la empresa en el área de prestación de servicios, con el propósito de alcanzar los objetivos encomendados y contribuir a orientar al personal adscrito a esta áreas obre la ejecución de las actividades encomendadas, constituyéndose así, en una guía de la forma en que opera e interviene buscando la reducción de los riesgo y errores que se pueden presentar en la realización del proceso.

2.3.2.2 OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer los lineamientos a seguir para asegurar la eficiente y oportuna prestación de los servicios de transporte de pasajeros en sus tres modalidades de inter, urbano e individual; para la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios que depositan de su confianza en la empresa.

Unificar los procedimientos de la prestación del servicio de transporte de pasajeros con el fin de llevar un control del cumplimiento de las tareas y evitar las alteraciones en el proceso, reduciendo las posibles fallas que se pueden presentar.

2.3.2.3 REFERENCIA

A continuación, se listarán los documentos que sirvieron de apoyo para la elaboración del presente manual.

Documentos internos:

- ❖ Reglamento interno operativo de tráfico y transporte (intermunicipal).
- ❖ Reglamento operativo de prestación del servicio colectivo del municipio de Pamplona de las empresas Cooptmotilon Ltda., Extra Rápido los Motilones S.A y Cotranal Ltda. (Busetas)
- ❖ Reglamento operativo del servicio individual de pasajeros tipo Taxi Urbano y radio comunicaciones Cooptmotilon Ltda.

Leyes y decretos:

- ❖ Ley 769 de 2002. código nacional de tránsito terrestre.
- ❖ **Decreto 1079 de 2015.** decreto único reglamentario del sector transporte

2.3.2.4 RESPONSABILIDADES

Proceso documentado por la pasante de administración de empresas de la universidad de Pamplona, en colaboración con el jefe operativo de rutas, tránsito y transporte de la empresa quien está encargado de coordinar este proceso.

2.3.2.5 DEFINICIONES

Definiciones usadas normalmente en la prestación del servicio de transporte que son comunes para todas las empresas transportadoras. Estas definiciones fueron tomadas del artículo 2: definiciones de la ley 769 de 2002 (Agosto 6) Código Nacional de Tránsito Terrestre y serán las que se tendrán en cuenta para la aplicación de este manual de procedimiento.

- ✓ **Accesibilidad:** Condición esencial de los servicios públicos que permite en cualquier espacio o ambiente exterior o interior el fácil disfrute de dicho servicio por parte de toda la población.
- ✓ **Accidente de tránsito:** Evento generalmente involuntario, generado al menos por un vehículo en movimiento, que causa daños a personas y bienes involucrados en él e igualmente afecta la normal circulación de los vehículos que se movilizan por la vía o vías comprendidas en el lugar o dentro de la zona de influencia del hecho.
- ✓ **Agente de tránsito:** Todo funcionario o persona civil identificada que está investida de autoridad para regular la circulación vehicular y peatonal y vigilar, controlar e intervenir en el cumplimiento de las normas de tránsito y transporte en cada uno de los entes territoriales.
- ✓ **Alcoholimetría:** Examen o prueba de laboratorio, o por medio técnico que determina el nivel de alcohol etílico en la sangre.
- ✓ **Capacidad de pasajeros:** Es el número de personas autorizado para ser transportados en un vehículo.
- ✓ **Carretera:** vía cuya finalidad es permitir la circulación de vehículos, con niveles adecuados de seguridad y comodidad.

- ✓ **Centro de diagnóstico automotor:** Ente estatal o privado destinado al examen técnico-mecánico de vehículos automotores y a la revisión del control ecológico conforme a las normas ambientales.
- ✓ **Conductor:** Es la persona habilitada y capacitada técnica y teóricamente para operar un vehículo.
- ✓ **Licencia de conducción:** Documento público de carácter personal e intransferible expedido por autoridad competente, el cual autoriza a una persona para la conducción de vehículos con validez en todo el territorio nacional.
- ✓ **Pasajero:** Persona distinta del conductor que se transporta en un vehículo público.
- ✓ **Prelación:** Prioridad o preferencia que tiene una vía o vehículo con respecto a otras vías u otros vehículos.
- ✓ **Transporte:** Es el traslado de personas, animales o cosas de un punto a otro a través de un medio físico.
- ✓ **Vehículo:** Todo aparato montado sobre ruedas que permite el transporte de personas, animales o cosas de un punto a otro por vía terrestre pública o privada abierta al público.
- ✓ **Vía:** Zona de uso público o privado, abierta al público, destinada al tránsito de vehículos, personas y animales.

Definiciones usadas por la empresa para referirse a sus procesos internos. No son muy comunes en todas las empresas.

- ✓ **Clavijero:** Termino usado en la empresa para referirse a la cartelera donde están registradas las tutas y horarios de los vehículos, en él se determinan los turnos de cada vehículo, la ruta que debe cubrir y el horario en el que debe salir del terminal.
- ✓ **Bateado:** Termino usado por la empresa, para referirse a la sanción que se le da a los conductores que no llegan a tiempo a la oficina para atender el turno correspondiente o al punto de control para timbrar la planilla (en caso de el colectivo urbano).

- ✓ **Cola:** Es cuando el vehículo bateado debe ser enviado inmediatamente al final de los turnos para esperar nuevamente el turno que se le ha asignado y continuar con la jornada de trabajo.
- ✓ **Planilla:** Documento interno que permite a los vehículos habilitados para el servicio de transporte público de pasajeros por carretera realizar un trabajo ágil y ordenado dentro del cumplimiento de rutas y horarios en la prestación de este servicio.
- ✓ **Puntos de control:** lugares específicos por los que las busetas deben pasar para llevar el control del tiempo en cada planilla.
- ✓ **Radio operador:** persona física o jurídica que intermedia en la contratación de transporte de mercancías por carretera o pasajeros, ya sea en agencias de transporte, transitorio, almacenista – distribuidor, operador logístico o cualquier otro.
- ✓ **Oficinista:** aquel individuo que se desempeña laboralmente en una oficina

PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS INTERMUNICIPAL

2.3.3 PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS INTER

2.3.3.1 *PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO*

Establecer de manera documental el proceso de transporte de pasajeros intermunicipal para prestar un servicio de calidad y excelencia.

2.3.3.2 *ALCANCE*

Rutas de origen y destino y viceversa en las agencias de la empresa intermunicipales.

Pamplona - Cúcuta, Pamplona - Bucaramanga, Bucaramanga - Cúcuta, Cúcuta - Aguachica, Bucaramanga - Aguachica, Bucaramanga - Barranca, Pamplona - Chitagá, Pamplona - Pamplonita, Cúcuta - Gramalote, Cúcuta - Lourdes, San Alberto - Astrea, Abrego - Aguachica, Pueblo Bello - La Gloria. Ocaña - Villa Caro.

2.3.3.3 *MÉTODO DE TRABAJO:*

a. Políticas y lineamientos

- ❖ El conductor debe conocer plenamente los reglamentos internos y dar estricto cumplimiento de los mismos.
- ❖ El conductor deberá realizar la revisión del vehículo previamente y registrarla en el alistamiento diario, para una revisión posterior junto con el oficinista.
- ❖ Para prestar el servicio, el conductor no puede estar bajo los efectos del tabaco, el alcohol o las sustancias psicoactivas. Los días que el conductor deba prestar el servicio deberá realizarse la prueba de alcoholimetría en la oficina encargada de cada terminal, en caso de dar positivo no podrá prestar el servicio y será suspendido 30 días. De repetir esta conducta será cancelado el contrato.
- ❖ Portar adecuadamente el uniforme de la empresa con el carnet de identificación del conductor. El uniforme solo deberá ser usado para la

prestación del servicio durante la jornada laboral o para las actividades de la empresa que así lo requieran.

- ❖ El conductor que no llegue a tiempo a la oficina de la empresa en cada agencia para contestar el turno, será bateado y será sancionado con Cola, pasando al final de los turnos que están establecidos en el clavijero
- ❖ El conductor deberá presentarse en la oficina para contestar la línea con el vehículo en óptimas condiciones de aseo, baúl, parrilla, tula, lasos y equipo de carretera. (de acuerdo con el Artículo 30 del Código Nacional de Tránsito - Ley 769 de 2002, el kit de carretera es obligatorio y según esta reglamentación debe contener mínimo: un gato con capacidad para elevar el vehículo, una cruceta, dos señales de carretera en forma de triángulo reflectivo, un botiquín de primeros auxilios, un extintor, dos tacos para bloquear el vehículo, una caja de herramientas básica que como mínimo deberá contener: alicate, destornilladores, llave de expansión y llaves fijas; llanta de repuesto y linterna.)
- ❖ Tratar a los pasajeros con el mejor trato, prestándoles ayuda al ingresar el equipaje al vehículo y a ubicarse en los puestos para que queden complacidos con la calidad del servicio prestado. (protocolo de bienvenida)
- ❖ El vehículo debe estar con los papeles al día (Revisión Técnico Mecánica, Tarjeta de Propiedad Del Vehículo, SOAT, Póliza de responsabilidad social civil contractual y extra contractual, Revisión Preventiva Bimensual o CDA, Ficha de alistamiento diario e inspecciones periódicas por parte de la empresa) así mismo el conductor (Licencia de conducción y afiliación al día de la seguridad social) para dar cumplimiento a las solicitudes a los entes relacionados con la actividad de la empresa.

b. Descripción de actividades

Tabla 17 - PROCESO TRANSPORTE DE PASAJEROS INTERMUNICIPAL

PROCESO PARA EL ÓPTIMO DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO DEL TRANSPORTE DE PASAJEROS INTERMUNICIPAL			
OBJETIVO		Establecer de manera documental el proceso de transporte de pasajeros intermunicipal para prestar un servicio de calidad y excelencia.	
ALCANCE		Rutas de origen y destino en las agencias de la empresa. Pamplona - Cúcuta, Pamplona - Bucaramanga, Bucaramanga - Cúcuta, Cúcuta - Aguachica, Bucaramanga - Aguachica, Bucaramanga - Barranca, Pamplona - Chitagá, Pamplona - Pamplonita, Cúcuta - Gramalote, Cúcuta - Lourdes, San Alberto - Astrea, Abrego - Aguachica, Pueblo Bello - La Gloria. Ocaña - Villa Caro.	
Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Oficinista	Revisión del vehículo por parte del conductor en las agencias diligenciando la ficha de alistamiento diario. Si el vehículo se encuentra en óptimas condiciones puede prestar su servicio, de lo contrario deberá ser llevado al taller para el arreglo correspondiente.	Ficha de alistamiento diario
2	Conductor	El conductor deberá verificar la ruta de origen y destino y destino correspondiente.	Rutas y horarios de la empresa.
3	Conductor	El conductor debe tener el uniforme en excelente estado y con una buena presentación al momento de prestar el servicio, a su vez debe portar el carnet de identificación de la empresa, licencia de conducción y papeles del vehículo al día (Revisión Técnico Mecánica, Tarjeta de Propiedad Del Vehículo, SOAT, Póliza de responsabilidad social civil contractual y extra contractual, Revisión Preventiva Bimensual o CDA, Ficha de alistamiento diario e inspecciones periódicas por parte de la empresa). De lo contrario no podrá iniciar con el servicio.	Sistema de la empresa.

4	Enfermero/a delegado del terminal	El conductor debe realizarse un examen de alcoholimetría* ² en los terminales para determinar si puede conducir. En caso de que la prueba sea positiva, el enfermero debe enviar el registro a la empresa para notificar el estado del conductor. El conductor será suspendido por 30 días.	Formato de alcoholemia entregado por el enfermero. (Documento externo)
5	Funcionario del terminal	El conductor debe solicitar el ficho de derecho a muelle para poder realizar su trabajo dentro del terminal y permanecer en la zona de espera mientras es el horario de salida. (Es obligatorio, porque de lo contrario el vehículo no podrá salir del terminal)	Formato de derecho a muelle. (Documento externo)
6	Conductor	El conductor se dirige hacia la oficina de la empresa en el terminal para tomar un turno de salida según la ruta asignada, la oficinista le da un turno según el orden del clavijero* ³ .	N/A
7	Oficinista de la agencia	En el momento que el usuario compra el tiquete de viaje, el oficinista diligencia el tiquete para registrar la venta.	Tiquete
8	Conductor	El conductor debe hacer una revisión del estado del vehículo respecto al aseo verificando el estado del baúl, la parrilla, tula, lasos y equipo de carretera un gato con capacidad para elevar el vehículo, una cruceta, dos señales de carretera en forma de triángulo reflectivo, un botiquín de primeros auxilios, un extintor, dos tacos para bloquear el vehículo, una caja de herramientas básica.	N/A
9	Conductor	Mientras se cumple el horario del turno, el conductor está a la espera de los pasajeros para subir el equipaje al vehículo por medio del ficho de cada pasajero.	N/A
10	Oficinista de la agencia	Al terminar el turno, el conductor verifica con el oficinista la cantidad de pasajeros que le fueron relacionados en la planilla de viaje. La planilla se le entrega al conductor y este sale con los pasajeros hacia la agencia de destino.	Planilla

² **Alcoholimetría:** Examen o prueba de laboratorio, o por medio técnico que determina el nivel de alcohol etílico en la sangre.

³ **Clavijero:** Termino usado en la empresa para referirse a la cartelera donde están registradas las tutas y horarios de los vehículos, en él se determinan los turnos de cada vehículo, la ruta que debe cubrir y el horario en el que debe salir del terminal.

11	Conductor	Solo para Pamplona o en su defecto si el usuario está en la ruta establecida para el vehículo. El conductor debe pasar por el domicilio del usuario para recogerlo, cuando este no alcanza a llegar al terminal y ha solicitado el servicio previamente en la oficina de la agencia. El oficinista de la empresa debe dar claridad al cliente del alcance de los servicios que se prestan. El cual será informado al conductor para su cumplimiento previo al despacho.	N/A
12	Conductor	Cuando los destinos de viaje no tienen un terminal, los vehículos deben llegar o salir de la oficina de la empresa.	N/A
13	Conductor	Al llegar al destino, el conductor va dejando al pasajero en los paraderos autoridades según la ruta, según ley 769 del 2002.	N/A
14	Conductor	En el momento que el vehículo llega a la agencia de destino, el conductor se dirige a entregar el equipaje de cada pasajero según el ficho para que no haya confusiones.	N/A

c. Diagrama de flujo

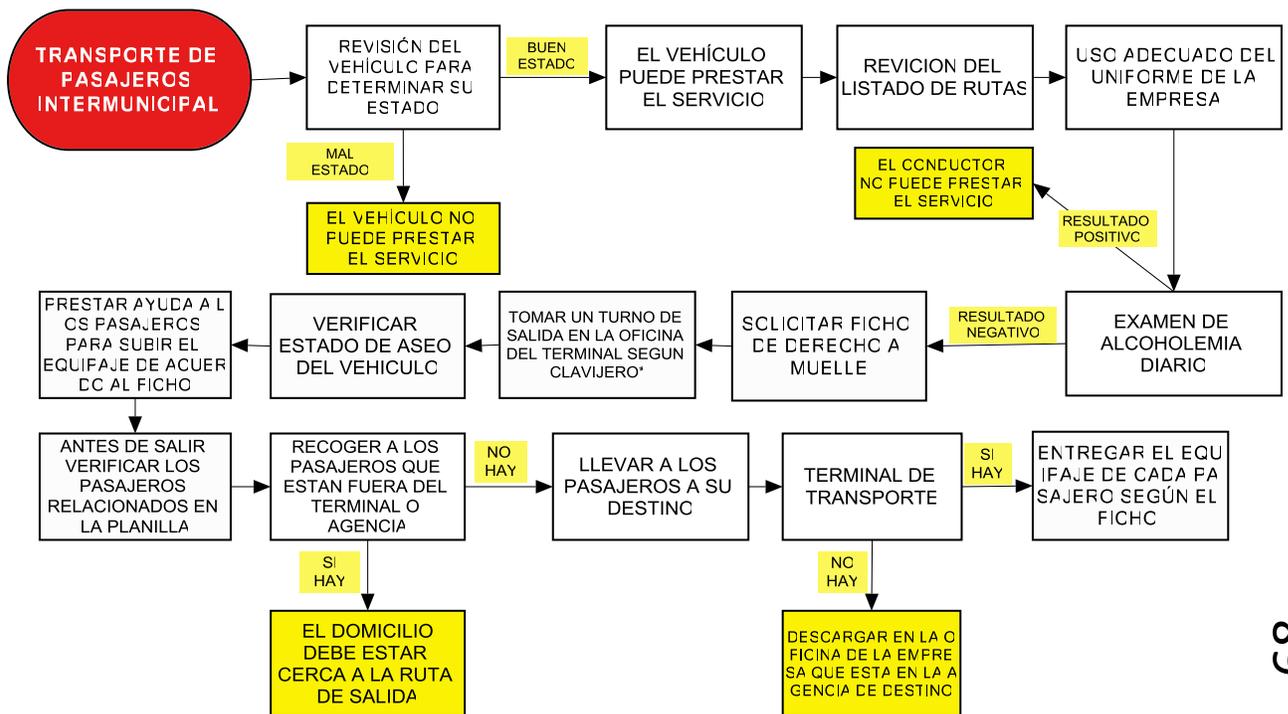


Ilustración 12 - DIAGRAMA DE FLUJO DEL TRANSPORTE DE PASAJEROS INTERMUNICIPAL

d. Formatos e instructivos

❖ Ficha de alistamiento diario

El formato de alistamiento diario es un documento que debe ser diligenciado todos los días por las oficinistas de cada agencia (Pamplona, Bucaramanga, Cúcuta, Aguachica, Ocaña, Barrancabermeja y Abrego) donde comienza la jornada y de donde salen a cubrir la ruta del día, como evidencia de que el vehículo se encuentra en óptimas condiciones y que el conductor realizó una revisión previa. Si los conductores no llenan este formato no podrán ser despachados de la agencia.

Este formato es para ser diligenciado cada mes.

		FICHA DE ALISTAMIENTO DIARIO								VERSION: 05		F-MTO-08			
		COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN - COOPMOTILÓN								FECHA DE APROBACIÓN: 18/07/2018		PÁGINA 1 DE 2			
NOMBRE DEL CONDUCTOR:		GESTIÓN DE MANTENIMIENTO								CEDULA:					
NOMBRE DEL OFICINISTA:										CEDULA:					
NÚMERO INTERNO:		MES INSPECCIONADO:								PLACA DEL VEHICULO:					
NOTA: MARQUE CON UN "X" SI CUMPLE CON EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL VEHICULO, SI NO CUMPLE MARQUE CON UNA "X", Y SI NO APLICA MARQUE N/A															
ITEM	DIA No.1	DIA No.2	DIA No.3	DIA No.4	DIA No.5	DIA No.6	DIA No.7	DIA No.8	DIA No.9	DIA No.10	DIA No.11	DIA No.12	DIA No.13	DIA No.14	DIA No.15
Luzes															
Limpie botas															
Espesores interior y exterior															
Indicadores aceite, gasolina y temperatura															
Pisa															
Equipo de camara															
Equipo de comunicacion															
Llantas y repuesto															
Carranca															
Echinas															
Velitas															
Marrón de las puertas															
Seguro de las puertas															
Estado de copias															
Cinturones de seguridad															
Botiquin de primeros auxilios															
Dispositivo de velocidad															
Fugas de motor															
Tension de correas															
Tapas generales															
Niveles de aceite motor															
Transmision															
Fugas de Frenos															
cañador															
Filtros hidrolic y otros															
Bateria(S)															
Firma conductor:															
Firma oficinista:															
Kilometraje:															
Observaciones:															

Página 1

		FICHA DE ALISTAMIENTO DIARIO				VERSIÓN: 05		F-MTO-08							
		COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON - COOMOTILÓN				FECHA DE APROBACIÓN: 18/07/2018									
NOMBRE DEL CONDUCTOR:		GESTIÓN DE MANTENIMIENTO				PÁGINA: 2 DE 2									
NOMBRE DEL OFICINISTA:		CEDULA:		CEDULA:											
NÚMERO INTERNO:		MES INSPECCIONADO:		PLACA DEL VEHICULO:											
NOTA: MARQUE CON UN <input type="checkbox"/> SI CUMPLE CON EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL VEHICULO, SI NO CUMPLE MARQUE CON UNA X, Y SI NO APLICA MARQUE N/A															
ITEM	DIA No.17	DIA No.18	DIA No.19	DIA No.20	DIA No.21	DIA No.22	DIA No.23	DIA No.24	DIA No.25	DIA No.26	DIA No.27	DIA No.28	DIA No.29	DIA No.30	DIA No.31
Luces															
Lámpara luces															
Espijos interior y exterior															
Indicadores aceite, gasolina y temperatura															
Pito															
Equipo de carretas															
Equipo de comunicación															
Llantas y repuesta															
Carrrocera															
Emblemas															
Vidrios															
Manija de las puertas															
Seguro de las puertas															
Estado de cojinetas															
Cinturones de seguridad															
Botiquín de primeros auxilios															
Dispositivo de velocidad															
Fugas de motor															
Tensión de correas															
Tapas generales															
Niveles de aceite motor															
Transmisión															
Fugas de frenos															
radiador															
Filtros húmedos y secos															
Batería(5)															
Firma conductor:															
Firma solicitante:															
Kilometraje:															
Observaciones:															

Página 2

Ilustración 13 - FORMATO FICHA DE ALISTAMIENTO DIARIO

❖ Rutas y horarios de la empresa:

Tabla 18 - RUTAS Y HORARIO DE LA EMPRESA

CIUDAD	PERIODO	HORARIO
De Pamplona a Cúcuta	Cada 15 minutos	De 4:00 a.m. 8:00 p.m.
De Pamplona a Bucaramanga	Cada 30 minutos	De 4:30 a.m. a 8:00 p.m.
De Pamplona a Pamplonita	Cada 15 minutos	De 5:00 a.m. a 7:00 p.m.
De Pamplona a Chitagá	Cada 30 minutos	De 5:30 a.m. a 6:30 p.m.
De Cúcuta a Pamplona	Cada 15 min	De 4:00 a.m. a 8:00 p.m.
De Cúcuta a Bucaramanga	Cada 2 horas	De 4:30 a.m. a 8.30 p.m.
De Cúcuta a Aguachica	Cada 2 horas	De 4:00 a.m. a 8:00 p.m.
De Cúcuta a Lourdes	3 despachos diarios	No hay horario fijo de comienzo de jornada.
De Cúcuta a Gramalote	Cada 2 horas	No hay horario fijo de comienzo de jornada.
De Bucaramanga a Aguachica	Cada hora	De 3:30 a.m. a 6:30 p.m.
De Bucaramanga a Barrancabermeja	Cada 2 horas	De 3:30 a.m. a 6:30 p.m.
De Bucaramanga a Pamplona	Cada 30 min	De 2:00 a.m. a 7:00 p.m.
De Bucaramanga a Cúcuta	Cada 2 horas	De 2:00 a.m. a 7.00 p.m.
De Barrancabermeja a Bucaramanga	Cada 2 horas	De 2:00 a.m. a 7.00 p.m.
De Aguachica a Bucaramanga	Cada hora	De 5:30 a.m. a 6:00 p.m.

De Ocaña a Abrego	Cada 10 min	De 4:00 a.m. a 8:30 p.m.
De Abrego a Ocaña	Cada 10 min	De 4:00 a.m. a 8:30 p.m.
De Santa Martha a Ciénaga	Cada hora	De 5:00 a.m. a 7:00 p.m.
De la Gloria a Pueblo Bello	Cada 2 horas	De 5:00 a.m. a 7:00 p.m.
De San Alberto a Astrea	Cada 2 horas	De 5:00 a.m. a 7:00 p.m.

❖ **Formato de prueba de alcoholemia:**

El formato solo es suministrado a la empresa cuando el resultado es positivo.

Cuando el resultado de la prueba de alcoholimetría es positivo, se le hace la prueba 3 veces para verificar el estado del conductor. Estos 3 resultados son enviados a la empresa junto a una carta para notificar.

A continuación, se muestra un ejemplo del documento que es enviado a la empresa.

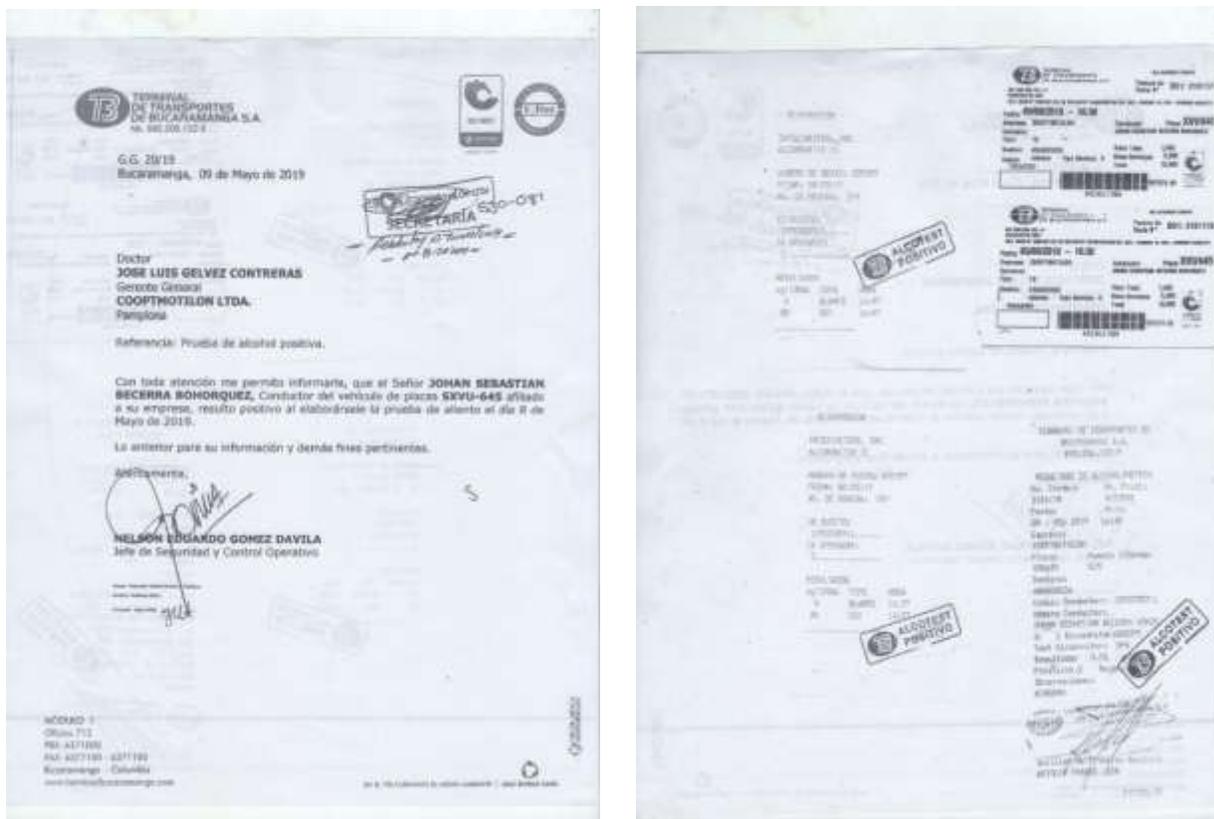


Ilustración 14 - FORMATO DE PRUEBA DE ALCOHOLIMETRÍA

❖ **Formato de derecho a muelle:**

Documento diligenciado y suministrado por la oficina del terminal.



Ilustración 15 - FORMATO DE DERECHO A MUELLE

❖ **Tiquete:**

Hay dos formatos para estos tiquetes, uno es el manual que es llenado y el formato impreso del sistema, los dos formatos son diligenciados por los oficinistas de cada agencia.

- ✓ Formato manual en blanco



Ilustración 16 - TIQUETE FORMATO MANUAL EN BLANCO

- ✓ Formatos impresos del sistema, (Están diligenciados como ejemplo)





Ilustración 17 - TIQUETE FORMATOS IMPRESOS DEL SISTEMA

❖ **Planilla:**

La planilla es suministrada al conductor con el fin de registrar los pasajeros que salen del terminal o de la agencia. Es diligenciada e impresa del sistema.

- ✓ Formato manual en blanco:

COOPHOTELON
 NET.000152020 1
 TEL:5604015
 DTR:CRA 9 2 127 CAMELON

----- PLANILLA DE VIAJE -----

FECHA DESPACHO: 2019-07-25 08:52:11
 UNIDAD DOC.: PVT-109639
 OPERACION: 236688
 SIT: PAMPLONA - CUCUTA
 EH CULO: 438-TAN-191
 CONDUCTOR: 74322335-ALVARO OSPINA CEL
 DEL CONDUCTOR: 3174484853

----- TIQUETES -----

----- DOCUMENTO COPIA DE ORIGINAL -----

TR	N SILLA	PAJAJERO	DESTINO	VALOR	
T-1	4011	1	JANIS SANTOFF	CUCUTA	19,000
T-1	4012	2	ANDERSON PENAZ	CUCUTA	16,000
T-9	294	3	FABRILIN JOSE P	CUCUTA	16,000
T-1	4013	4	YANETS JAMES	CUCUTA	19,000
T-1	4014	5	SANDY CABELLO	CUCUTA	19,000
T-9	294	6	FABRILIN JOSE P	CUCUTA	16,000

PASAJEROS: 6 -- V TOTAL: \$105,000

DESCUENTO

ADMINISTRACION	10,500
FONDO DE REPOSI	2,100
SOAT	2,000
PROPIETARIOS	15,000
SOAT PARA VEHIC	10,000
SEGURO	200
SAYCO Y ACTINPRO	300
CUOTAS ASVINCO	13,000
VOCERO	200
Tota	53,300

Comprobante

SALA VIP PAMPLON	1,000
Tota	1,000

PLANILLA PROPIETARIO
 CET-79143: \$50,447

----- VALOR DESPACHO -----
 (VALOR VIAJE - COMPROBANTE): \$54,554

----- CIUDAD DESTINO -----

OBSERVACIONES

FIRMA CONDUCTOR: 74322335-ALVARO OSPINA CE

FIRMA DESPACHADOR: NERY YANILE BELVEZ CAICED
 REI #PREMIO: 1
 ADECUA:PNA TERMINAL

WILLIAM SUPERTRANSORTE
 ***** Servicio por SI TRANS S.A *****
 ----- www.SITTRANS.COM.CO -----

Ilustración 19 - PLANILLA DE DESPACHO FORMATOS IMPRESOS DEL SISTEMA

PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS URBANO

2.3.4 PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS URBANO

2.3.4.1 *PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO*

Establecer de manera documental el proceso de transporte de pasajeros del colectivo (buses) para prestar un servicio de calidad y excelencia.

2.3.4.2 *ALCANCE*

Rutas establecidas en la ciudad de Pamplona: Ruta 1: Santa Marta, Ruta 2: Cristo Rey - Los Tanques, Ruta 3: San Pedro, Ruta 4: Barrios Unidos y Ruta 5: El Zulia.

2.3.4.3 *MÉTODO DE TRABAJO:*

a. Políticas y lineamientos:

- ❖ El conductor debe conocer plenamente los reglamentos internos y dar estricto cumplimiento del mismo.
- ❖ El conductor deberá realizar la revisión del vehículo previamente y registrarla en el alistamiento diario, para una revisión posterior junto con el oficinista.
- ❖ Para prestar el servicio, el conductor no puede estar bajo los efectos del tabaco, el alcohol o las sustancias psicoactivas. Los días que el conductor deba prestar el servicio deberá realizarse la prueba de alcoholimetría en la oficina encargada de cada terminal, en caso de dar positivo no podrá prestar el servicio y será suspendido 30 días. De repetir esta conducta será cancelado el contrato.
- ❖ Portar adecuadamente el uniforme de la empresa con el carnet de identificación del conductor. El uniforme solo deberá ser usado para la prestación del servicio durante la jornada laboral o para las actividades de la empresa que así lo requieran.
- ❖ Los vehículos no pueden ser despachados de la oficina de la empresa, si la documentación se encuentra vencida. (Vehículo: Revisión Técnico Mecánica, Tarjeta de Propiedad Del Vehículo, SOAT, Póliza de responsabilidad social civil contractual y extra contractual, Revisión Preventiva Bimensual o CDA, Ficha de

alistamiento diario e inspecciones periódicas por parte de la empresa; así mismo el conductor: Licencia de conducción y afiliación al día de la seguridad social.)

- ❖ La planilla siempre deberá ser registrada con el nombre del conductor que lleve el vehículo a la oficina.
- ❖ Por cuestiones de seguridad de los pasajeros, las puertas del vehículo deben estar cerradas mientras este se encuentre en marcha.
- ❖ Durante el recorrido los vehículos no pueden tanquear, mucho menos si llevan pasajeros a bordo.
- ❖ Tratar a los pasajeros con el mejor trato, prestándoles ayuda al ingresar el equipaje al vehículo y a ubicarse en los puestos para que queden complacidos con la calidad del servicio prestado.

b. Descripción de actividades

Tabla 19 - PROCESO TRANSPORTE DE PASAJEROS COLECTIVO URBANO

PROCESO PARA EL ÓPTIMO DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO DEL TRANSPORTE DE PASAJEROS COLECTIVO URBANO			
OBJETIVO		Establecer de manera documental el proceso de transporte de pasajeros del colectivo urbano (busetas) para prestar un servicio de calidad y excelencia.	
ALCANCE		Rutas establecidas en la ciudad de Pamplona. Ruta 1: Santa Marta, Ruta 2: Cristo Rey - Los Tanques, Ruta 3: San Pedro, Ruta 4: Barrios Unidos y Ruta 5: El Zulia.	
Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Coordinador de rutas terminal de transporte Pamplona.	El conductor debe solicitar el Listado oficial de rutas para el servicio colectivo Pamplona, para conocer la ruta y turno correspondiente para cada día. <i>(Hay dos listados. Uno de enero a septiembre y otro de octubre a diciembre).</i>	Listado oficial de rutas para el servicio colectivo Pamplona 2019
2	Conductor	Revisión del vehículo por parte del conductor en la oficina de la empresa ubicada en el terminal diligenciando la ficha de alistamiento diario. Si el vehículo se encuentra en óptimas condiciones puede prestar su servicio, de lo contrario debe continuar en revisiones por parte de la empresa.	Ficha de alistamiento diario

3	Conductor	El conductor debe tener el uniforme en excelente estado y con una buena presentación al momento de prestar el servicio a su vez debe portar el carnet de identificación de la empresa junto con la licencia de conducción vigente.	N/A
4	Enfermero/a delegado del terminal	El conductor debe realizarse un examen de alcoholimetría ⁴ a diario para determinar si puede conducir. En caso de que la prueba sea positiva, el enfermero/a debe enviar el registro a la empresa y solicitar un nuevo conductor.	Formato de alcoholemia entregado por el enfermero/a.
5	Conductor	El conductor debe comprar la planilla de control en la oficina de la empresa ubicada en el terminal de transporte, para cada día con el fin de llevar el control de tiempos durante la jornada de trabajo, esta queda registrada con el nombre del conductor que lleve el vehículo a la oficina.	Planilla
6	Conductor	El conductor debe dirigirse al comienzo de la ruta en el punto de control (Barrio donde comienza el recorrido: Ruta 1: Santa Marta, Ruta 2: Cristo Rey, Ruta 3: San Pedro, Ruta 4: Barrios Unidos y Ruta 5: El Zulia) en el turno correspondiente para comenzar su jornada de trabajo para evitar ser bateado ⁵ (Sancionado).	Listado oficial de rutas para el servicio colectivo Pamplona 2019
7	Punto de Control	La buseta deberá llevar la planilla de control de tiempo al pasar por cada uno de los puntos establecidos para evitar demoras en la ruta. Cada ruta tiene puntos de control diferentes.	Planilla
8	Punto de Control	Todas las rutas tienen sus tiempos predeterminados para timbrar la tarjeta (entre 6 a 10 minutos desde cada punto de control). Cuando no llegan en sus tiempos correspondientes los puntos de control les ponen un puntico y la palabra cola, al hacer las 3 colas de castigo deben quedarse una cola ⁶ completa y esperar que lleguen los compañeros de la ruta completa para retomar	Planilla

⁴ **Alcoholimetría:** Examen o prueba de laboratorio, o por medio técnico que determina el nivel de alcohol etílico en la sangre.

⁵ **Bateado:** Termino usado por la empresa, para referirse a la sanción que se le da a los conductores que no llegan a tiempo al punto de control.

⁶ **Cola:** Es cuando el vehículo bateado debe ser enviado inmediatamente al final de los turnos para esperar nuevamente el turno que se le ha asignado y continuar con la jornada de trabajo.

		el turno correspondiente.	
9	Conductor	El conductor debe cubrir la ruta correspondiente y recoger a los pasajeros que están esperando en los diferentes lugares por donde pasa el vehículo, ya que no hay paradas establecidas por la estación de tránsito.	N/A
10	Conductor	El conductor de la buseta es el encargado de cobrar el valor del pasaje correspondiente a los pasajeros que se han subido.	N/A
11	Conductor	El conductor debe esperar a que se suba la población beneficiada sin discriminar niños, mujeres embarazadas, ancianos o personas que ingresen a la buseta con maletas, bolsas u objetos.	N/A
12	Turnador	Cada conductor tiene 2 horas para almorzar, el tiempo será cubierto por un turnador afiliado a la empresa que cumplirá con la misma ruta de la buseta. Terminado el horario de descanso el conductor vuelve a tomar el puesto de trabajo, continuar con la ruta y completar su horario de trabajo.	N/A
13	Coordinador de rutas terminal de transporte Pamplona.	El coordinador se encarga de verificar que las busetas culminen con su turno en los puntos de control para cerrar la jornada de trabajo.	N/A

c. Diagrama de flujo



Ilustración 20 - DIAGRAMA DE FLUJO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS COLECTIVO URBANO

d. Formatos e instructivos

❖ Listado oficial de rutas para el servicio colectivo Pamplona 2019.

Este listado es organizado por las tres empresas encargadas de la prestación del servicio colectivo urbano en Pamplona. Aquí se registran las rutas, días y turnos que deben tener en cuenta los conductores al momento de prestar el servicio.

Rutas: ubicadas en el encabezado de la lista, están diferenciadas por colores, el color verde representa la ruta 1 correspondiente al barrio Santa Marta, Universidad, la Curva, El Centro de Pamplona, El Hospital y El terminal de transporte, el color rojo representa la ruta dos correspondiente a los barrios Cristo Rey, Simón Bolívar, la Curva, las Américas, El Centro de Pamplona, La Calle Real, El Coliseo Chepe Acero y los Tanques; el color amarillo representa la ruta 3 correspondiente a los barrios ubicados por el Chapinero, el Hospital, El Parque, La Universidad y San Pedro; el azul representa la ruta 4 y corresponde a los Barrios Unidos por la clínica, la plazuela Almeida, el centro, las Américas y la Universidad; y el color blanco representa la ruta 5 y corresponde al barrio Zulia.

(Los siguientes croquis de rutas del servicio colectivo, han sido suministradas por el Coordinador de rutas terminal de transporte Pamplona, tomadas de un documento interno de la empresa)

✓ **Ruta 1: Santa Marta**

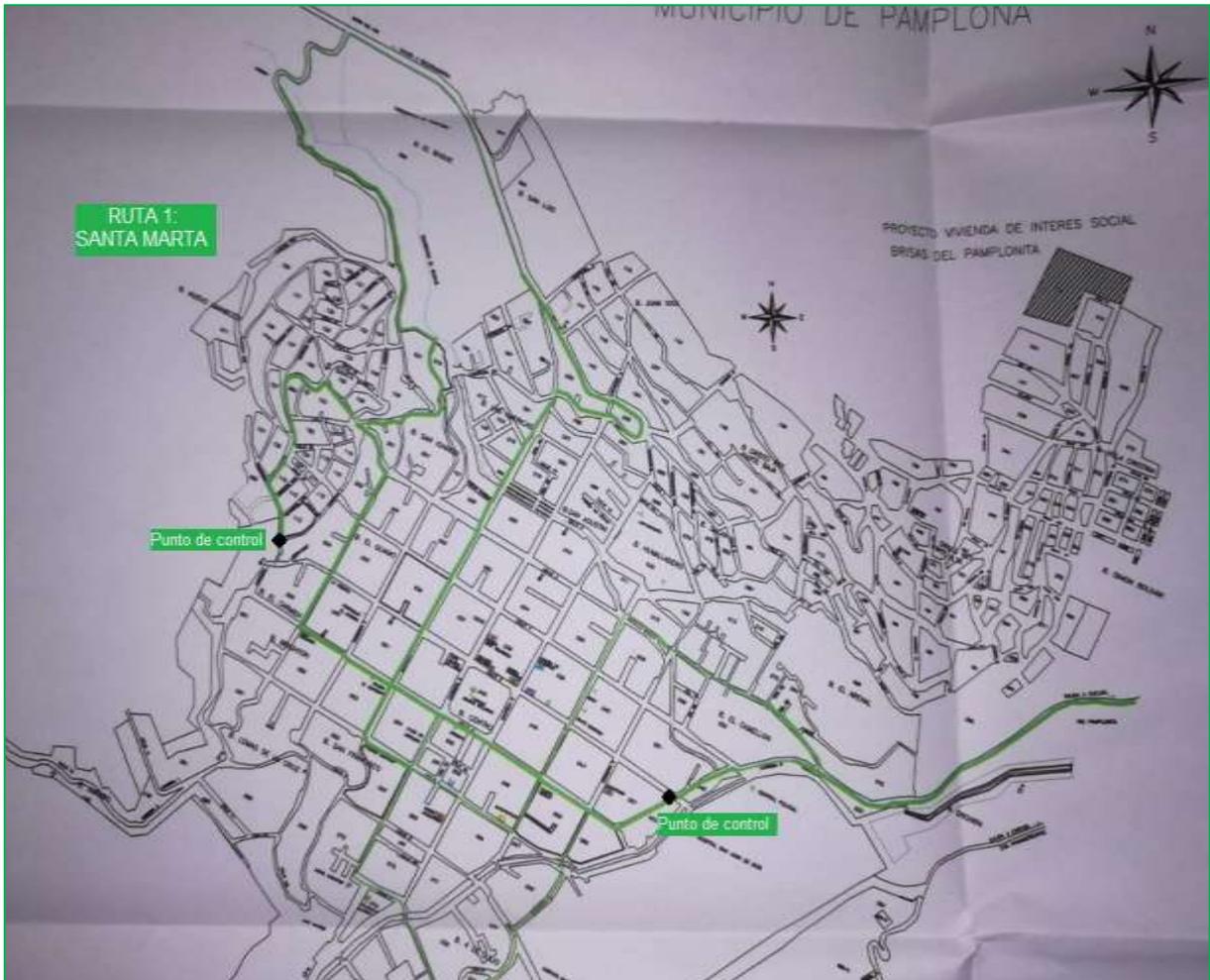


Ilustración 21 - CROQUIS RUTA 1: SANTA MARTA

✓ Ruta 3: San Pedro



Ilustración 23 - CROQUIS RUTA 3: SAN PEDRO

✓ Ruta 4: Barrios Unidos



Ilustración 24 - CROQUIS RUTA 4: BARRIOS UNIDOS

✓ Ruta 5: El Zulia

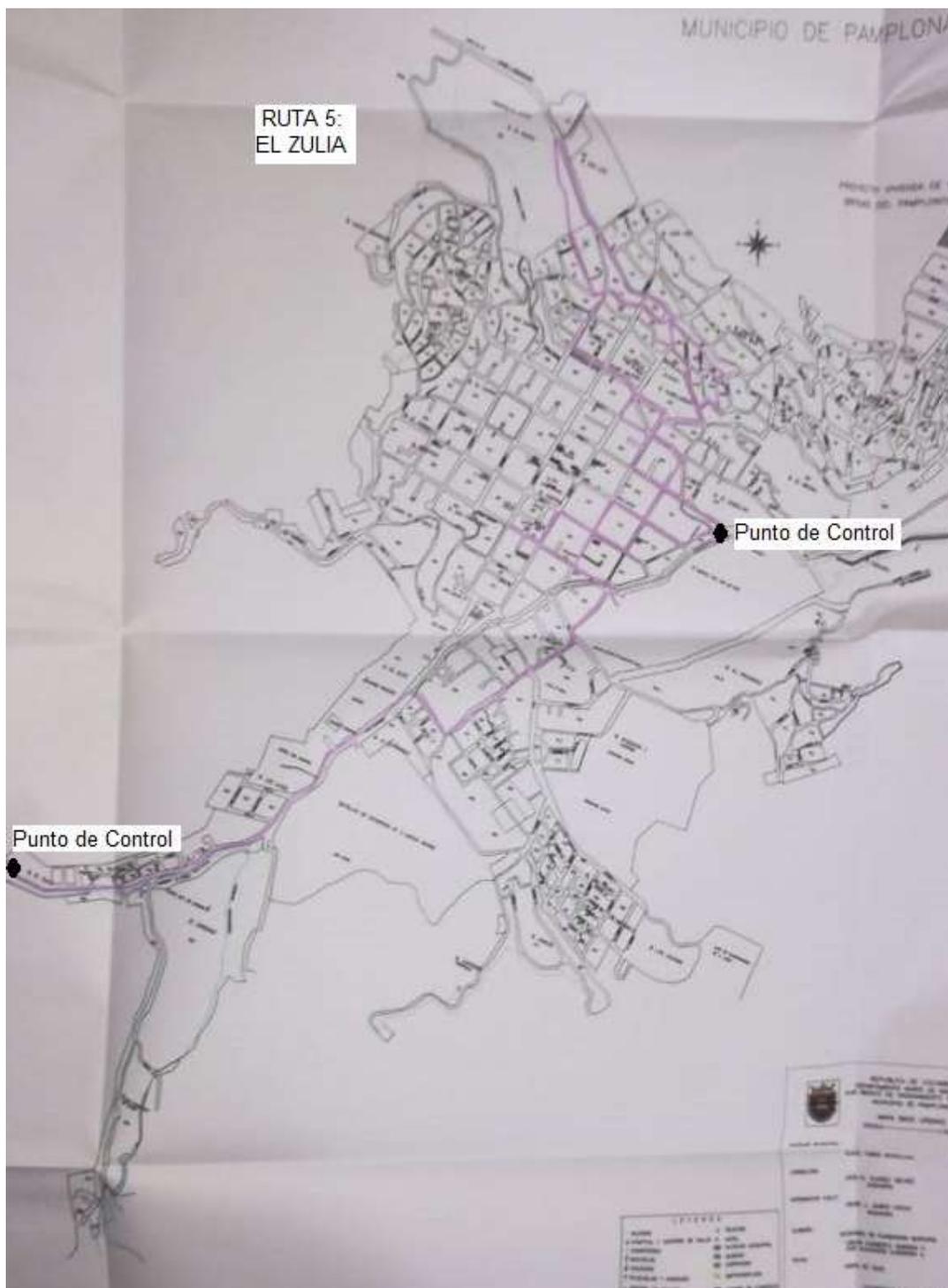


Ilustración 25 - CROQUIS RUTA 5: EL ZULIA

Días: Durante el año son registrados dos listados de rutas. Un listado de enero a septiembre y el otro listado de octubre a diciembre.

Turnos: Registra los turnos en los cuales las busetas deben prestar el servicio durante el día.

Ilustración 26 - LISTADO OFICIAL DE RUTAS PARA EL SERVICIO COLECTIVO PAMPLONA 2019

❖ **Alistamiento diario:**

El formato de alistamiento diario es un documento que debe ser diligenciado todos los días por los conductores en la oficina ubicada en el terminal de transporte donde comienza la jornada y de donde salen a cubrir la ruta del día, como evidencia de que los conductores si lo diligenciaron. Si los conductores no llenan este formato no podrán ser despachados.

Este formato es para ser diligenciado cada mes.

		FICHA DE ALISTAMIENTO DIARIO COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN - COOPMOTILÓN								VERSIÓN: 05		F-MTO-08				
		GESTIÓN DE MANTENIMIENTO								FECHA DE APROBACIÓN: 10/07/2018						
NOMBRE DEL CONDUCTOR:		CÉDULA:								PÁGINA: 1 DE 2						
NOMBRE DEL OFICINISTA:		CÉDULA:														
NÚMERO INTERNO:		MES INSPECCIONADO:				PLACA DEL VEHÍCULO:										
NOTA: MARQUE CON UN X SI CUMPLE CON EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL VEHÍCULO, SI NO CUMPLE MARQUE CON UNA X, Y SI NO APLICA MARQUE N/A																
ITEM	DIA No.1	DIA No.2	DIA No.3	DIA No.4	DIA No.5	DIA No.6	DIA No.7	DIA No.8	DIA No.9	DIA No.10	DIA No.11	DIA No.12	DIA No.13	DIA No.14	DIA No.15	DIA No.16
Luces																
Limpia bridas																
Espijos interior y exterior																
Indicadores aceite, gasolina y temperatura																
Piso																
Equipo de carretas																
Equipo de comunicación																
Llantas y repuesto																
Carcasas																
Emblemas																
Vidrios																
Manija de las puertas																
Seguro de las puertas																
Estado de coqueñas																
Cinturones de seguridad																
Botiquín de primeros auxilios																
Dispositivos de seguridad																
Fugas de motor																
Tensión de correas																
Tapas generales																
Nivel de aceite motor																
Transmisión																
Fugas de frenos																
radiador																
Filtros húmedos y secos																
Batería/Al																
Firma conductor:																
Firma oficinista:																
Kilometraje:																
Observaciones:																

Página 1

		FICHA DE ALISTAMIENTO DIARIO COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN - COOPMOTILÓN								VERSIÓN: 05		F-MTO-08			
		GESTIÓN DE MANTENIMIENTO								FECHA DE APROBACIÓN: 10/07/2018					
NOMBRE DEL CONDUCTOR:		CÉDULA:								PÁGINA: 2 DE 2					
NOMBRE DEL OFICINISTA:		CÉDULA:													
NÚMERO INTERNO:		MES INSPECCIONADO:				PLACA DEL VEHÍCULO:									
NOTA: MARQUE CON UN X SI CUMPLE CON EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL VEHÍCULO, SI NO CUMPLE MARQUE CON UNA X, Y SI NO APLICA MARQUE N/A															
ITEM	DIA No.17	DIA No.18	DIA No.19	DIA No.20	DIA No.21	DIA No.22	DIA No.23	DIA No.24	DIA No.25	DIA No.26	DIA No.27	DIA No.28	DIA No.29	DIA No.30	DIA No.31
Luces															
Limpia bridas															
Espijos interior y exterior															
Indicadores aceite, gasolina y temperatura															
Piso															
Equipo de carretas															
Equipo de comunicación															
Llantas y repuesto															
Carcasas															
Emblemas															
Vidrios															
Manija de las puertas															
Seguro de las puertas															
Estado de coqueñas															
Cinturones de seguridad															
Botiquín de primeros auxilios															
Dispositivos de seguridad															
Fugas de motor															
Tensión de correas															
Tapas generales															
Nivel de aceite motor															
Transmisión															
Fugas de frenos															
radiador															
Filtros húmedos y secos															
Batería/Al															
Firma conductor:															
Firma oficinista:															
Kilometraje:															
Observaciones:															

Página 2

❖ **F**
ormato de alcoholemia:

El formato solo es suministrado a la empresa cuando el resultado es positivo.

Cuando el resultado de la prueba de alcoholimetría es positivo, se le hace la prueba 3 veces para verificar el estado del conductor. Estos 3 resultados son enviados a la empresa junto a una carta para notificar.

A continuación, se muestra un ejemplo del documento que es enviado a la empresa.

TERMINAL DE TRANSPORTES DE BUCARAMANGA S.A.
M. 690.206.132-9

01 de Mayo de 2019

SECRETARIA
- Poderes de funciones -
- p. 5.00.001 -

Doctor
JOSE LUIS GELVEZ CONTRERAS
Gerente General
COOPTOTILON LTDA.
Pamplona

Referencia: Prueba de alcohol positiva.

Con toda atención me permito informarle, que el Señor **JOHAN SEBASTIAN BECERRA BOMORQUEZ**, Conductor del vehículo de placas **SXVU-645** afiliado a su empresa, resulto positivo al elaborarse la prueba de aliento el día 01 de Mayo de 2019.

Lo anterior para su información y demás fines pertinentes.

Atentamente,

NELSON EDUARDO GOMEZ DAVILA
Jefe de Seguridad y Control Operativo

MÓDULO 1
Oficina 712
Pbx: 4371682
Pbx: 4371106 - 4371100
Bucaramanga - Colombia
www.terminaltransportesbogota.com

TERMINAL DE TRANSPORTES DE BUCARAMANGA S.A.
M. 690.206.132-9

01 de Mayo de 2019

SECRETARIA
- Poderes de funciones -
- p. 5.00.001 -

Doctor
JOSE LUIS GELVEZ CONTRERAS
Gerente General
COOPTOTILON LTDA.
Pamplona

Referencia: Prueba de alcohol positiva.

Con toda atención me permito informarle, que el Señor **JOHAN SEBASTIAN BECERRA BOMORQUEZ**, Conductor del vehículo de placas **SXVU-645** afiliado a su empresa, resulto positivo al elaborarse la prueba de aliento el día 01 de Mayo de 2019.

Lo anterior para su información y demás fines pertinentes.

Atentamente,

NELSON EDUARDO GOMEZ DAVILA
Jefe de Seguridad y Control Operativo

MÓDULO 1
Oficina 712
Pbx: 4371682
Pbx: 4371106 - 4371100
Bucaramanga - Colombia
www.terminaltransportesbogota.com

❖ **Formato de derecho a muelle:**

Documento diligenciado y suministrado por la oficina del terminal.

TERMINAL DE TRANSPORTES DE BUCARAMANGA S.A.
M. 690.206.132-9

01 de Mayo de 2019

SECRETARIA
- Poderes de funciones -
- p. 5.00.001 -

Doctor
JOSE LUIS GELVEZ CONTRERAS
Gerente General
COOPTOTILON LTDA.
Pamplona

Referencia: Prueba de alcohol positiva.

Con toda atención me permito informarle, que el Señor **JOHAN SEBASTIAN BECERRA BOMORQUEZ**, Conductor del vehículo de placas **SXVU-645** afiliado a su empresa, resulto positivo al elaborarse la prueba de aliento el día 01 de Mayo de 2019.

Lo anterior para su información y demás fines pertinentes.

Atentamente,

NELSON EDUARDO GOMEZ DAVILA
Jefe de Seguridad y Control Operativo

MÓDULO 1
Oficina 712
Pbx: 4371682
Pbx: 4371106 - 4371100
Bucaramanga - Colombia
www.terminaltransportesbogota.com

❖ **Planilla:**

Formato que se les entrega a los conductores todos los días en la oficina de la empresa ubicada en Cooptmotilon, este es diligenciado por las oficinistas y entregado para que los conductores lleven un control del tiempo en cada punto de control durante la jornada de trabajo.

TARJETA DE CONTROL



COOPTMOTILON LTDA.

TARJETA DE CONTROL, C7
 JUE MES AÑO
3647

Numero interno Buswla _____ Placa _____
 Propietario _____
 Conductor _____
 Ruta Asignada _____

Salida	NB	C1	C2	C3
Llegada	1			
Salida	NB 2			
Llegada				
Salida	NB 3			
Llegada				
Salida	NB 4			
Llegada				
Salida	NB 5			
Llegada				
Salida	NB 6			
Llegada				
Salida	NB 7			
Llegada				
Salida	NB 8			
Llegada				
Salida	NB 9			
Llegada				
Salida	NB 10			
Llegada				
Salida	NB 11			
Llegada				
Salida	NB 12			
Llegada				

OBSERVACIONES:

TARJETA DE CONTROL



COOPTMOTILON LTDA.

Señor conductor en sus menos este el buen desarrollo del servicio, tenga siempre cuenta y como prioridad la buena atención al **CLIENTE**
SUS ERRORES PERJUDICAN A TODOS

Salida	NB	C1	C2	C3
Llegada	13			
Salida	NB 14			
Llegada				
Salida	NB 15			
Llegada				
Salida	NB 16			
Llegada				
Salida	NB 17			
Llegada				
Salida	NB 18			
Llegada				
Salida	NB 19			
Llegada				
Salida	NB 20			
Llegada				
Salida	NB 21			
Llegada				
Salida	NB 22			
Llegada				
Salida	NB 23			
Llegada				
Salida	NB 24			
Llegada				

OBSERVACIONES:

Ilustración 27 - PLANILLA DE DESPACHO COLECTIVO URBANO

PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS INDIVIDUAL

2.3.5 PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS INDIVIDUAL

2.3.5.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer de manera documental el proceso de transporte de pasajeros del colectivo urbano (taxis) para prestar un servicio de calidad y excelencia.

Establecer de manera documental el proceso de transporte de pasajeros del colectivo individual (tipo taxis) para prestar un servicio de calidad y excelencia

2.3.5.2 ALCANCE

Rutas establecidas por la dependencia de tránsito municipal.

2.3.5.3 MÉTODO DE TRABAJO

a. Políticas y lineamientos:

- ❖ El conductor debe conocer plenamente el reglamento interno y dar estricto cumplimiento del mismo.
- ❖ Para prestar el servicio, el conductor no puede estar bajo los efectos del tabaco, el licor o las sustancias psicoactivas. Los días que el conductor deba prestar el servicio deberá realizarse la prueba de alcoholimetría, en caso de dar positivo no podrá prestar el servicio y será suspendido de 1 a 2 meses.
- ❖ Los vehículos no pueden ser despachados de la oficina de la empresa, si la documentación se encuentra vencida, si no cuentan con la afiliación a seguridad social o la licencia vencida.
- ❖ Los conductores deben acatar las órdenes o directrices que les dan las Radio operadoras, ya que ellas están a cargo de controlar este servicio.
- ❖ Los conductores deben portar siempre la tarjeta de control o la planilla.
- ❖ Tratar a los pasajeros con el mejor trato, prestándoles ayuda al ingresar el equipaje al vehículo y a ubicarse en los puestos para que queden complacidos con la calidad del servicio prestado.

b. Descripción de actividades

Tabla 20 - PROCESO TRANSPORTE DE PASAJEROS URBANO INDIVIDUAL

PROCESO PARA EL ÓPTIMO DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO DEL TRANSPORTE DE PASAJEROS URBANO INDIVIDUAL			
OBJETIVO		Establecer de manera documental el proceso de transporte de pasajeros del colectivo urbano (taxis) para prestar un servicio de calidad y excelencia.	
ALCANCE		Rutas establecidas por la dependencia de tránsito municipal.	
Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Radio Operadora	Control del vehículo por parte de la radio operadora para determinar su estado en el alistamiento diario. Si el vehículo se encuentra en óptimas condiciones puede prestar su servicio, de lo contrario debe continuar en revisiones.	Ficha de alistamiento diario
2	Radio operadoras	Los conductores deben presentarse todos los días al comienzo de la jornada (los taxistas no tienen horario fijo de comienzo de jornada) en las oficinas de las radio operadoras. Tarjeta amarilla, tiene información de los papeles del vehículo y seguridad social del conductor	Tarjeta amarilla
3	Radio operadoras	El servicio de taxi es controlado por radio quienes trabajan 20 horas continuas.* ⁷	N/A
4	Conductor	Los conductores atenderán a las llamadas de prestación del servicio que son recibidas por las radio operadoras y se dirigen al domicilio suministrado por las radio operadoras.	N/A
5	Conductor	Los conductores deben prestar ayuda a los pasajeros para subir al vehículo equipaje u objetos si el usuario la requiere.	N/A
6	Conductor	Los conductores se encargan de cobrar el pasaje según las tarifas establecidas para cada destino.	Precios establecidos por la dependencia de tránsito municipal
7	Conductor	Llevar a los pasajeros a su destino, brindándoles seguridad durante el viaje.	N/A

⁷ Las radio operadoras cubren su jornada de trabajo realizando 3 cambios de turnos de trabajadores durante la jornada. El primer turno es de 5am hasta 1pm, el segundo turno es de 1pm hasta 5pm y el tercer turno es de 5pm hasta 1am.

c. Diagrama de flujo

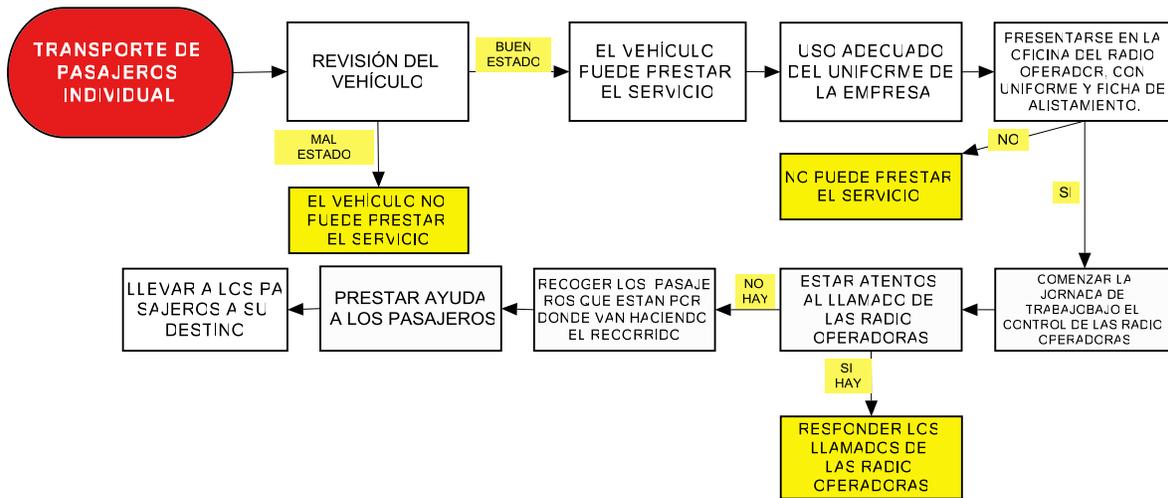


Ilustración 28 - DIAGRAMA DE FLUJO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS URBANO INDIVIDUAL

d. Formatos e instructivos

❖ Ficha de alistamiento diario

El formato de alistamiento diario es un documento que debe ser diligenciado todos los días por los conductores en la oficina de las radio operadoras ubicada en las instalaciones de la empresa en la ciudad de Pamplona y de donde salen a cubrir la ruta del día, como evidencia de que los conductores si lo diligenciaron. Si los conductores no llenan este formato no podrán ser despachados.

Este formato es para ser diligenciado cada mes.

		FICHA DE ALISTAMIENTO DIARIO								VERSIÓN: 05		F-MTO-08				
		COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON - COOPROTELÓN								FECHA DE APROBACIÓN: 18/07/2018						
NOMBRE DEL CONDUCTOR:		GESTIÓN DE MANTENIMIENTO								PÁGINA: 1 DE 2						
NOMBRE DEL OFICINISTA:		CEDULA:								CEDULA:						
NÚMERO INTERNO:		MES INSPECCIONADO:								PLACA DEL VEHICULO:						
NOTA: MARQUE CON UN ✓ SI CUMPLE CON EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL VEHICULO, SI NO CUMPLE MARQUE CON UNA X, Y SI NO APLICA MARQUE N/A																
ITEM	DIA No.1	DIA No.2	DIA No.3	DIA No.4	DIA No.5	DIA No.6	DIA No.7	DIA No.8	DIA No.9	DIA No.10	DIA No.11	DIA No.12	DIA No.13	DIA No.14	DIA No.15	DIA No.16
Luces																
Lámpara bridas																
Espesjes interior y exterior																
Indicadores aceite, gasolina y temperatura																
Pisu																
Equipo de carretera																
Equipo de comunicación																
Llantas y repuesto																
Carrocería																
Emblemas																
Volante																
Manija de las puertas																
Seguro de las puertas																
Estado de cojinetes																
Cinturones de seguridad																
Botiquín de primeros auxilios																
Dispositivo de velocidad																
Fugas de motor																
Tensión de correas																
Tapas generales																
Niveles de aceite motor																
Transmisión																
Fugas de Frenos																
radiador																
Filtros húmedos y secos																
Batería(S)																
Firma conductor:																
Firma oficinista:																
Kilometraje:																
Observaciones:																

Página 1

		FICHA DE ALISTAMIENTO DIARIO								VERSIÓN: 05		F-MTO-08			
		COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON - COOPROTELÓN								FECHA DE APROBACIÓN: 18/07/2018					
NOMBRE DEL CONDUCTOR:		GESTIÓN DE MANTENIMIENTO								PÁGINA: 2 DE 2					
NOMBRE DEL OFICINISTA:		CEDULA:								CEDULA:					
NÚMERO INTERNO:		MES INSPECCIONADO:								PLACA DEL VEHICULO:					
NOTA: MARQUE CON UN ✓ SI CUMPLE CON EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL VEHICULO, SI NO CUMPLE MARQUE CON UNA X, Y SI NO APLICA MARQUE N/A															
ITEM	DIA No.17	DIA No.18	DIA No.19	DIA No.20	DIA No.21	DIA No.22	DIA No.23	DIA No.24	DIA No.25	DIA No.26	DIA No.27	DIA No.28	DIA No.29	DIA No.30	DIA No.31
Luces															
Lámpara bridas															
Espesjes interior y exterior															
Indicadores aceite, gasolina y temperatura															
Pisu															
Equipo de carretera															
Equipo de comunicación															
Llantas y repuesto															
Carrocería															
Emblemas															
Volante															
Manija de las puertas															
Seguro de las puertas															
Estado de cojinetes															
Cinturones de seguridad															
Botiquín de primeros auxilios															
Dispositivo de velocidad															
Fugas de motor															
Tensión de correas															
Tapas generales															
Niveles de aceite motor															
Transmisión															
Fugas de Frenos															
radiador															
Filtros húmedos y secos															
Batería(S)															
Firma conductor:															
Firma oficinista:															
Kilometraje:															
Observaciones:															

Página 2

❖ Tarjeta de control o la planilla

The image shows two forms side-by-side. The left form is a control card for 'COOPTMOTILÓN LTDA' with 'TARJETA No. 0001'. It includes fields for 'NOMBRES', 'APELLIDOS', 'EMPRESA', 'PLACA', 'No. DE CONTROL', 'No. CERTIFICADO DE MOVILIZACIÓN', 'FECHA DE VENCIMIENTO DOMINIO', and 'FIRMA Y SELLO DE LA EMPRESA'. The right form is a 'PLANILLA DE DESPACHO TAXIS' with a header 'FECHA DE EXPEDICIÓN' and a table with columns for 'DIA', 'MES', 'AÑO', and 'FIRMA Y SELLO EMPRESA'.

Ilustración 29 - TARJETA DE CONTROL O LA PLANILLA DE DESPACHO TAXIS

❖ **Tarifas de transporte**

Las tarifas del servicio de transporte (taxis) son determinadas por la inspección de tránsito ubicada en la alcaldía de Pamplona.

TARIFA 1 \$ 3.500
DESDE EL CENTRO Y/O VICEVERSA

TARIFA 2 \$ 4.000
EXTREMOS COMUNES

TARIFA 2 \$ 4.000
DESDE CENTRO Y/O VICEVERSA

SAN PEDRO, COTE LAMUS, ESCORIAL BAJO, TRINIDAD, PRIMER CAMBIO, AUGUSTO RAMIREZ, VILLAS DE SAN JUAN, URB SAN MARTIN, HILDA MARIA, LOS SAUCES, EL PILAR, ROMERO, CLINICA LA ESPERANZA, LOS ALPES, LA FOSFORERA, MOLINOS DEL JULIA, EL PINAR, ENTRADA VALLE DEL ESPIRITU SANTO, TERRAZA LOS PINOS, LA CAMPANA LA SANTA CRUZ, BRIGTON, LAS MARGARITAS, SANTA MARTA, EL GUAMO, EL CARMEN, UNIVERSIDAD DE PAMPLONA, GALAN JUAN XXIII BAJO LAS AMERICAS, LOS PINOS, LOS CERREJOS, TERMINAL HOSPITAL ISEB, SALESIANO, PANAMERICANA.

VILLAS DE SAN JUAN, PARQUE AFANADOR, NORMAL, LOS ALPES, LOS SAUCES, LA ROMERO, HILDA MARIA, MADRIGAL EL PILAR, LA ALAMBRA, LA FERIA, PARQUE AFANADOR, SEMINARIO MENOR, COLEGIO AGUEDA, ISEB, PANAMERICANA, ANTENAS DEL PROGRESO, SANTA MARTA, COTE LAMUS, ESTADIO.

A CIUDAD DE LA UNIVERSITARIA Y/O VICEVERSA

VILLA LUZIA, LOS TANQUES, JARDIN NACIONAL, PATINODROMO, VIVERO DE LOS TANQUES, PUENTE OSPINA, CASAS LA CAMPANA, POSTAL DEL BOSQUE, FERIA DE LA LUZ, LOS ARBEROS, LAS COLINAS, ESCORIAL, PASE ALTA, JUAN XXIII, PASE ALTA, PRIMER CAMBIO, PISCINA DE LA UNIVERSIDAD, ANTIQUEO DEL PUERTO DE SAUSO, GIRADO, LOS PINOS, PASE ALTA, VUELTA DE LOS ADOBESES, BATALLON DENTRO, DISPENSARIO, CASAS RICARDO, CALINDO, MALLA DEL COMENTIO, BARRIOS UNIDOS, TENIS, SEGUNDO CAMBIO, CINCO CASAS.

TARIFA 3 \$ 4.500
EXTREMOS COMUNES

TARIFA 3 \$ 4.500
DESDE EL CENTRO Y/O VICEVERSA

CASA DE NAZARET, PISCINA EL NIQUE, PARQUE CEMENTERIO, JARDINES DE PAMPLONA, AGUA CLARA, URB LA RACIONDA, HOSTAL NORMANDE, SIMON BOLIVAR, CASAS DE MURILLO, PROGRESO, PASE ALTA.

EL PINAR, SAN PEDRO, BARRIOS UNIDOS, NAZARET, MOLINOS DEL JULIA, TERRAZA LOS PINOS, SOLOS MATADERO, LA CRUZ A CIUDAD DE LA UNIVERSITARIA Y/O VICEVERSA, SAN PEDRO A SANTA MARTA, LA CRUZ JUAN XXIII Y/O VICEVERSA, LA CRUZ A SANTA MARTA Y/O VICEVERSA.

TARIFA 2 \$ 4.000
DEL TERMINAL A

SANTA MARTA, MARGARITAS, CINCO CASAS, POSPOBINA.

TARIFA 5 \$ 5.600
DEL TERMINAL A

PROGRESO, PASE ALTA, OSPANATO, LOS ANIMES, CASA DE NAZARET, HOSTAL NORMANDE, PIZARRINA.

TARIFA 4 \$ 5.600
DESDE CENTRO Y/O VICEVERSA

CRISTO REY, BRILLAS DEL PAMPLONITA, LA RACIONDA, MURILLO, RAMAL, DANARATO, MURILLO AMARILLO, MONTE AGUSTO, ESCUELA CAROLINO, URB COLINA, MONTE DE ORO.

URB LA RACIONDA, LOS TANQUES, PUENTE OSPINA, CASA DE NAZARET A CIUDAD DE LA UNIVERSITARIA Y/O VICEVERSA, LOS TANQUES A SANTA MARTA, MARGARITAS Y/O VICEVERSA, DE SAN PEDRO, COTE LAMUS, BARRIOS UNIDOS, ESCORIAL, MOLINOS DEL JULIA, A COTE LAMUS Y/O VICEVERSA.

TARIFA 5 \$ 6.600
EXTREMOS COMUNES

RECARGO NOCTURNO Y FESTIVOS A PARTIR DE LAS 9:00 PM \$ 300
ADICIONAL A LA CARRERA

T1	T2	T3	T4	T5
\$3.500	\$4.000	\$4.500	\$5.600	\$6.600

Ilustración 30 - TARIFAS DE TRANSPORTE INDIVIDUAL

CONCLUSIONES

De acuerdo al trabajo de diagnóstico realizado en la empresa, se puede concluir que es una empresa que tiene una gran trayectoria en la ciudad de Pamplona, ya que cuenta con 26 años de funcionamiento en la ciudad, tiempo durante el cual ha adquirido conocimientos acerca del correcto funcionamiento del proceso de transporte en Colombia, lo que les ha permitido brindar un servicio de calidad donde los usuarios se sienten cómodos al viajar con la empresa, así mismo ha adquirido la certificación para prestar el servicio en varias modalidades y con excelente parque automotor.

Es una empresa que está en el proceso de crecimiento por medio de la aplicación del Sistema de Gestión Integral, en el cual se están documentando todos los procesos que se realizan en la empresa, para brindar servicios de calidad y excelente atención a los usuarios tanto en el momento que utiliza los servicios de la empresa como en sus quejas y reclamos. Debido a la ampliación de estos sistemas en ocasiones se presentan momentos de tensión entre los trabajadores, dada la resistencia al cambio o a la no comprensión del sistema, generando así un ambiente de trabajo poco agradable, pero ante el cual se sabe reaccionar rápidamente para darle solución y no generar conflictos.

Cooptmotilon es una empresa que tiene en sus prioridades el bienestar de los trabajadores tanto en su salud, en la prevención de accidentes laborales y los conocimientos que cada uno adquiere. Por tal motivo desde el área de talento humano y SIG, se realizan constantemente capacitaciones para ampliar los conocimientos de los empleados en temas relacionados con el transporte, realiza jornadas de exámenes médicos con el fin de estar pendientes de la salud de los trabajadores, tanto oficinistas y empleados y a su vez se realizan capacitaciones a fin de dar a conocer las medidas de prevención de accidentes e incidentes que deben tener en cuenta en el área de trabajo.

Los manuales de procedimientos son de gran importancia en las empresas, ya que en ellos se hace una documentación escrita de las actividades que se deben hacer en un proceso para que sea excelente y se obtenga un resultado positivo. Es por tal motivo que en el presente trabajo se realizó la documentación del proceso de transporte de pasajeros en tres modalidades, siendo este proceso parte vital de la empresa; se realizó por medio de la revisión de las actividades que se desarrollan, analizando las más relevantes.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa, realizar la aplicación del manual de procedimiento de transporte de pasajeros creado en el presente trabajo, para que se pueda prestar el servicio de una mejor manera velando por la seguridad de los usuarios del servicio en cualquiera de sus modalidades.

A su vez se le recomienda a la empresa que tenga en cuenta los procesos que ya han sido documentados con el propósito de prestar un mayor servicio a los usuarios de la empresa, y donde los asociados se sientan satisfechos con los resultados; buscando la acreditación en calidad. Es de gran importancia que se socialicen los procesos y las políticas que se han estado desarrollando en la empresa con el fin de dar un mejor cumplimiento de ellas y que nos solo se queden en el documento plasmado.

Para la empresa, es recomendable realizar pausas activas durante la jornada laboral, diariamente fomentando la participación de los trabajadores en actividades de integración y de estilos de vida saludable, así como suministrar servicios de bienestar que respondan a las necesidades de los trabajadores.

Seguir gestionando las capacitaciones con temas relacionados al buen funcionamiento de las empresas, el trabajo en equipo, la atención a los usuarios, el manejo de los conflictos; para poder lograr el mejor desempeño en las actividades y que los empleados tengan claro la visión y misión de la empresa.

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

Con la realización de la práctica profesional en Cooptmotilon Ltda., pude aplicar los conocimientos adquiridos en el programa de Administración de Empresas, enriqueciendo mi experiencia laboral que me será de gran ayuda al momento de obtener mi título de profesional y comenzar a laborar en una gran empresa, compartí con personas que tienen un amplio nivel de conocimiento y que aún se están capacitando, que han tenido grandes experiencias laborales y que aportan a la empresa al desempeñar muy bien su trabajo

Al elegir la práctica profesional pude percibir que es la mejor manera de poder aplicar todos los conocimientos adquiridos en el programa y conocer la realidad de cómo es el trabajo en una organización.

En el área de talento humano, en la cual desempeñe mis prácticas, pude percibir la gran importancia que tiene el llevar un control de los procesos que se desarrollan en la empresa para prestar un servicio de calidad, comprendí que hoy en día es vital que los empleados estén en constante aprendizaje por medio de capacitaciones o estudios que le permitan desempeñarse mejor en su trabajo, también comprendí que un empleado tiene gran valor en la empresa ya que es por medio de ellos que se puede crecer y que para buscar la excelencia en la empresa se debe trabajar en equipo conociendo las capacidades que cada empleado ya que la exigencia es mayor.

Pude entender que la empresa es como un segundo hogar ya que la mayor parte del tiempo los empleados permanecen ahí, por lo que es de gran importancia que todos los empleados puedan interactuar en una manera amistosa para que sea agradable la jornada de trabajo. Es de gran importancia saber manejar los conflictos para tomarlos como oportunidades de crecer y mejorar las relaciones interpersonales y desarrollar mejor las funciones que se les han asignado. Cada

persona es diferente pero igual de valiosa, por lo que se les debe valorar el trabajo que cada uno realiza. Pude ver una empresa que está preocupada por sus empleados ya que comprende que si ellos están bien pueden prestar un mejor servicio a sus usuarios.

EVIDENCIAS

1. REVISIÓN DE DOCUMENTOS Y ARCHIVOS DE CONDUCTORES Y VEHÍCULOS.



2. DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE TRANSPORTE CON EL JEFE DE RUTAS.



REFERENCIAS

- ConceptoDe. (08 de 07 de 2019). *Concepto de Diagrama de Flujo*. Obtenido de <https://concepto.de/diagrama-de-flujo/>
- GoogleMaps. (08 de 07 de 2019). *GoogleMaps*. Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/Pamplona,+Norte+de+Santander/@7.3719792,-72.6678031,14z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e68811722aa0c15:0x83b790e98f7db7d4!8m2!3d7.37823!4d-72.6503369>
- Procesos, D. d. (2 de Julio de 2019). *Definicion* . Obtenido de <https://definicion.mx/proceso/>
- Shum, Y. M. (s.f.). *Yi Min Shum*. Recuperado el 27 de JULIO de 2019, de <https://yiminshum.com/>
- Terminal de Pamplona. (20 de 05 de 2019). *Horario de buses*. Obtenido de <https://www.horariodebuses.com.co/terminal-de-pamplona.html>
- Transporte, M. d. (26 de mayo de 2019). *Decreto 1079 del 2015*. Obtenido de <https://www.mintransporte.gov.co/descargar.php?idFile=12801>
- XIE, Y. M. (21 de mayo de 2019). *YI MIN SHUM*. Obtenido de <https://yiminshum.com/matriz-evaluacion-factores-internos-mefi/>