

Procedimiento para la Gestión del Servicio de Transporte Interno

Código documental:

PR-OP-07

Versión:

0

Fecha de actualización:

9-nov-2023

Tipo de proceso:

Soporte o Apoyo

Preparado por:

Coordinador/a de logística

Revisado por:

Encargado/a de Calidad en la Gestión

Aprobado por:

Vicerrector/a Administrativo/a

1. Objetivo del procedimiento:

El objetivo de este procedimiento es establecer un sistema efectivo para gestionar las solicitudes de transporte de nuestros clientes internos, asegurando un servicio eficiente y de alta calidad que contribuya al óptimo funcionamiento y desarrollo de los Departamentos de la Institución.

2. Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las áreas Académicas y Administrativas del Instituto Tecnológico de las Américas, inicia desde la recepción de la solicitud del servicio hasta que el chofer recibe la logística del transporte (hoja de ruta).

3. Documentos de Referencia:

1. Matriz de Gestión de Transporte Interno
2. Hoja de carta de ruta asignada al chofer
3. Norma ISO 9001:2015
4. Lista de Vehículos Disponibles
5. Políticas de Seguridad en el Transporte
6. Reglamento de Uso de Transporte Interno
7. Información de Contacto de Emergencia

4. Definiciones:

1. **Logística:** Es la programación de rutas, la asignación de vehículos y chofer, el seguimiento de solicitudes, y todas las actividades relacionadas que permiten garantizar un servicio de transporte interno óptimo y eficaz.
2. **Cliente Interno:** Los clientes internos pueden ser servidores/as de diferentes Departamentos o Encargados/as que necesitan el transporte para ejecutar sus funciones laborales.

3. **Servicio:** Estos servicios comprenden la asignación de vehículos, choferes y la planificación de rutas con el propósito de satisfacer las necesidades de transporte de los/as servidores/as, asegurando su puntualidad y comodidad en sus desplazamientos dentro de la Institución.
4. **Solicitud:** Un documento formal presentado por un cliente interno de la institución en el que se especifica la necesidad de transporte. La solicitud suele incluir información detallada sobre el servicio requerido, como la fecha, hora, destino y número de pasajeros, para facilitar su coordinación y ejecución.
5. **Contingencia:** Suceso que puede suceder o no, especialmente un problema que se plantea de forma imprevista eventualidad, emergencia, casualidad, posibilidad, circunstancia, riesgo, peligro y/o suceso.
6. **Norma ISO 9001:2015:** Es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del ciudadano/cliente/estudiante, mediante el cumplimiento de los requisitos del ciudadano/cliente/estudiante.

5. Políticas del procedimiento:

1. El/la servidor/a y/o Dpto. División y/o Unidad que requiera los servicios de transporte institucional debe solicitarlo a través del correo transporte@itla.edu.do y colocar en copia (CC) el correo institucional del Encargado/a de Logística.
2. El/la Coordinador/a de Logística debe encargarse de recibir y evaluar las solicitudes, verificando que estén correctamente cumplimentada y responder al correo del solicitante sobre el estado de la solicitud.
3. Cuando los servicios de transporte sean requeridos hacia el interior del país, y/o Dpto. División y/o Unidad solicitante debe solicitar los servicios al menos con **24 horas de antelación**.
4. La unidad requirente y/o persona solicitante cuando requiera un servicio hacia el interior del país y está fuera del tiempo estipulado en el punto 7, debe tener autorización del/la Vicerrector/a Administrativo/a.
5. Cuando no se disponga de servicio de transporte interno, ya sea porque la flotilla este ocupada o en mantenimiento el/la coordinador/a de Logística debe solicitar a la empresa proveedora de servicio de transporte institucional, la unidad requerida para cumplir con el servicio solicitado.
6. El/la coordinador/a de Logística debe asignar el chofer y el vehículo conveniente en cuanto a las necesidades requeridas, asegurando que el vehículo esté en las mejores condiciones mecánicas y con suficiente suministro de combustible para el requerimiento solicitado.

7. El/la coordinador/a de Logística o a quien este/a designe debe actualizar la Matriz de Solicitud de Transporte Interno cuando la solicitud sea aprobada o negada.
8. El/la chofer debe realizar una inspección al vehículo antes de iniciar el servicio de transporte: **neumáticos en buen estado, sistema de frenos, luces delanteras y traseras, niveles de líquidos y posibles fugas, nivel del tanque de combustible y llevar kit o botiquín de emergencia.**
9. El/la Coordinador de Logística puede rechazar un servicio, si en el destino o trayecto de este las condiciones climatológicas sean desfavorables, escenarios que arriesguen la seguridad del chofer y los acompañantes, y/o en el caso de que el chofer notifique alguna anomalía en el vehículo que atribuya a un posible riesgo a la seguridad de todos/as.
10. Solo está permitido una persona por asiento. Por razones de seguridad, está prohibido cargar a otras personas sobre las piernas. Se harán excepciones para personas con discapacidad física, embarazadas o envejecientes.
11. Debe ser de uso obligatorio el cinturón de seguridad por el chofer y sus acompañantes (pasajeros/as) en todo el trayecto del servicio de transporte.
12. El/la coordinador/a de Logística debe archivar en la carpeta digital, la solicitud de servicio de transporte.
13. El/la chofer asignado al servicio **debe cumplir con la hoja de ruta exactamente** como está planificada por el/la coordinador/a de Logística, **excepcionalmente pueden realizar cambios de ruta el chofer y/o el Encargado de Logística citando el punto 14.**
14. Si en la ruta asignada y aprobada por el/la Coordinador/a de Logística surge un imprevisto y altera la ruta programada, el/la Coordinador/a de Logística debe comunicar la solicitud de cambio al Vicerrector/a Administrativo, para aprobar o desaprobar el cambio, exceptuando las emergencias, casos especiales, y consideraciones de alta prioridad.
15. El/la Coordinador/a de Logística debe disponer de un (1) vehículo y un (1) chofer de planta para dar respuesta a los **incidentes o emergencias** que puedan presentarse en la Institución, de lunes a viernes en horario comprendido de 8:00am hasta las 10:00pm y sábados desde las 9:00am hasta las 6:00pm; de no tener chofer de planta disponible, la contingencia deberá ser requerir asistencia a través del **Sistema de Emergencias 9-11**, esta Política es exclusivamente para el campus, La Caleta Boca Chica, Sede Central ITLA.
16. Cuando el/la Servidor/a o Estudiante sea trasladado en el vehículo de planta debe ser llevado al centro de salud más cercano.
17. El/la coordinador/a de Logística debe velar que se cumpla con este procedimiento.

6. Descripción del procedimiento:

No.	Actividad	Responsable	Registro/Documento	
1	SOLICITUD DE SERVICIO Solicita servicio de transporte a través de correo.	Servidor/a y/o Dpto. División y/o Unidad	Correo electrónico	
2	RECEPCIÓN DE CORREO Recibe correo con la solicitud del servicio.	Coordinador/a de Logística		
3	EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD Evalúa la solicitud del servicio requerido.		n/a	
4	VERIFICACIÓN DE DISPONIBILIDAD Verifica la disponibilidad de vehículos y choferes en la Matriz de Solicitudes de Transporte Interno para el período solicitado.		Matriz de Solicitudes de Transporte Interno	
5	AUTORIZACIÓN DE SERVICIO Responde al solicitante, informando si el servicio ha sido autorizado y proporciona el nombre del chofer asignado.		Correo electrónico	
6	ASIGNACIÓN LOGÍSTICA Entrega la hoja de ruta al chofer asignado y asigna el vehículo necesario para el servicio.		Hoja de Ruta	
7	INSPECCIÓN DE VEHÍCULO Realiza revisión del vehículo asignado, según acápite 8 del punto número 5 de este procedimiento.		Chofer asignado	Ficha de Revisión Vehicular

8	RECEPCIÓN DE HOJA DE RUTA Recibe una copia de la hoja de ruta y firma "recibido".	Chofer asignado	Hoja de ruta firmada
----------	---	-----------------	----------------------

7. Descripción de registros:

Código	Nombre	Almacenado	Archivado	Tiempo de retención	Disposición
n/a	Hoja de Ruta	Físico	Archivo digital	2 años	n/a
n/a	Ficha de Revisión Vehicular	Físico	Archivo digital	2 años	n/a
n/a	Matriz de Solicitudes de Transporte Interno	Físico	Archivo digital	2 años	n/a
n/a	Correo	Físico	Archivo digital	2 años	n/a

8. Anexos:

n/a

9. Historial de cambios:

Versión	Fecha	Cambio realizado	Motivo del cambio
0	09-11-2023	Creación	-