

SOLICITUD PARA LA PRESTACIÓN

DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

**TABLA DE CONTENIDO**

[1. Objetivo 4](#_Toc26503295)

[2. Alcance 4](#_Toc26503296)

[3. Referencias 4](#_Toc26503297)

[5. Definiciones 4](#_Toc26503298)

[6. Políticas y consideraciones 4](#_Toc26503299)

[7. Acciones y métodos 6](#_Toc26503302)

[8. Control y seguimiento 8](#_Toc26503305)

[9. Indicador 8](#_Toc26503306)

[10. Formatos 9](#_Toc26503307)

# Objetivo

Realizar las solicitudes de servicio de transporte de buses, busetas, vans, automóviles y carga liviana para la Comunidad Educativa Javeriana, de acuerdo a las directrices de la Dirección de Servicios Universitarios, con el fin de facilitar el desplazamiento a diferentes actividades académicas y/o administrativas de una forma oportuna y segura.

# Alcance

Inicia con la identificación por parte de la unidad del requerimiento de desplazamiento y termina con la recepción de la factura para pago.

# Referencias

* Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

1. **Responsables**

|  |  |
| --- | --- |
| **Jefe Oficina de Servicios Generales:** | Por la gestión de las inconformidades en la prestación del servicio. |
| **Coordinador de parqueaderos:** | Por la implementación, ejecución, control, actualización, seguimiento y mantenimiento. |
| **Responsable asignado de la Unidad:** | Por la ejecución del procedimiento. |

# Definiciones

**Tipo H:** Actividad del ciclo PHVA correspondiente a una ejecución.

**Tipo V:** Actividad del ciclo PHVA correspondiente a una revisión o verificación.

# Políticas y consideraciones

# La Dirección de Servicios Universitarios ofrece a la Comunidad Universitaria Javeriana el servicio de transporte.

# Las empresas prestadoras del servicio de transporte autorizadas por la Vicerrectoría Administrativa, su información, tarifas y destinos se encuentran publicadas en el documento: Tabla de tarifas empresas autorizadas servicio de transporte (BS-P20-OD).

* 1. Las empresas prestadoras del servicio cuentan con seis tipos de vehículos para el servicio de transporte:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de Vehículo** | **Capacidad** |
| Automóvil / Camioneta | Hasta 4 pasajeros |
| Camionetas | 9 pasajeros o hasta 5 toneladas |
| Microbús | 10 a 19 pasajeros |
| Busetas | Entre 20 y 30 pasajeros |
| Buses | más 30 pasajeros |
| Camperos | hasta 9 pasajeros o hasta 3/4 tonelada |

* 1. Para que no se genere cobro por la cancelación del servicio de transporte, éste se debe cancelar mínimo con 24 horas hábiles de anticipación a la programación del servicio.

Si el servicio se cancela después de este tiempo, la empresa prestadora del servicio puede cobrar un valor correspondiente al 30% del servicio contratado.

* 1. Los puntos autorizados por la Universidad a las empresas prestadoras del servicio de transporte para parquear los vehículos son:

1. Calle 39 con carrera 5.ª, al costado del Parque Nacional.
2. Bajando por el Parque Nacional, antes de la carrera 7.ª
3. Transversal 5.ª con calle 43 frente al Edificio de la Comunidad.
4. Parqueadero de Universidad Javeriana, sobre la calle 45.
   1. Para que la empresa prestadora del servicio pueda hacer uso del punto “d”, el solicitante debe informar a la Coordinación de Seguridad de la Pontificia Universidad Javeriana.
   2. Para la custodia del equipaje, el conductor de la empresa en compañía del responsable del servicio por parte de la Universidad recibe el equipaje correspondiente, igualmente para la entrega del mismo, debe hacerlo de manera conjunta. Adicionalmente al final del recorrido el responsable por parte de la Universidad debe revisar el vehículo para asegurarse que no queden objetos personales de los usuarios.
   3. La unidad solicitante del servicio debe designar un responsable, el cual se encarga de realizar el acompañamiento al servicio y es la persona de contacto ante la empresa que presta el servicio y ante la Oficina de Servicios Generales quien es la encargada de administrar el contrato.

## Acciones y métodos

## Diagrama de flujo



# Control y seguimiento

| **QUE SE CONTROLA** | **DONDE SE CONTROLA** | **COMO SE CONTROLA** | **CRITERIO DE ACEPTACIÓN** | **ACCIÓN A TOMAR**  **(SI NO CUMPLE CRITERIO DE ACEPTACIÓN)** | **REGISTRO DE LA ACCIÓN TOMADA** | **RESPONSABLE DEL CONTROL** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| El cumplimiento de los servicios contratados | En la verificación de la calidad del servicio recibido | Verificando los aspectos físicos del vehículo y los atributos de calidad del servicio | Cumplimiento de las condiciones del contrato de servicio de trasporte | Debe cumplir con todos los requisitos contractuales | Correo electrónico, registros audiovisuales | Coordinador de parqueaderos |

# Indicador

| NOMBRE | DESCRIPCIÓN Y OBJETIVO | FÓRMULA | ESTÁNDAR | FUENTE DE INFORMACIÓN | FRECUENCIA | RESPONSABLE |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| Servicios de transporte prestados a las Unidades | Disminuir las novedades presentadas en a prestación de los servicios de transporte | No de Novedades en la prestación del servicio de transporte  **X100**  Total de servicios de transporte prestados | Bueno: Sin novedades  Aceptable: 5%  Inaceptable más del 5% | Correo electrónico | Semestral | Coordinador de parqueaderos |

# Formatos

* Solicitud para el servicio de transporte