

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE TRANSPORTE Y VEHÍCULOS UTILITARIOS	Área: TRANSPORTE Código: PNO-TRA-01 Revisión: 05 Fecha de alta: 26-SEP-2024 Vigencia: SEP-2027
---	--	---

Elaboró	Revisó	Aprobó
ROMERO ESCALONA HÉCTOR OMAR Coordinador de Servicios de Transporte	GONZÁLEZ LÓPEZ JESÚS Consejo Directivo	REYES CRUZ ADRIANA ISABEL Consejo Directivo

A. OBJETIVO

Garantizar que se realicen los servicios de transporte conforme a los requerimientos de los clientes y gestionar una adecuada administración de los vehículos con los que cuenta QUALITY SERVICE.

B. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la solicitud de unidades de transporte, mantenimiento y realización de servicio y para todas las áreas que hagan uso de los vehículos de QUALITY SERVICE.

C. RESPONSABILIDADES

C.1 Coordinador de Servicios de Transporte

- Asegurar el cumplimiento de este procedimiento.
- Realizar la entrega de unidad a los conductores mediante los check list.
- Proporcionar apoyo técnico para el mantenimiento de las unidades de transporte.
- Coordinar y programar las actividades de mantenimiento.
- Verificar el estado de las rutas y coordinar las mismas.
- Realizar la inspección de verificación para garantizar la integridad de las unidades de transporte.
- Documentar y archivar los registros de este procedimiento.
- Asegurar el cumplimiento de las obligaciones ante autoridades como son pago de tenencias, verificaciones, inspecciones, renovación de seguros.

C.2 Consejo Directivo

- Revisar y aprobar este procedimiento.

C.3 Todo el personal

- Cumplir lo descrito en este procedimiento

D. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

Conductor: Persona con capacidades para conducir vehículos automotores y transportar personas.

Coordinador de transporte: Persona encargada de coordinar y mantener un servicio eficiente de transporte de personal, por medio de la asignación de rutas, rotación de conductores y administración unidades en óptimas condiciones de operación.

Falla potencial: Es la consecuencia que puede traer consigo una avería o imperfección que impide el buen funcionamiento de una unidad de transporte.

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE TRANSPORTE Y VEHÍCULOS UTILITARIOS	Área: TRANSPORTE Código: PNO-TRA-01 Revisión: 05 Fecha de alta: 26-SEP-2024 Vigencia: SEP-2027
---	--	---

Licencia de manejo: Es el documento expedido por la autoridad competente en donde autoriza la capacidad y conocimiento para la conducción de vehículos motorizados.

Mantenimiento correctivo: Es el que corrige la falla una vez que ésta ha sucedido.

Mantenimiento preventivo: Consta de una serie de revisiones que se efectúan en un tiempo determinado para disminuir las probabilidades de fallas o desgastes.

Solicitante: Persona que solicita un vehículo utilitario para realizar actividades relacionadas con QUALITY SERVICE.

Unidad de transporte de personal: Vehículos con capacidad para trasladar personal con los que se presta el servicio.

Vehículo utilitario: Vehículo automotor propiedad de la empresa para usos múltiples.

E. GENERALIDADES

1. Las infracciones, faltas cometidas, así como cualquier violación a otras leyes y reglamentos estatales o federales, serán responsabilidad directa del conductor o solicitante del vehículo.
2. En caso de robo total o parcial del vehículo, el Conductor o solicitante debe avisar de forma inmediata al Coordinador de Servicios de Transporte.
3. En caso de accidente, el Conductor o solicitante deberá avisar inmediatamente al Coordinador de Servicios de Transporte y a la aseguradora.
4. Si el colaborador es responsable de algún siniestro por negligencia, estará sujeto al pago total del deducible correspondiente o del monto total de las reparaciones que procedan.

F. DESARROLLO

F.1 Solicitud de vehículo utilitario

El usuario realizará la solicitud del vehículo a través de un correo electrónico al Coordinador de Servicios de Transporte, verificando en el formato F17PNO-TRA-01.00 "Disponibilidad de unidades", mismo que será enviado de manera diaria por el Coordinador de Servicios de Transporte a los coordinadores de las áreas que hagan uso de las unidades.

El Coordinador de Servicios de Transporte asignará el vehículo al usuario, de acuerdo con la disponibilidad de las unidades, en conjunto llenarán el formato F7PNO-TRA-01.02 "Check list de unidades", para determinar y reportar las condiciones en las que se encuentra la unidad, el cual deberá ser autorizado por el Jefe directo del usuario o en caso de ausencia por Recursos Humanos, así mismo deberá asegurarse que la licencia de conducir del conductor se encuentra vigente y deberá llevar el formato F14PNP-TRA-01.00 "Formato control de licencias de conducir" correspondiente al control de licencias de usuarios de unidades.

El Coordinador de Servicios de Transporte deberá asegurarse de contar y conservar dentro de los vehículos todos los documentos vigentes para su uso.

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE TRANSPORTE Y VEHÍCULOS UTILITARIOS	Área: TRANSPORTE Código: PNO-TRA-01 Revisión: 05 Fecha de alta: 26-SEP-2024 Vigencia: SEP-2027
---	--	---

Al regresar la unidad, el usuario y el Coordinador de Servicios de Transporte verificarán las condiciones en las que se encuentra la unidad a través del F7PNO-TRA-01.02 "Check list de unidades" (previamente llenado).

F.2 Solicitud de servicio de transporte

Una vez recibida la requisición o solicitud para el servicio de transporte por parte del cliente, el Gerente Comercial y de Operaciones en conjunto con el Coordinador de Servicios de Transporte, revisarán el requerimiento del cliente a través del F24PNO-COM-01.01 "Análisis de factibilidad transporte del personal" y compartirán el formato F17PNO-COM-01.01 "Cotización de Transporte", a través del cual se definen las condiciones y características en número de conductores o servicios requeridos y se diseña el croquis de ruta para su ejecución, etc. Esto con la finalidad de evaluar y asignar los recursos necesarios.

Una vez que la cotización es aprobada por el cliente, el área comercial notifica vía correo electrónico al Coordinador de Servicios de Transporte, compartiendo el formato F28PNO-COM-01.01 "Orden de servicio de Transporte", especificando las condiciones negociadas, para garantizar el cumplimiento del servicio contratado, así como su ejecución.

F.2.1 Planeación del servicio de transporte

El Coordinador de Servicios de Transporte confirmará las características del servicio, a través del formato F5PNO-TRA-01.01 "Asignación de Ruta o Servicio", solicitado por el cliente.

El Coordinador de Servicios de Transporte solicitará los recursos al área correspondiente con base a las políticas de QS:

- Finanzas: Tag y combustible
- Recursos Humanos: Viáticos (Alimentos y estacionamiento)

Para garantizar que el conductor haya recibido los viáticos asignados en la ruta de transporte deberá llenar el F9PNO-TRA-01.01 "Formato gastos de viaje" en donde colocara el monto recibido y su desglose de gastos en la ruta con los comprobantes. Este será firmado por el Coordinador de Servicios de Transporte y resguardado para futuras consultas.

El Coordinador de Servicios de Transporte debe asegurarse que este completa la base de datos de todas las unidades en servicio en la plataforma GPS y monitorear el cumplimiento de las rutas asignadas a través de la plataforma GPS.

F.2.2 Realización del servicio de transporte

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE TRANSPORTE Y VEHÍCULOS UTILITARIOS	Área: TRANSPORTE Código: PNO-TRA-01 Revisión: 05 Fecha de alta: 26-SEP-2024 Vigencia: SEP-2027
---	--	---

Los Conductores deberán de reportarse al inicio y al final de cada ruta con el Coordinador de Servicios de Transporte vía telefónica o a través de mensaje electrónico.

Para la realización del servicio, el Conductor deberá cumplir los siguientes criterios:

- Presentarse con anticipación al horario de inicio de servicio.
- Mantener una imagen adecuada y pulcra.
- Respetar los lineamientos del Reglamento de tránsito.
- Conducirse de manera respetuosa y amable con los usuarios.
- Mantener limpia la unidad a cargo para todos los servicios, sin excepción.
- Portar los documentos oficiales dentro de la unidad.
- Mantener a la mano la licencia vigente y la póliza de seguro vehicular.
- Reportar cualquier situación relacionada con la unidad al Coordinador de Transporte, al inicio, en trayecto o al término del servicio.
- Queda estrictamente prohibido subir a cualquier persona ajena a la empresa y/o al servicio realizado.
- Portar equipo de protección personal COVID-19 cuando aplique.

El conductor, durante la ejecución del servicio, utilizará el formato F1PNO-TRA-01.01 "Registro diario de personal" o si el cliente lo solicita, utilizar el formato que se proporcione.

El conductor aplicará el formato F4PNO-TRA-01.01 "Evaluación del servicio de transporte" de manera semanal y aleatoria a un usuario de cada una de las rutas.

Las evaluaciones se revisan y se integran al reporte semanal. En caso de tener incidencia se reporta al Jefe inmediato y Coordinador de Sistemas de Gestión para generar el plan de acción de acuerdo con el procedimiento PNO-CA-02 "Procedimiento de No conformidades, Quejas y Sistemas CAPA".

El Coordinador de Servicios de Transporte revisará diariamente los registros de GPS y videogramación, verificando la no existencia de desviaciones durante la ejecución de las rutas y lo registrará en el formato F6PNO-TRA-01.02 "Reporte de Monitoreo de unidades". Así mismo integrará en el reporte semanal el análisis de combustible con el formato "F12PNO-TRA-01.00 "Análisis de combustible". Si existe alguna desviación se anexará el recorrido de la unidad vía GPS mediante capturas. En caso de no presentarse incidencias se borrará el registro de video y GPS cada 15 días. En caso de encontrar alguna incidencia se notificará al Jefe inmediato y al Coordinador de Sistemas de Gestión y deberá resguardarse la grabación y/o el registro de GPS. Después se analiza la desviación, generando un plan de acción y trabajo de investigación de acuerdo con lo establecido en el PNO-CA-02 "Procedimiento de No conformidades, Quejas y Sistemas CAPA".

El conductor de ruta registrará en el formato F2PNO-TRA-01.02 "Bitácora de kilómetros recorridos por ruta":



PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE TRANSPORTE Y VEHÍCULOS UTILITARIOS

Área: TRANSPORTE
Código: PNO-TRA-01
Revisión: 05
Fecha de alta: 26-SEP-2024
Vigencia: SEP-2027

- Nombre de la ruta
- Unidad
- Placas
- Fecha
- Kilómetros de la unidad al estar en el domicilio
- Kilometraje al inicio de ruta
- Kilometraje al llegar a la ruta
- Kilometraje al finalizar la ruta
- Kilometraje al resguardar la unidad

Después el conductor compartirá al Coordinador de Servicios de Transporte el formato previamente llenado ya sea de manera física o vía electrónica para que el Coordinador de Servicios de Transporte alímente el formato F8PNO-TRA-01.01 "Control de Km y combustible" en donde lleva el control de los kilómetros recorridos, control de combustible y horarios de cada uno de los movimientos de la unidad para detectar cualquier desviación en el uso de unidades y reportarlo de inmediato al consejo directivo.

Nota: Se realizarán pruebas de rendimiento de combustible cada trimestre para determinar los parámetros de aceptación.

F.2.2.1 Contingencia durante el transporte

F.2.2.1.1 Falla mecánica o descompostura.

1. En caso de que alguna de las unidades presente una falla mecánica o descompostura diversa, el conductor reportara al Coordinador de Servicios de Transporte.
2. El Coordinador de Servicios de Transporte informará de manera inmediata al cliente.
3. El Conductor detectará e identificará la falla en la unidad.
4. El Coordinador de Servicios de Transporte considerará cual es el tiempo prudente para la corrección de dicha falla.
5. Enviar otra unidad al lugar del desperfecto para continuar con la ruta asignada, en caso de que la ruta sea local.
6. En caso de encontrarse en viaje foráneo, se solicitará apoyo del seguro o en su defecto se ubicará el taller más cercano con el fin de arreglar la unidad o el desperfecto.
7. El Coordinador de Servicios de Transporte informará al cliente la solución final de la falla que se presentó.

F.2.2.1.2 Accidente

1. El Conductor de la unidad reportará de inmediato al Coordinador de Servicios de Transporte vía telefónica.
2. El Coordinador de Servicios de Transporte inmediatamente avisará al cliente.



PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE TRANSPORTE Y VEHÍCULOS UTILITARIOS

Área: TRANSPORTE
Código: PNO-TRA-01
Revisión: 05
Fecha de alta: 26-SEP-2024
Vigencia: SEP-2027

3. El Conductor evaluará el daño infringido a su unidad y al personal cuando aplique e informará al Coordinador de Servicios de Transporte.
4. Comunicar a la compañía de seguros el accidente.
5. Determinar si es necesario él envío de otra unidad al lugar del siniestro.
6. En caso de haber sufrido daño el personal, se informará al cliente para que este indique que se debe hacer.

F.2.2.1.3 Robo de unidad

1. Guardar la calma y no resistirse.
2. No ser hostil, ni sumiso, más bien ser cooperativo y positivo a pesar del escenario adverso.
3. Poner atención específica en detalles como lugar y hora.
4. Modo en que operó él o los asaltantes.
5. Forma en que fue interceptada la unidad.
6. Características del vehículo utilizado por los delincuentes.
7. Tipo de arma que utilizaron al someterlos.
8. Levantar el acta correspondiente en el MP que corresponda con el fin de que la compañía de seguros pueda indemnizar el daño.

F.2.3 Facturación del servicio

Una vez concluido el servicio de transporte, el Coordinador de Servicios de Transporte confirma al Especialista de Facturación y Créditos la conclusión de este, para proceder conforme al PNO-CYA-06 "Procedimiento de Facturación". Concluyendo así con el proceso.

F.2.4 Encuestas de satisfacción

La encuesta de satisfacción del cliente se realizará de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PNO-COM-01 "Procedimiento de ventas y marketing" para medir la calidad del servicio y en caso de existir alguna queja o inconformidad elaborar plan de acción en conjunto con el Coordinador de Sistemas de Gestión.

F.3 Mantenimiento preventivo de unidades

Para garantizar la conservación en buen estado de las unidades de transporte, se realizará una programación de mantenimientos preventivos considerando el km promedio recorrido por unidad al día y el último mantenimiento realizado llevando el control en el formato F15PNO-TRA-01.00 "Pronóstico de mantenimientos".

F.3.1 Reporte de Fallas de unidades

El Coordinador de Servicios de Transporte programará como mínimo 1 vez al mes la revisión de las unidades a través del F7PNO-TRA-01.02 "Check list de unidades", agregando el formato F13PNO-TRA-01.00 "Revisión de condiciones físico-mecánicas de unidad" que corresponde a la revisión de condiciones físico-mecánicas de las unidades.

	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE TRANSPORTE Y VEHÍCULOS UTILITARIOS	Área: TRANSPORTE Código: PNO-TRA-01 Revisión: 05 Fecha de alta: 26-SEP-2024 Vigencia: SEP-2027
--	--	---

Al regresar la unidad, el usuario y el Coordinador de Servicios de Transporte verificarán las condiciones en las que se encuentra la unidad a través del F7PNO-TRA-01.02 "Check list de unidades" las condiciones en las que se encuentra la unidad.

Todo colaborador que haga uso de los vehículos de la compañía deberá reportar cualquier daño o falla de dicha unidad de forma inmediata al Coordinador de Servicios de Transporte, mismo que deberá registrar el reporte del usuario en el formato F16PNO-TRA-01.00 "Reporte de mantenimiento de unidades" y este dará seguimiento hasta la conclusión del reporte generado.

En caso de existir faltantes de accesorios, refacciones o documentación, así como desperfectos imputables al conductor o solicitante, al momento de hacer entrega del vehículo el Coordinador de Servicios de Transporte lo documentará en el Check list y reportará a través de un correo a Recursos Humanos, para tomar las acciones correspondientes.

El Coordinador de Servicios de Transporte canalizará al especialista mecánico la unidad para su evaluación. Una vez obtenido el diagnóstico, el Coordinador de Servicios de Transporte programará la reparación, de acuerdo con las prioridades de transporte, misma que registrará en el formato F3PNO-TRA-01.01 "Bitácora de reparación de unidades". A su vez llevará el control los seguros de las unidades en el F11PNO-TRA-01.01 "Formato control de pólizas de seguro" para validar el estatus correcto de la información.



PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE TRANSPORTE Y VEHÍCULOS UTILITARIOS

Área: TRANSPORTE

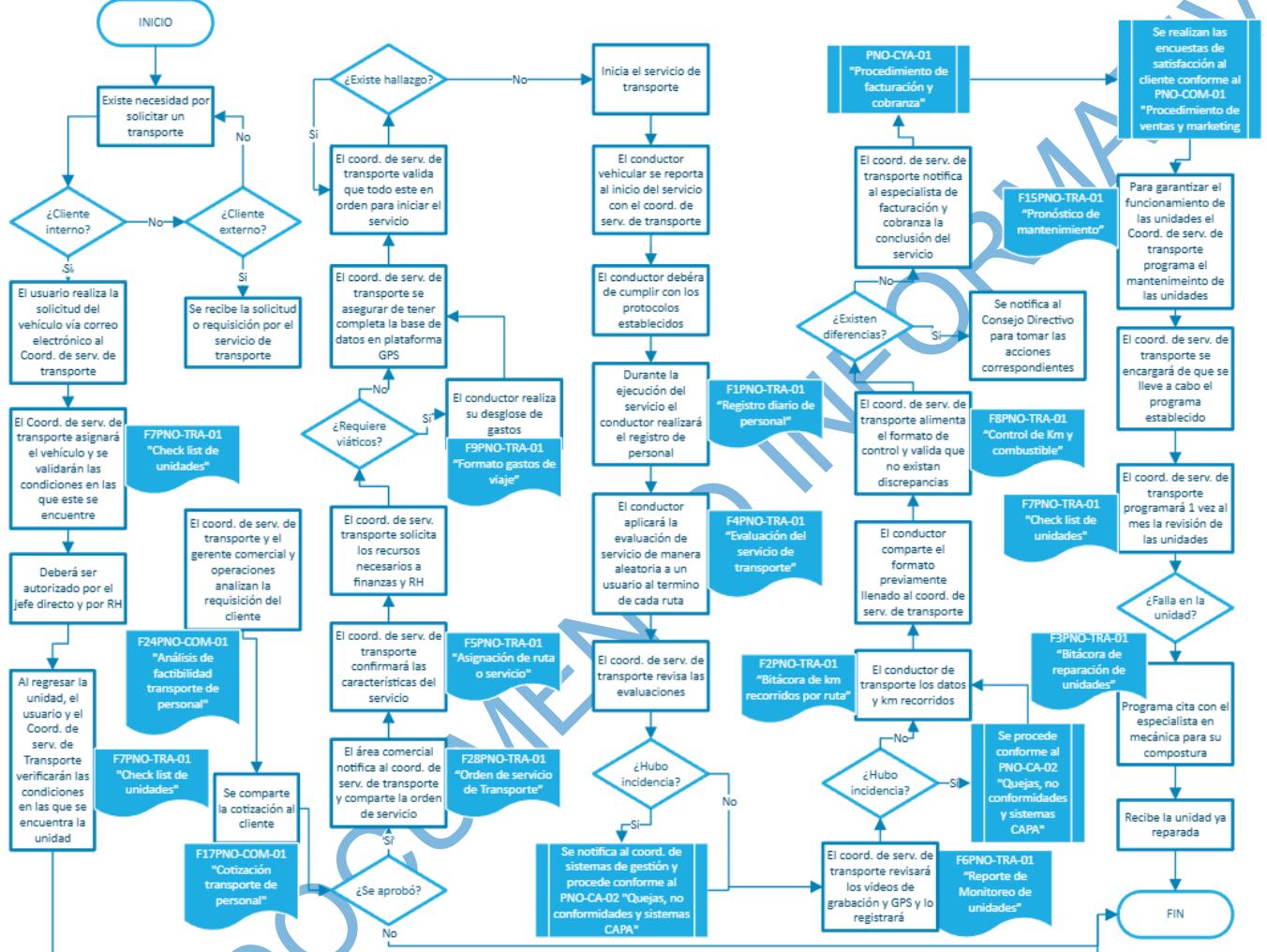
Código: **PNO-TRA-01**

Revisión: 05

Fecha de alta: **26-SEP-2024**

Vigencia: SEP-2027

G. DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE TRANSPORTE Y VEHÍCULOS UTILITARIOS	Área: TRANSPORTE Código: PNO-TRA-01 Revisión: 05 Fecha de alta: 26-SEP-2024 Vigencia: SEP-2027
--	--	---

H. REFERENCIAS

- PNO-CA-01** "Procedimiento de Control Documental".
ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos.

I. ANEXOS

- F1PNO-TRA-01.01** Registro diario de personal.
F2PNO-TRA-01.02 Bitácora de kilómetros recorridos por ruta.
F3PNO-TRA-01.01 Bitácora de reparación de unidades.
F4PNO-TRA-01.01 Evaluación del servicio de transporte.
F5PNO-TRA-01.01 Asignación de Ruta o Servicio.
F6PNO-TRA-01.02 Reporte de Monitoreo de unidades.
F7PNO-TRA-01.02 Check list de unidades.
F8PNO-TRA-01.01 Control de Km y combustible.
F9PNO-TRA-01.01 Formato gastos de viaje.
F11PNO-TRA-01.01 Formato control pólizas de seguro.
F12PNO-TRA-01.00 Formato análisis de combustible.
F13PNO-TRA-01.00 Formato Revisión de condiciones físico-mecánicas de unidad.
F14PNO-TRA-01.00 Formato control de licencias de conducir.
F15PNO-TRA-01.00 Pronóstico de mantenimientos.
F16PNO-TRA-01.00 Reporte de mantenimiento de unidades.
F17PNO-TRA-01.00 Disponibilidad de unidades.

J. HISTORIAL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción del cambio	Fecha del cambio
01	Se modifica la revisión del "F2PNO-TRA-01.00" a "F2PNO-TRA-01.01" en todo el procedimiento. Se incluye el F11PNO-TRA-01.00 "Formato control de pólizas de seguro" en el apartado I.ANEXOS y en el apartado F.3.1 se incluye el uso del formato: "A su vez llevara el control los seguros de las unidades en el F11PNO-TRA-01.00 "Formato control de pólizas de seguro" para validar el estatus correcto de la información."	19-NOV-2024
02	Se actualiza la revisión del formato Reporte de monitoreo de unidades F6PNO-TRA-01.00 a F6PNO-TRA-01.01 en el procedimiento	25-FEB-2025
03	Si integran los logos de ISO 9001 e IQNET en el pie de página, adicional se robustecen los puntos F.1 Solicitud de vehículo utilitario , agregando el F14PNP-TRA-01.00 "Formato control de licencias de conducir", el punto F.2.2 Realización del servicio de transporte agregando el F12PNO-TRA-01.00 "Análisis de combustible", el punto F.3.1 Reporte de Fallas de unidades agregando el F13PNO-TRA-01.00 "Revisión de condiciones físico-mecánicas de unidad"	31-JUL-2025
04	Se modifica el punto " A. Objetivo " del procedimiento ampliando su alcance.	07-Nov-2025



PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE TRANSPORTE Y VEHÍCULOS UTILITARIOS

Área: TRANSPORTE

Código: PNO-TRA-01

Revisión: 05

Fecha de alta: 26-SEP-2024

Vigencia: SEP-2027

	<p>En el punto F.1 Solicitud de vehículo utilitario, se agrega la siguiente información "Al regresar la unidad, el usuario y el Coordinador de Servicios de Transporte verificarán las condiciones en las que se encuentra la unidad al a través del F7PNO-TRA-01.01 "Check list de unidades" (previamente llenado).".</p> <p>En el punto F.2.2 Realización del servicio de transporte, se agrega la siguiente información "Así mismo integrará en el reporte semanal el análisis de combustible con el formato "F12PNO-TRA-01.00 "Análisis de combustible". Si existe alguna desviación se anexará el recorrido de la unidad vía GPS mediante capturas.". </p> <p>En el punto F.3 Mantenimiento preventivo de unidades, se modifica el alcance este punto además del uso del formato "F15PNO-TRA-01.00". Se agrega el formato F15PNO-TRA-01.00 "Pronóstico de mantenimientos" que se utilizará en vez del F10PNO-TRA-01.01 "Formato para programa anual de mantenimiento preventivo de Unidades". El formato F10PNO-TRA-01.01 "Formato para programa anual de mantenimiento preventivo de Unidades" se da de baja.</p> <p>Se modifica la revisión del "F7PNO-TRA-01.01" a "F2PNO-TRA-01.02" en todo el procedimiento.</p>	
05	<p>Se agregan dos formatos al procedimiento, F16PNO-TRA-01.00 "Reporte de mantenimiento de unidades" y se describe su uso en el punto F.3.1 Reporte de Fallas de unidades y el F17PNO-TRA-01.00 "Disponibilidad de unidades", describiendo su uso en el punto F.1 Solicitud de vehículo utilitario, además de que se agregan al apartado I. ANEXOS.</p>	09/12/2025