

|   |   |               |                |
|---|---|---------------|----------------|
|  | <b>Prestación de Servicio de Transporte Terrestre</b> | <b>Código</b> | PDE.PL-09 v.03 |
|   |   | <b>Página</b> | 1 de 7         |

## 1. Objetivo y Alcance

Definir las actividades necesarias para la efectiva prestación del servicio de transporte terrestre, municipal, departamental o nacional con el fin de apoyar el desarrollo de las actividades académico-administrativas de la institución.

El presente procedimiento inicia con la recepción de solicitudes, planificación, organización y logística y finaliza con el control de la prestación del servicio de transporte terrestre.

## 2. Responsable

El responsable de la ejecución del presente procedimiento es la oficina de Planeación Institucional a través de la persona designada para la administración de la prestación del servicio de transporte terrestre.

## 3. Definiciones

### 3.1 Autobús

Vehículo automotor destinado al transporte colectivo de personas y sus equipajes, debidamente registrado conforme a las normas y características especiales vigentes.

### 3.2 Camión

Vehículo automotor que por su tamaño y destinación se usa para transportar carga.

### 3.3 Combustible

Los combustibles son aprovechados para generar energía mecánica o energía térmica. La gasolina (también llamada nafta), el gasóleo o gasoil, el gas natural, la madera y el carbón son algunos de los combustibles más utilizados a nivel mundial

### 3.4 Conductor

Hace referencia a la persona que realiza la actividad de conducir y va al mando del vehículo.

### 3.5 Destino

Lugar o punto de llegada del servicio de transporte.

### 3.6 Hoja de vida del Vehículo

| Elaboró                            |                     | Aprobó                 |                     | Validó                        |                     |
|------------------------------------|---------------------|------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------|
| Nayla Jaimes Bastos                |                     | Edwin Omar Jaimes Rico |                     | Mabel Johanna Coronel Acevedo |                     |
| Nubia Patricia Cristancho Carrillo |                     |                        |                     |                               |                     |
| <b>Fecha</b>                       | 13 de marzo de 2025 | <b>Fecha</b>           | 13 de marzo de 2025 | <b>Fecha</b>                  | 08 de abril de 2025 |

|   |   |               |                |
|---|---|---------------|----------------|
|  | <b>Prestación de Servicio de Transporte Terrestre</b> | <b>Código</b> | PDE.PL-09 v.03 |
|   |   | <b>Página</b> | 2 de 7         |

Registro inicial de un vehículo automotor ante un organismo de tránsito, en ella se consignan las características tanto internas como externas del vehículo, así como los datos e identificación del propietario

### **3.7 Mantenimiento**

Es un servicio que agrupa una serie de actividades cuya ejecución permite alcanzar un mayor grado de confiabilidad en el parque automotor de la institución.

### **3.8 Mantenimiento Correctivo**

Es aquel que corrige los defectos observados en los vehículos y consiste en localizarlos, corregirlos o repararlos.

### **3.9 Mantenimiento Preventivo**

Es el destinado a la conservación de los vehículos mediante la realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad. El objetivo del mantenimiento es evitar o mitigar las consecuencias de los fallos del vehículo, logrando prevenir las incidencias antes que estas ocurran.

### **3.10 Origen**

Lugar o punto de procedencia del servicio de transporte.

### **3.11 Parque Automotor**

Está constituido por todos los vehículos que prestan el servicio de transporte en la Universidad de Pamplona.

### **3.12 Pasajero**

Persona que realiza un viaje en algún tipo de medio de transporte, sin ser quien lo conduce y sin formar parte de la tripulación.

### **3.13 Programación**

Actividad que se enfoca en organizar un conjunto de datos ordenados a seguir para ser ciertas cosas

### **3.14 Recorrido**

Distancia total de un tramo o trayecto. Ruta que sigue una línea de transporte o viaje predeterminado con antelación.

|   |   |               |                |
|---|---|---------------|----------------|
|  | <b>Prestación de Servicio de Transporte Terrestre</b> | <b>Código</b> | PDE.PL-09 v.03 |
|   |   | <b>Página</b> | 3 de 7         |

### 3.15 Servicio de Transporte Departamental

Permite el desplazamiento de personas o elementos de un lugar a otro en el departamento Norte de Santander.

### 3.16 Servicio de Transporte Nacional

Permite el desplazamiento de personas o elementos de un lugar a otro a Nivel Nacional.

### 3.17 Servicio de Transporte Municipal

Permite el desplazamiento de personas o elementos de un lugar a otro en el área o en el centro urbano de Pamplona.

### 3.18 SIMUP

Sistema Integrado de Transporte y Movilidad gratuito para los estudiantes, docentes y administrativos de la Universidad de Pamplona.

### 3.19 Sobrecupo

Se refiere al exceso de pasajeros permitidos dentro de un vehículo.

### 3.20 Transporte

Es un conjunto de procesos que tienen como objetivo el desplazamiento o comunicación entre personas, se emplean diferentes modos de transporte ya sea terrestre, aéreo o marítimo.

### 3.21 Vehículo

Es un medio de transporte que permite el traslado de un lugar a otro de personas o cosas.

Las demás definiciones que aplican para el presente Documento se encuentran contempladas en la Norma NTC ISO vigente Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

## 4. Contenido

| Nº DE ACTIVIDAD | ACTIVIDADES   | RESPONSABLE                 |
|-----------------|---|-----------------------------|
| 1               | <b>SOLICITUD Y CONSOLIDACIÓN DE NECESIDADES PARA LA PROGRAMACIÓN DE TRANSPORTE TERRESTRE SEMESTRAL</b>  |                             |
| 1.1             | Al iniciar el periodo académico, el líder del proceso de Transporte, remite a través de correo electrónico institucional a los vicerrectores, decanos y jefes | Líder proceso de Planeación |

|   |   |               |                |
|---|---|---------------|----------------|
|  | <b>Prestación de Servicio de Transporte Terrestre</b> | <b>Código</b> | PDE.PL-09 v.03 |
|   |   | <b>Página</b> | 4 de 7         |

|          |  |   |
|----------|--|---|
|          | <p>de oficina el formato <b>FGT-13 “Circular”</b> con el fin de dar a conocer los lineamientos para la prestación del servicio; y el formato <b>FDE.PL-61 “Solicitud de Recorrido Semestral”</b> para ser debidamente diligenciado con las necesidades de transporte que se requiere durante el periodo académico.</p> <p>Una vez diligenciado el formato los vicerrectores, decanos y jefes de oficina remiten el mismo al correo institucional <a href="mailto:transporte@unipamplona.edu.co">transporte@unipamplona.edu.co</a> para su revisión, las solicitudes se tendrán en cuenta de acuerdo al orden de llegada y cumpliendo con los requisitos de la circular emitida.</p> <p>El personal de apoyo verifica la información correspondiente a la cantidad de personas a transportar y asigna el vehículo de acuerdo a su capacidad, elabora el cronograma de recorridos la cual es aprobada por el líder del proceso y comunica la programación definitiva a cada una de las dependencias solicitantes mediante correo electrónico y realiza la asignación de los vehículos acorde a la disponibilidad del Parque Automotor Institucional.</p> <p>Para la prestación del servicio es necesario que el responsable de la salida envíe el formato <b>FDE.PL-60 “Listado de Personal a Transportar”</b> debidamente diligenciado con el fin de confirmar el apoyo requerido al correo <a href="mailto:transporte@unipamplona.edu.co">transporte@unipamplona.edu.co</a>; si se presenta alguna eventualidad es necesario informar con anterioridad al correo antes mencionado para optimizar el recurso y asignarlo a otra solicitud.</p> <p>Para salidas académicas el docente responsable de la salida verifica previamente con la Oficina de Registro y Control el cubrimiento de la póliza de los estudiantes relacionados en el formato <b>FDE.PL-60 “Listado de Personal a Transportar”</b> con ocho días antes de la salida.</p> <p>Para docentes y administrativo es necesario informar la salida a la oficina de Talento Humano con copia al correo <a href="mailto:transporte@unipamplona.edu.co">transporte@unipamplona.edu.co</a> para el trámite correspondiente.</p> <p><b>NOTA 1:</b> Para las solicitudes extraordinarias, que no han sido incluidas en la programación semestral enviadas al correo <a href="mailto:transporte@unipamplona.edu.co">transporte@unipamplona.edu.co</a>, se verificará la disponibilidad y se confirmará al solicitante para realizar el trámite mencionado anteriormente.</p> <p><b>NOTA 2:</b> Si el servicio es de tipo académico (docentes y estudiantes), el docente responsable del grupo debe abordar el vehículo durante todo el recorrido.</p> <p><b>NOTA 3:</b> Para las salidas departamentales el personal de apoyo verifica que se cuente con saldo disponible en el aplicativo correspondiente para pagos electrónicos de peajes.<br/>Para el suministro de combustible se cuenta con un contrato para la vigencia.</p> <p><b>NOTA 4:</b> Para las salidas nacionales se tramita por caja menor según la vigencia.</p> | <p>Vicerrectores</p> <p>Decanos</p> <p>Jefes de Oficina</p> |
| <b>2</b> | <b>PREPARACIÓN PREVIA DEL RECORRIDO</b>  |   |

|   |   |               |                |
|---|---|---------------|----------------|
|  | <b>Prestación de Servicio de Transporte Terrestre</b> | <b>Código</b> | PDE.PL-09 v.03 |
|   |   | <b>Página</b> | 5 de 7         |

|            |   |   |
|------------|---|---|
| <b>2.1</b> | <p>El personal de apoyo realiza la asignación de transporte entregando al conductor el <b>FDE.PL-60 “Listado de Personal a Transportar”</b> y <b>FDE.PL-56 “Constancia de Prestación del Servicio de Transporte”</b>, para la calificación del servicio al finalizar el recorrido por parte del responsable de la salida.</p> <p>Para la prestación del servicio de transporte, es importante realizar una verificación previa del vehículo antes de iniciar cualquier servicio programado, esto garantiza que el vehículo se encuentra en las mejores condiciones para brindar un servicio de calidad y evitar posibles problemas durante el trayecto, en caso de presentar alguna falla del vehículo debe informar al personal de apoyo o al líder del proceso para la toma de las acciones necesarias, además los conductores asignados diligenciarán el formato <b>FDE.PL-63 “Pre-Operacional”</b> con el fin de llevar un control del estado y funcionamiento de los vehículos por lo menos dos veces al mes.</p>  | <p>Personal de apoyo</p> <p>Conductores</p>                 |
| <b>3</b>   | <b>CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS VEHÍCULOS</b>   |   |
|            | <p>El personal de apoyo del procedimiento de transporte realizará registro de la información general de cada uno de los vehículos en el formato <b>FDE.PL-58 “Hoja De Vida Vehículo”</b>, así mismo llevará el seguimiento de los documentos legales como SOAT, Revisión técnico mecánica y de gases y seguro todo riesgo de acuerdo a la vigencia.</p> <p>Es importante que el conductor porte su licencia de conducción y la documentación del vehículo vigentes, para cumplir con las leyes de tránsito, evitar sanciones y mantener la seguridad y responsabilidad en la conducción.</p>  | <p>Personal de apoyo</p>                                    |
| <b>4</b>   | <b>SOLICITUD DE MANTENIMIENTO VEHICULAR</b>   |   |
| <b>4.1</b> | <p>Para mantener en óptimas condiciones el parque automotor, es necesario informar de manera inmediata sobre cualquier novedad con el fin de tomar decisiones de manera rápida para corregir el problema y mantener la disponibilidad constante de los vehículos. Esto implica notificar al responsable de mantenimiento, de manera clara y detallada, sobre el problema o falla que se ha detectado. Es fundamental proporcionar información precisa sobre la naturaleza del problema, los síntomas observados, y cualquier otro detalle relevante. Para esto el conductor notifica verbalmente al personal de apoyo o líder del proceso las novedades presentadas y se procede a registrar la solicitud en el formato <b>FDE.PL-62 “Solicitud de Servicio de Mantenimiento”</b>.</p> <p>Por lo anterior, se requiere realizar las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar el óptimo funcionamiento de los vehículos del parque automotor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mantenimiento Preventivo</b></li> </ul> <p>El personal de apoyo del procedimiento de transporte, remite al supervisor del contrato de mantenimiento preventivo y correctivo el formato <b>FDE.PL-</b></p> | <p>Conductor</p> <p>Supervisor</p> <p>Líder del proceso</p> |

|   |   |               |                |
|---|---|---------------|----------------|
|  | <b>Prestación de Servicio de Transporte Terrestre</b> | <b>Código</b> | PDE.PL-09 v.03 |
|   |   | <b>Página</b> | 6 de 7         |

|            |   |   |
|------------|---|---|
|            | <p><b>62 “Solicitud de Servicio de Mantenimiento”</b> previamente diligenciado para su revisión y trámite.</p> <p>El personal de apoyo registra la información del mantenimiento realizado en el formato <b>FDE.PL- 58 “Hoja de Vida Vehículo”</b> para su control y seguimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mantenimiento Correctivo</b></li> </ul> <p>En caso de presentarse una falla mecánica del vehículo el conductor informa al personal de apoyo de transporte y al líder del proceso y se reporta mediante formato <b>FDE.PL-62 “Solicitud de Servicio de Mantenimiento”</b> al supervisor del contrato de mantenimiento para su autorización y trámite.</p> <p><b>NOTA:</b> En caso que se requiera un servicio adicional al descrito en la solicitud de mantenimiento se solicitará al contratista el concepto técnico mediante el formato <b>FDE.PL-64 “Solicitud Concepto Técnico”</b>, y lo remitirá al supervisor para su revisión y autorización.</p> <p>El personal de apoyo registra la información del mantenimiento realizado en el formato <b>FDE.PL- 58 “Hoja de Vida Vehículo”</b> para su control y seguimiento.</p> |   |
| <b>4.2</b> | <p><b>Disposición final de residuos generados por mantenimiento</b></p> <p>El contratista asignado será responsable de entregar a la persona designada por el supervisor, mediante acta, la información correspondiente a las partes dadas de baja y la descripción del vehículo al cual se realizó el mantenimiento preventivo o correctivo.</p> <p>Una vez recibidas estas entregas, el supervisor procederá a realizar el trámite correspondiente ante la oficina de almacén para gestionar la disposición final de los residuos, formalizando el proceso mediante un acta de entrega</p>  | Contratista Supervisor  |
| <b>5</b>   | <b>ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN</b>   |   |
| <b>5.1</b> | El personal de apoyo se encarga de mantener debidamente organizado y actualizado el archivo correspondiente al proceso de transporte de acuerdo a las Tablas de Retención Documental (TRD).   | Personal de apoyo   |
| <b>6</b>   | <b>APOYO AL PROYECTO SIMUP (Sistema Integrado de Transporte y Movilidad Gratuita para la comunidad Universitaria)</b>   |   |
| <b>6.1</b> | <p>La Universidad de Pamplona cuenta con el Sistema Integrado de Transporte y Movilidad “SIMUP” gratuito para los estudiantes, docentes y administrativos de la sede de Villa del Rosario, Cread Cúcuta, Facultad de Salud y Edificio de Comunicación social.</p> <p>El servicio que se presta, cuenta con paradas en puntos específicos de cada ruta, esto con el fin de permitir un rápido acceso y de mantener la seguridad de los usuarios. Para el control de los pasajeros que se</p>   | <p>Conductores</p> <p>Líder del proceso</p> <p>Coordinador sede Villa del Rosario</p> |

|   |   |               |                |
|---|---|---------------|----------------|
|  | <b>Prestación de Servicio de Transporte Terrestre</b> | <b>Código</b> | PDE.PL-09 v.03 |
|   |   | <b>Página</b> | 7 de 7         |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>benefician del proyecto SIMUP se diligencia el FDE.PL-85 “Control de peajes SIMUP Ruta 1” y el FDE.PL-86 “Control de peajes SIMUP Ruta 2”</p> <p>Ruta1: IDA: Atalaya-campus Villa del Rosario<br/>VUELTA: Campus Villa del Rosario-Atalaya</p> <p>Ruta 2: Campus Villa del Rosario-Facultad de Salud-CREAD</p> <p>Para el mantenimiento preventivo y correctivo de los buses el personal designado por el líder informa la necesidad de mantenimiento al personal de apoyo del proceso de transporte y se realiza lo descrito en el numeral 3.1.</p> <p><b>Nota.</b> El personal de apoyo de Transporte y Movilidad “SIMUP” realizará lo descrito en las actividades 2 y 3 del presente procedimiento.</p> |  |
|--|---|--|

## 5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad: - fundamentos y vocabulario.
- NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad - requisitos
- Ley 962 de 2005 “Antitrámites”
- Ley 594 de 2000 Archivo General de la Nación.
- Ley 769 de 2002 Código nacional de tránsito

## 6. Historia de Modificaciones

| Versión | Naturaleza del Cambio  | Fecha de Aprobación      | Fecha de Validación     |
|---------|--|--------------------------|-------------------------|
| 00      | Actualización del documento mediante Acta de Reunión N° 105 del 11 de septiembre de 2023 | 11 de septiembre de 2023 | 01 de noviembre de 2023 |
| 01      | Actualización del documento mediante Acta de Reunión N° 027 del 05 de marzo de 2024      | 05 de marzo de 2024      | 05 de abril de 2024     |
| 02      | Actualización del documento mediante Acta de Reunión N° 28 del 13 de marzo de 2025       | 13 de marzo de 2025      | 08 de abril de 2025     |

## 7. Anexos