MODELO DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA RED DE TRANSPORTE

EN ESTACION AVENIDA JIMENEZ DEL SISTEMA TRANSMILENIO.



|  |
| --- |
| Amadeo Gasca |
| Brandon Vivas |
| Diana Leguizamòn |
| Elizabeth Ariza |
| Gloria Chartano |
| Sonia Pinzòn |

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

PROYECTOS EN LOGISTICA DEL TRANSPORTE

BOGOTA

2012

1. **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES DE ESTACIÓN AV. JIMÉNEZ**

Por el Acuerdo 04 de 1999 le corresponde a TRANSMILENIO S.A. la gestión,

organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano dePasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporteterrestre automotor.

**OBJETIVOS**

|  |  |
| --- | --- |
| MEJORAR LA OPERACIÓN DEL SISTEMA CON ESTÁNDARES DE CALIDAD | |
| ACCIÓN | **RESPONSABLES** |
| Implementar, integrar y optimizar sistemas de control de la operación en tiempo real. | Inspectores y centro de control |
|  |  |
| Diseñar, implantar y mejorar planes para la regulación y control de la operación del Transmilenio s.a | Planeación, centro de control, inspectores |
|  |  |
| Realizar las acciones para el cumplimiento y mejoramiento de la tipología y planes de mantenimiento de los vehículos del Transmilenio s.a. | Auxiliares de flota |
|  |  |
| Implementar las acciones de mejora que surjan del seguimiento y medición de la operación del Transmilenio s.a. incluyendo los requerimientos de los ciudadanos. | Planeación, centro de control, inspectores |
| Realizar las acciones para el cumplimiento de los perfiles del personal operativo del Transmilenio s.a. | Talento humano |
|  |  |
| Ampliar la cobertura del Sistema Transmilenio | Alcaldía |
|  |  |
| Gestionar el mantenimiento de la infraestructura del Sistema Transmilenio. | Auxiliares de infraestructura |
| Disminuir la accidentalidad | Empresas operadoras, operadores. Seguridad operacional |
| Desarrollar programas para la prevención y atención de contingencias, emergencias y recuperación de desastres para los procesos de gestión y control de la operación transmilenio s.a. | Red de emergencia, policía, empresas operadoras, seguridad operacional, centro de control, inspectores. |

**Mejorar La Calidad En La Prestación Del Servicio Del Sistema Transmilenio s.a.**

|  |  |
| --- | --- |
| ACCION | RESPONSABLE |
| Desarrollar una cultura integral de servicio al usuario | Transmilenio |
| Formular e implementar una política integral de servicio al usuario. | Transmilenio |
| Garantizar canales de comunicación que permitan al usuario manifestar sus sugerencias e inquietudes. | Transmilenio |

**FUNCIONES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACCION** | **RESPONSABLE** | |
| Organizar, coordinar y supervisar el óptimo traslado de usuarios | | centro de control, inspectores |
| Realizar las respectivas acciones de regulación de las diferentes zonas a estaciones de alta demanda | | Centro de control, inspectores |
| Realizar los respectivos controles operativos seguidos con el plan de mantenimiento de la flota de cada portal. | | Inspector de flota |
| Tener y atender en diferentes puntos estratégicos puntos especializados para la atención del usuario. | | PAU, misión Bogotá |
| Se debe acceder al cumplimiento normativo y estatal respectivo para poner ingresar a las convocatorias cumpliendo los perfiles establecidos. | | Talento humano Transmilenio |
| Por medio de planeación realizar los respectivos estudios que nos permitan acceder a la información de las necesidades de nuestros usuarios para realizar un crecimiento tanto en infraestructura como operacional para poner cumplir con el primer objetivo que es desplazar la ciudadanía. | | Planeación de transporte, PAU, centro de control, inspectores |
| Revisar, controlar proteger e informar sobre las falencias que se encuentran en cuanto a la infraestructura del sistema. | | Inspector de infraestructura, inspector. |
| Asistir a las diferentes capacitaciones y mantener buena comunicación entre los operadores y el centro de control obteniendo un fortalecimiento de la operación en vía, disminuyendo así por medio de la prevención e información la accidentalidad. | | Operadores, inspectores, angelcom, misión Bogotá, PAU, centro de control. |
|  | |  |