



**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN</b>
1	21-10-2019	Versión inicial del documento

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Aura Corredor – Johana Bayona Contratistas	William Alirio Fuentes Caballero Subdirector de Gestión Documental y Recursos Físicos	William Alirio Fuentes Caballero Subdirector de Gestión Documental y Recursos Físicos German Uriel Rojas Director de Planeación

	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE</b>		Código: 09-PT-07	
			Versión: 01	Página: 2 de 13
			Vigente desde: 21-10-2019	

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios para la efectiva prestación del servicio de transporte, a los servidores públicos de la Personería de Bogotá D. C., que, en el desarrollo de sus funciones misionales y administrativas, hagan uso del parque automotor de la Entidad.

## 2. ALCANCE

Inicia con la planificación de la prestación del servicio de transporte, con base en las solicitudes que realizan los servidores públicos de la Entidad, a través de la intranet y finaliza con la Encuesta de Satisfacción del Servicio.

## 3. DEFINICIONES

**Accidente de tránsito:** Evento generalmente involuntario, generado al menos por un vehículo en movimiento, que causa daños a personas y bienes involucrados en él, e igualmente afecta la normal circulación de los vehículos que se movilizan por la vía o vías comprendidas en el lugar o dentro de la zona de influencia del hecho (CNTT, 2002).

**Acompañante:** Persona que viaja con el conductor de un vehículo automotor.

**Autopista:** Vía de calzadas separadas, cada una con dos (2) o más carriles, control total de acceso y salida, con intersecciones en desnivel o mediante entradas y salidas directas a otras carreteras y con control de velocidades mínimas máximas por carril.

**Cinturón de seguridad:** Conjunto de tiras, provisto de hebilla de cierre, dispositivos de ajuste y de unión, cuyo fin es sujetar a los ocupantes al asiento del vehículo, para prevenir que se golpeen cuando suceda una aceleración, desaceleración súbita o volcamiento.

**Conductor:** Es la persona habilitada y capacitada técnica y teóricamente para operar un vehículo (CNTI, 2002).

**Comparendo:** Orden formal de notificación para que el presunto contraventor o implicado se presente ante la autoridad de tránsito por la comisión de una infracción.

**Encuesta:** Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

**Mantenimiento:** Conjunto de actividades que se deben realizar al parque automotor con el fin de corregir, prevenir fallas, para optimizar la máxima vida económica (Fiabilidad, disponibilidad, seguridad, eficiencia y operatividad) del vehículo, buscando su continuidad en la prestación del servicio. El objetivo principal del mantenimiento es garantizar que la función del automotor

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE</b>		<b>Código:</b> 09-PT-07	
			<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 3 de 13
			<b>Vigente desde:</b> 21-10-2019	

se cumpla a cabalidad, manteniendo la productividad en el nivel deseado. Lo cual redundará en minimizar los costos de parada de la máquina por daños y reparaciones, maximizar la vida útil y reducir la accidentalidad y sus efectos legales.

**Mantenimiento Correctivo:** Es el mantenimiento encaminado a corregir una falla que se presente en determinado momento y cuya realización debe asumirse con carácter de urgente para no afectar gravemente la operación. El mantenimiento correctivo implica el cambio de piezas o refacciones en algunos de los sistemas o de reparación profunda de los mismos: ajuste o cambio de motor, cambio de llantas, reparación de la suspensión, de la transmisión, del sistema eléctrico, etc.

**Parque Automotor:** Conjunto de vehículos de propiedad o responsabilidad de la Personería de Bogotá D.C., para su uso y servicio

**Pasajero:** Persona distinta del conductor que se transporta en un vehículo público (CNTI, 2002).

**Plan Estratégico De Seguridad Vial:** Es el instrumento de planificación que, consignado en un documento, contiene las acciones, mecanismos, estrategias y medidas que deberán adoptar las diferentes entidades, organizaciones o empresas del sector público y privado existentes en Colombia, el cual contendrá las acciones encaminadas a alcanzar la Seguridad Vial como algo inherente al ser humano y así reducir la accidentalidad vial.

**Plan Mantenimiento Preventivo:** Es aquel que se presupuesta en un año calendario y se debe realizar a los diversos sistemas del vehículo en forma periódica, atendiendo plazos establecidos (tiempos o kilómetros recorridos), ajustándolos o corrigiéndolos en un año calendario y se debe realizar a los diversos sistemas del vehículo en forma periódica, atendiendo plazos establecidos (tiempo o kilómetros recorridos), ajustándolos o corrigiéndolos conforme a las recomendaciones del fabricante y al uso que se le dé al vehículo en: afinación, lubricación, lavado y engrasado, alineación y balanceo, revisión de embrague y frenos, etc.; con el fin de reducir la probabilidad de falla o de deterioro.

**Política de Seguridad Vial.** En la Personería de Bogotá D.C., teniendo en cuenta nuestra misión, visión y objetivos estratégicos, estamos comprometidos a promover la seguridad vial, mediante la implementación de criterios internos de pedagogía, formación de hábitos y comportamientos responsables, la adopción de medidas de control para la prevención de la accidentalidad y la seguridad de los funcionarios públicos y contratistas de la entidad; así mismo disminuir la probabilidad de afectación a terceros en propiedad privada y pública, equipos y medio ambiente, evidenciado a través del fortalecimiento institucional en materia vial, en el cumplimiento de la normatividad aplicable a nivel nacional en lo relacionado con el tránsito y transporte, en la administración de los riesgos y en la implementación de los planes de acción para evidenciar la mejora continua del Plan Estratégico de Seguridad Vial Institucional.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE</b>		Código: 09-PT-07	
			<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 4 de 13
	<b>Vigente desde:</b> 21-10-2019			

## OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD VIAL

- Controlar el uso indebido de equipos móviles, y/o electrónicos, computadores portátiles, tabletas, dispositivos de manos libres y de comunicación mientras se realizan actividades de conducción, por parte de los conductores de la Personería de Bogotá D.C.
- Establecer tiempos de descanso durante la actividad de conducción, a fin de controlar la fatiga y reducir los riesgos de accidentalidad.
- Controlar que los conductores de la Personería de Bogotá D. C., en sus recorridos por las vías del Distrito Capital, hagan uso de las velocidades establecidas en la normatividad vigente y en las medidas definidas transitoriamente.
- Exigir para el personal de la institución que utiliza el parque automotor de la Entidad, el uso obligatorio del cinturón de seguridad.
- Realizar capacitaciones, campañas de sensibilización, talleres lúdicos en seguridad vial para los diferentes roles que desempeñan los funcionarios y contratistas de la entidad: peatones, ciclistas, motociclistas, conductores y pasajeros.

**Seguridad Activa:** Se refiere al conjunto de mecanismos o dispositivos del vehículo automotor, destinados a proporcionar una mayor eficacia en la estabilidad y control del vehículo en marcha para disminuir el riesgo de que se produzca un accidente de tránsito.

**Seguridad Pasiva:** Son los elementos del vehículo automotor que reducen los daños que se pueden producir cuando un accidente de tránsito es inevitable y ayudan a minimizar los posibles daños a los ocupantes del vehículo.

**Seguridad vial:** Se refiere al conjunto de acciones, mecanismos, estrategias y medidas orientadas a la prevención de accidentes de tránsito, o a anular o disminuir los efectos de los mismos, con el objetivo de proteger la vida de los usuarios de las vías.

**Sobrecarga:** Exceso de carga sobre la capacidad autorizada para un vehículo automotor.

**Sobrecupo:** Exceso de pasajeros sobre la capacidad autorizada para un vehículo automotor.

**Tránsito:** Es la movilización de personas, animales o vehículos por una vía pública o privada abierta al público.

**Transporte:** Es el traslado de personas, animales o cosas de un punto a otro a través de un medio físico.

**Vía:** Zona de uso público o privado, abierta al público, destinada al tránsito de vehículos, personas y animales.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE</b>		<b>Código:</b> 09-PT-07	
			<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 5 de 13
			<b>Vigente desde:</b> 21-10-2019	

**Zona de estacionamiento restringido:** Parte de la vía delimitada por autoridad competente en zonas adyacentes a instalaciones militares o de policía, teatros, bancos, hospitales, entidades oficiales y de socorro, iglesias, establecimientos industriales y comerciales, en la cual solo pueden estacionar los vehículos autorizados.

#### 4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

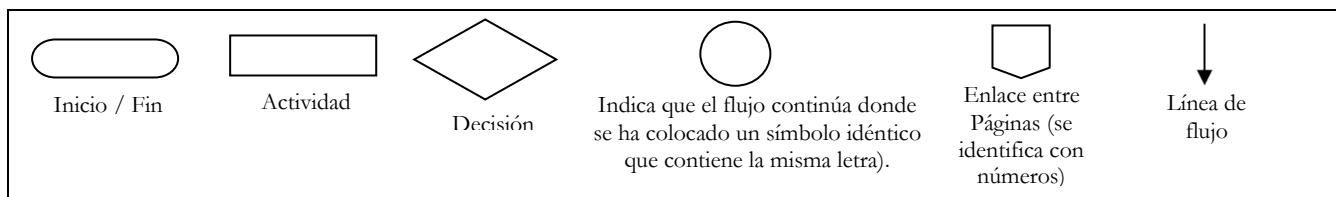
- 4.1 La Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos en aras de realizar la programación, asignación del servicio de transporte y control de los recursos (conductores y vehículos), requiere que las solicitudes de servicio se realicen a través de la intranet en el link: <https://intranet.personeriabogota.gov.co/index.php/>, en Herramientas/Servicios. En el caso que por alguna eventualidad la herramienta no esté en funcionamiento, el jefe de la dependencia realizará la solicitud por correo electrónico, previa certificación de la Dirección de TICS de la existencia de contingencia tecnológica.
- 4.2 Toda solicitud de transporte deberá realizarse a través del aplicativo que la Entidad disponga en la Intranet para tal fin; indicando el motivo del servicio, fecha, hora de inicio y de finalización del servicio, funcionario responsable y número de contacto y registrarlo con 24 horas de anticipación. Para los requerimientos de fines de semana se deberá proceder de igual manera.
- 4.3 La programación del servicio de transporte se realizará en atención al orden de registro de la solicitud y a la disponibilidad de conductores y vehículos.
- 4.4 El tiempo de respuesta a las solicitudes de servicio de transporte, está supeditado a la disponibilidad de conductores y vehículos.
- 4.5 Todo servicio asignado, se despachará mediante la expedición del formato: 09-FR-04 “Encuesta de satisfacción del servicio”, la cual debe ser regresada a la Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos, por el conductor, debidamente diligenciada y calificada por el usuario del servicio.
- 4.6 Los conductores deben solicitar a los usuarios, el uso obligatorio del cinturón de seguridad, como un requisito previo para iniciar la marcha; de lo contrario de abstendrá de iniciar el recorrido.
- 4.7 Los requerimientos de servicios de transporte, atendidos y declinados, deben registrarse en la matriz de servicio.
- 4.8 Los vehículos que pernoctan en instalaciones fuera de la entidad, el conductor asignado deberá radicar en la Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos la comunicación que informe la dirección del lugar donde estará pernoctando; el horario, acompañado del registro fotográfico de la dirección, pero como primera plana estará el conductor, tres fotografías del vehículo estacionado en las instalaciones: de frente y laterales izquierda y derecha. Cada vez que haya cambio de lugar, se deberá realizar el procedimiento acá descrito.
- 4.9 Se establece como hora límite para el registro y aprobación de solicitudes de servicio las dieciséis (16) horas, a fin de poder programar con la debida oportunidad los servicios de transporte.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



- 4.10 El tiempo de uso de los vehículos, se hace teniendo en cuenta la demanda de cada solicitud de servicio.
- 4.11 Las inconformidades expresadas por el conductor con respecto al usuario se deben registrar en presencia de él, en el formato encuesta de satisfacción del servicio
- 4.12 El conductor procederá a entregar en la Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos, al funcionario encargado, todas las encuestas de satisfacción del servicio debidamente diligenciada, sin excepción, so pena de generación de llamados de atención
- 4.13 La Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos, a través del funcionario encargado, dará aviso telefónico de la disponibilidad o no disponibilidad del servicio de transporte, si no se logra comunicación con el usuario se realizará la declinación del servicio
- 4.14 Solamente se asignarán vehículos con uso exclusivo, de acuerdo con lo establecido en el artículo primero de la Resolución No. 418 de junio 21 de 2017, "*Por la cual se asigna el uso exclusivo de vehículos del parque automotor de propiedad de la Personería de Bogotá D. C. a unas Dependencias*". para atender las funciones que desempeñan las mismas y sus titulares:
- a) Despacho de la Personería de Bogotá D. C.
  - b) Personería Auxiliar
  - c) Secretaría General
  - d) Personería Delegada para la Coordinación de Veedurías
  - e) Personería Delegada para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios
  - f) Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos
  - g) Personería Delegada para la Coordinación de Personerías Locales
  - h) Oficina Asesora de Divulgación y Prensa
  - i) Grupo GAEPVD
- 4.15 Los vehículos que se reporten con fallas mecánicas, incluidos los de asignación exclusiva, en ninguna circunstancia deberán ser utilizados para la prestación del servicio de transporte.
- 4.16 Se acogen las demás políticas establecidas en la Resolución No. 222 del 23 de septiembre de 2011.

## 5. DESARROLLO





FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p><b>INICIO</b></p>			
<p><b>1. Consultar en el aplicativo los servicios de transporte</b></p>	Consultar diariamente en el link: <a href="https://intranet.personeriabogota.gov.co/">https://intranet.personeriabogota.gov.co/</a> , (como Administrador) los servicios de transporte registrados.	Usuario Interno  Servidor público delegado por el Subdirector (a) de Gestión Documental y Recursos Físicos	Formato solicitud del aplicativo
<p><b>2. Verificar el correo electrónico</b></p>	Verificar diariamente en el correo electrónico las solicitudes de servicio de transporte (aquellas que corresponden a contingencia del aplicativo de solicitud de servicio)	Usuario Interno  Servidor público delegado por el Subdirector(a) de Gestión Documental y Recursos Físicos	
<p><b>3. Clasificar los servicios</b></p> <p>8</p>	Clasificar diariamente los servicios requeridos en orden de solicitud (aplicativo y correos electrónicos), registrando cada uno en la matriz de servicios de transporte.	Servidor público delegado por el Subdirector(a) de Gestión Documental y Recursos Físicos	09-FR-32. Matriz de registro mensual de prestación del servicio





FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	<p>Verificar que cada orden cumpla con las políticas y requisitos establecidos para su asignación.</p> <p>Punto de control: verificar cumplimiento de las políticas 4.2 y 4.3 en la Matriz de registro mensual de prestación del servicio.</p>	<p>Servidor público delegado por el Subdirector(a) de Gestión Documental y Recursos Físicos</p>	<p>09-FR-32. Matriz de registro mensual de prestación del servicio</p>
	<p>Verificar que cada orden cumpla con las políticas y requisitos establecidos para aprobar la solicitud de vehículo.</p> <p>Punto de Control: Realizar el control de sanciones y comparendos mensual mediante el formato 09- FR-03 Consulta de comparendos, planta de conductores y parque automotor.</p> <p>Punto de control. Disponibilidad del parque automotor en atención al plan de mantenimiento preventivo y correctivo.</p> <p>Punto de control. Seguimiento a novedades de los conductores tales como: tiempo extra laborado, vacaciones o calamidad.</p>	<p>Servidor público delegado por el Subdirector (a) de Gestión Documental y Recursos Físicos</p>	<p>09- FR-03 Consulta de comparendos, planta de conductores y parque automotor</p>
	<p>Declinar las solicitudes de servicio que no cumplen con las políticas y requisitos establecidos para la asignación del servicio.</p>	<p>Servidor público delegado por el Subdirector (a) de Gestión Documental y Recursos Físicos</p>	





FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	<p>Ingresar al aplicativo de servicios para aprobar o declinar los servicios no autorizados.</p> <p>Se procede con la asignación del recurso (conductor y vehículo) atendiendo la clasificación de las solicitudes, realizada previamente.</p>	<p>Servidor público delegado por el Subdirector (a) de Gestión Documental y Recursos Físicos</p>	
	<p>Registrar cada uno de los servicios autorizados, el nombre del conductor y placa de vehículo.</p> <p>Entregar al conductor programado, el formato 09-FR-04 Encuesta de satisfacción del servicio.</p> <p>Dar aviso al usuario, de la asignación del servicio de transporte, de acuerdo con la política de Operación No 4.13</p>	<p>Servidor público delegado por el Subdirector (a) de Gestión Documental y Recursos Físicos</p> <p>Conductor</p>	<p>09-FR-04 "Encuesta de satisfacción del servicio"</p>
	<p>Alistar y verificar el vehículo para realizar el recorrido correspondiente, dando cumplimiento a las políticas de seguridad vial, y la normatividad interna y externa.</p>	<p>Conductor</p>	



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	<p>Solicitar al usuario del servicio el diligenciamiento del formato 09-FR-04 "Encuesta de satisfacción del servicio.</p> <p>Entregar debidamente diligenciado y firmado tanto por el conductor como por el usuario, el formato 09-FR-04 "Encuesta de satisfacción del servicio.</p>	<p>Usuario Interno</p> <p>Conductor</p>	<p>09-FR-04 "Encuesta de satisfacción del servicio"</p>

## 2 CONTROL DE LOS REGISTROS

Nº	REGISTRO	CÓDIGO	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA	TIEMPO TRD
1	Formato solicitud del aplicativo	Intranet	Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos	
2	Matriz de registro mensual de prestación del servicio	09-FR-32	Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos	
3	Encuesta de satisfacción del servicio	09-FR-04	Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos	
4	Consulta de comparendos, planta de conductores y parque automotor	09- FR-03	Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos	

## 3 NORMATIVIDAD APLICABLE

TIPO DE NORMA	NÚMERO	AÑO	EMISOR	ARTÍCULO(S) APLICACIÓN
Ley	769	2002	Congreso de la República	Todos los artículos
Resolución Interna	222	2011	Personería de Bogotá D. C.	Todos los artículos
Ley	1503	2011	Congreso de la República	Artículo 12

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

<b>Personería</b> <b>de Bogotá, D. C.</b> Al servicio de la ciudad 	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE</b>		<b>Código:</b> 09-PT-07	
			<b>Versión:</b> 01	<b>Página:</b> 11 de 13
			<b>Vigente desde:</b> 21-10-2019	

Ley	1548	2012	Congreso de la República	Modifica el artículo 152 de la Ley 769.
Acuerdo	514	2012	Personería de Bogotá D C.	Todos los artículos
Decreto	2851	2013	Congreso de la República	Artículos 6,7 y 10
Resolución	1565	214	Ministerio de Transporte	Todos los artículos
Resolución	418	2017	Personería de Bogotá D. C.	Todos los artículos

#### 4 DOCUMENTOS EXTERNOS

NOMBRE	FECHA DE PUBLICACIÓN O VERSIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	MEDIO DE CONSULTA
NTC ISO 9001:2015, Numeral 7,1	23-9-2015	ICONTEC INTERNACIONAL	FISICO

**Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.**

 <p><b>Personería</b> de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad</p>	<p><b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE</b></p>	Código: 09-PT-07	
		Versión: 01	Página: 12 de 13
		Vigente desde: 21-10-2019	

## INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

### CONTROL DE CAMBIOS

El diligenciamiento de la hoja de control de cambios aplica desde la primera versión del documento dejando en este caso en el campo *Descripción de la Modificación* el enunciado “**Versión inicial del documento**”. En adelante, Se debe registrar en forma consecutiva el número de la versión, la fecha en que se da el cambio y la descripción de la modificación, esta última se debe registrar de forma clara y general los cambios que se han hecho al documento y la causa que origina la actualización.

### PROCEDIMIENTO

#### Objetivo

Identifica el propósito del procedimiento.

#### Alcance

Indique el campo de aplicación del procedimiento, la(s) actividad(es) donde inicia y donde termina el procedimiento.

#### Definiciones

Relacione en orden alfabético los términos y definiciones utilizados en el desarrollo del documento que permitan la total comprensión al usuario.

#### Políticas de Operación

Relacione los lineamientos o directrices para el desarrollo del procedimiento.

#### Desarrollo

El procedimiento se desarrolla empleando la tabla que contiene el diagrama de flujo y descripción de actividades relacionando por cada actividad el (la) (los) (las) responsable(s).

Siempre se debe iniciar en la primera fila con el símbolo de inicio

y finalizar en la última fila con el

símbolo de.

En la columna **FLUJOGRAMA** se deben relacionar mediante las convenciones establecidas la secuencia de actividades del procedimiento utilizando el símbolo de decisión para indicar las actividades donde se requiere un control. El nombre de la actividad a incluir en el símbolo debe ser corto y de fácil comprensión.

En la columna **ACTIVIDAD** se inicia con el número asignado a la actividad relacionada en el campo de **FLUJOGRAMA**, a continuación, se describe la actividad se debe realizar de manera clara y sencilla para facilitar la comprensión del usuario, de ser necesaria la descripción detalla de una actividad se puede utilizar otro tipo documental, por ejemplo: instructivo.

En la columna **RESPONSABLE** se debe relacionar el cargo del (de los) responsable(s) de desarrollar la actividad.

En la columna **DOCUMENTO O REGISTRO** se debe relacionar el nombre del formato incluyendo el código asignado o el registro o reporte generado en una aplicación.

#### Control de los registros

En este cuadro se deben relacionar los registros con su respectivo código (si es un formato controlado) el responsable de la custodia y el tiempo de retención conforme a las TRD vigentes.

#### Normatividad aplicable

En este cuadro debe relacionar la normatividad aplicable al procedimiento la cual debe verse reflejada en el normograma del proceso.

#### Documentos Externos

En este cuadro deben relacionar los documentos que son utilizados para la operación de los procesos y sistemas de gestión del MIPG y que son emitidos por instituciones diferentes a la Personería de Bogotá, D. C. En todos los casos se debe incluir el nombre del documento, la fecha de publicación o versión, la entidad que lo emite y el medio de consulta.

**Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.**



**PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE  
TRANSPORTE**

**Código:** 09-PT-07

**Versión:**

01

**Página:**

13 de 13

**Vigente desde:**

21-10-2019