

**PASANTÍA DE APOYO EN EL ÁREA DE DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE
LA EMPRESA AUTO FACA S.A.**

ANGIE DANIELA SÁNCHEZ SOTELO

INFORME TÉCNICO DE PASANTÍA

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

FACATATIVÁ

2021

**PASANTÍA DE APOYO EN EL ÁREA DE DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE
LA EMPRESA AUTO FACSA S.A.**

ANGIE DANIELA SÁNCHEZ SOTELO

INFORME TÉCNICO DE PASANTÍA

ASESOR

OMAR FERNANDO MUÑOZ DIMATÉ

MAGISTER EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACATATIVÁ

2021

ACEPTACIÓN

El presente informe técnico de la **PASANTÍA DE APOYO EN EL ÁREA DE DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA AUTO FACA S.A.**, realizado por la estudiante Angie Daniela Sánchez Sotelo. Se presenta como requisito para obtener al título de Administrador de Empresas.

Nota de Aceptación

Jurado

Jurado

Jurado

Facatativá, 30 de abril del 2021

DEDICATORIA

Con todo mi cariño, respeto y admiración quiero dedicar este informe a Luz Marina Sotelo Chaves y José Vicente Sánchez Sánchez quienes incondicionalmente me han acompañado para convertir en realidad este sueño: Ser profesional en Administración de Empresas.

A ellos, todos mis más sinceros agradecimientos que hicieron y mi anhelo de que Dios bendiga y recompense todos sus sacrificios para ofrecerme la semilla de la educación

AGRADECIMIENTOS

Lo primero que deseo es, dar gracias a **Dios** por concederme vivir este momento tan anhelado, siendo la motivación y el eje principal de este trabajo.

Agradezco a mi familia por su respaldo incondicional, colaboración, comprensión y por cada palabra de ánimo que me dio fuerza para seguir cuando sentí decaer.

Un enorme agradecimiento al Doctor Pedro Pablo García Dueñas, gerente de AUTO FACA S.A. por permitirme haber realizado mi práctica laboral. Gracias por el tiempo que me dedicó para enriquecerme profesionalmente con su amplio conocimiento en el manejo de la organización. Gracias por hacer que este trabajo fuera para mí una gran experiencia profesional.

Gracias al personal que labora en AUTO FACA S.A por permitirme ser parte de ustedes. Gracias por acogerme con respeto y colaboración, por brindarme la información necesaria para cada actividad que debía realizar. Jamás podré olvidarlos, porque aprendí mucho de ustedes y como resultado hoy me siento más segura y capacitada para desempeñarme laboralmente. Gracias por ayudarme a aumentar mis habilidades y fomentar mi desarrollo profesional

Finalmente, gracias a la Universidad de Cundinamarca y a todo el cuerpo docente que durante estos cinco años me apoyó y me brindó el conocimiento y la disciplina para hacer de este momento una realidad.

RESUMEN

El objetivo del presente informe fue describir el apoyo a las actividades y procesos realizados durante el periodo comprendido entre 2020 – 2021, por el área de la Dirección Administrativa de la empresa AUTO FACA S.A. dedicada al Transporte Terrestre Automotor de pasajeros en el municipio de Facatativá. Fundamentado en que adolecía de Coordinador Administrativo, debido a su traslado al área Financiera, lo que impedía efectuar control y seguimiento a tiempo a los procedimientos y tareas realizadas. Para su desarrollo se colaboró con las tareas administrativas de: Mantenimiento del registro de los formatos de inspección pre operacional del parque automotor, realización de informe de comités de seguridad vial y COPASST, apoyo a los procedimientos de Talento Humano, recepción y atención de los correos de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) recibidos en AUTO FACA S.A. Dentro de los resultados obtenidos se destacó el aporte significativo bidireccional, pues contribuyó en la adquisición de los objetivos de la empresa y de la pasante. Por último, a través de la realización de la pasantía se evidenció la importancia de mantener permanentemente un Coordinador administrativo, que apoyara las numerosas actividades desarrolladas por el Director Administrativo para cumplir los objetivos del área de manera eficiente y eficaz.

Palabras claves: Área de Gestión Administrativa, Director Administrativo, Coordinador administrativo, Transporte terrestre, Contrato individual de trabajo y PQRS.

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	1
2. JUSTIFICACIÓN	2
3. OBJETIVOS	3
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	3
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
4. MARCO DE REFERENCIA.....	4
4.1 MARCO TEÓRICO	4
4.2 MARCO CONCEPTUAL.....	6
4.3 MARCO INSTITUCIONAL	8
4.3.1 LOGO AUTO FACA S.A.....	8
4.3.2 ORIGEN	8

4.3.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	9
5 COMPETENCIAS DESARROLLADAS	14
6 RESULTADOS	15
6.1 Comprender la conformación Organizacional y Procedimientos del área Administrativa de la empresa durante el periodo de octubre de 2020.....	15
6.2 Mantener el registro de los formatos de inspección pre operacional del parque automotor en el GOOGLE DRIVE del periodo Octubre 2020 a Marzo de 2021.....	21
6.3 Elaborar el informe mensual para el Comité de Seguridad Vial y COPASST sobre las novedades que se presentan en los formatos de inspección pre operacional.	26
6.4 Apoyar en los procedimientos de Talento humano actualizando los contratos individuales de trabajo de confianza y de manejo entre conductores y propietarios de vehículos automotores afiliados a AUTO FACA S.A.....	34
6.5 Atender los correos de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) recibidos en AUTO FACA S.A en el periodo 2020 – 2021.	36
7. CONCLUSIONES.....	43
8. RECOMENDACIONES	45
BIBLIOGRAFÍA.....	46

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Funciones del Coordinador Administrativo	16
--	----

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Logo	8
Ilustración 2 Formato Inspección pre operacional	22
Ilustración 3 Formato inspección pre operacional	23
Ilustración 4 Formato de indicadores	24
Ilustración 5 Formato de Hoja de Vida y Programación de Mantenimiento	25
Ilustración 6 Hoja de Vida cargada con factura de Mantenimiento	25
Ilustración 7 Carpeta de archivo de formato de inspección pre operacional	26

Ilustración 8 Inspección preoperacional con las semanas correspondientes.....	28
Ilustración 9 Informe de lubricación modalidad Urbano.....	29
Ilustración 10 Revisiones bimestrales modalidad Rosal y Urbano.....	30
Ilustración 11 Reporte sistema Satrack.....	31
Ilustración 12 Informe de accidente e incidentes.....	32
Ilustración 13 Campañas de Seguridad Vial del mes de Febrero.....	33
Ilustración 14 Indicador de infracciones.....	34
Ilustración 15 Parque Automotor de AUTO FACA S.A.....	35
Ilustración 16 Directorio telefónico de la modalidad del Rosal.....	36
Ilustración 17 Descargos del conductor modalidad Urbana.....	37
Ilustración 18 Descargos del conductor modalidad Urbana.....	38
Ilustración 19 Descargos conductor modalidad Taxi.....	39
Ilustración 20 Memorando AUTO FACA S.A.....	40
Ilustración 21 Comparendo exclusivo de AUTO FACA S.A.....	41
Ilustración 22 Descargos conductor modalidad Villeta.....	42

1. INTRODUCCIÓN

De modo que en la Administración uno de los principales problemas es lograr interpretarla como un procedimiento, contemplarla como un sendero metódico y ordenado, conformada por procesos y actividades significativas que incluyen la ejecución de tareas destinadas a lograr metas.

Para concretar estas tareas es preciso clasificar y organizar lo que se relaciona con los bienes económicos aprovechables y los que acceden, y también a los recursos humanos. La estabilidad de todo ello ocasionará una buena administración.

En concordancia con estos planteamientos, este informe expone el desempeño y las actividades realizadas en el área administrativa, por la estudiante de Administración de Empresas en la organización AUTO FACA S.A, localizada en la carrera 2 N° 11 -21 piso 2 en el Centro de Facatativá, las cuales modificaron los objetivos de la “PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA AUTO FACA S.A”. presentada en el anteproyecto, toda vez que se atiende la solicitud por parte de la gerencia para ofrecer apoyo urgente a la Directora Administrativa, quien adolecía de coordinadora, debido a su traslado al área Financiera, por presentar mayor relación con su perfil profesional.

Dado lo anterior, se realiza el cambio de la propuesta, aceptando facilitar un óptimo nivel de base administrativa. Cooperando con las actividades administrativas, la planificación y preparación de reuniones virtuales y comités de seguridad vial y COPASST, apoyando en el área de recursos humanos, atendiendo y revisando los correos recibidos en la empresa en el área administrativa, presentando aquí el informe explícito de dichas tareas y actividades realizadas en AUTO FACA S.A durante el periodo 2020 y 2021 por parte de la pasante.

2. JUSTIFICACIÓN

Señalando que una buena administración garantiza el éxito de una organización, y que es fundamental para conseguir los objetivos propuestos, vale la pena destacar, el papel del Director Administrativo al ser este considerado especialista en la política administrativa y que el resultado último de todas sus labores sea obtener que las tareas y procedimientos administrativos se desarrollen de forma oportuna.

Además, dado que en cada organización, el Director Administrativo debe encargarse de una gran diversidad de asignaciones, como es el caso de Isabel Damaris Clavijo Bolaños en la empresa AUTO FACA S.A, quien se encarga de velar y disponer de la administración del talento humano, económico y real, que se ejerciten de acuerdo a la reglamentación disponible, con el fin de hacer más efectivo el rendimiento de los medios y de controlar cada una de las operaciones de apoyo, se cerciora de alcanzar una circulación de información sólida a través de las diferentes dependencias y control adecuado al manejo de los bienes en la organización.

Finalmente, toda vez que la coordinadora de dirección trabaja de forma conjunta con los directivos de la empresa, realizando tareas de recepción, atención al público, gestión, coordinación, organización y planificación de tareas de administración y soporte; y considerando que la demanda rivalizante moderna requiere no sólo que las organizaciones se ubiquen bien en él, sino que además generen una dirección administrativa que infunda esperanza y que su tarea es indispensable para ejecutar alguna empresa y para lograr que funcione la empresa satisfactoriamente, vale la pena y justifica la solicitud de la gerencia del cambio de la propuesta inicial.

Lo anterior a fin de ofrecer apoyo administrativo a la Directora para dar seguimiento y solución a los asuntos propios del área, organizar comités virtuales con las áreas y/o propietarios de vehículos y conductores involucrados. Además, la responsabilidad de elaborar la agenda, convocatorias, y asegurar de la exitosa conexión virtual, enviar respuestas a las solicitudes frecuentes o preguntas no comunes que se reciben en la Dirección tanto de relaciones internas como externas, preparar respuestas a las consultas y demás correspondencia de la Dirección General y mantener los registros de archivos, documentos e informes corporativos.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Apoyar las actividades y procedimientos realizados en el área de la Dirección Administrativa de la empresa AUTO FACA S.A del municipio de Facatativá, durante el periodo comprendido entre 2020 – 2021.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprender la conformación Organizacional y procedimientos del área administrativa de empresa durante el periodo de octubre de 2020.
- Mantener el registro de los formatos de inspección pre operacional del parque automotor en el Google Drive del periodo octubre 2020 a abril de 2021
- Elaborar el informe mensual para el Comité de Seguridad Vial y COPASST sobre las novedades que se presentan en los formatos de inspección pre operacional.
- Apoyar los procedimientos de Talento humano actualizando los contratos individuales de trabajo de confianza y de manejo entre conductores y propietarios de vehículos automotores afiliados a AUTO FACA S.A.
- Atender los correos de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) recibidos en AUTO FACA S.A en el periodo 2020 – 2021.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1 MARCO TEÓRICO

En primer lugar, es de señalar que la administración es el tópico principal a través del cual se mueve la organización, de modo que es importante estarla revisando y elaborando diagnósticos de la misma, con la intención de encontrar disturbios y resolverlos.

Fundamentalmente, teniendo en cuenta los conceptos de (Arboleya, 2000) la gestión administrativa se puede ver como un grupo de ocupaciones organizadas, que ayudan a potenciar los bienes existentes en la organización y juega un papel importante como el conjunto de tareas destinadas a alcanzar las metas propuestas. Además, en la dirección organizacional es necesario aplicar múltiples métodos y prácticas destinados a mejorar la utilización de los bienes de la empresa. Lo anterior encaminado a conseguir los propósitos pretendidos por la organización.

Es otras palabras, está comprometida en emplear de forma dirigida y eficiente los medios de la empresa. Para lograr dicho objetivo la totalidad de sus procedimientos se piensan de tal forma que permitan encauzar el empleo apropiado de ellos, mediante la realización de tareas de programación, distribución, gestión, orientación y monitoreo. (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2001)

Finalmente, la gestión administrativa apunta a través de una dirección lógica de labores, determinaciones, e instrumentos a anticipar obstáculos posteriores y especialmente a alcanzar los logros esperados por la organización.

De otra parte, indudablemente las organizaciones son herramientas primordiales en el desarrollo de la humanidad. Las organizaciones son una disposición razonable de labores producidas por un conjunto de individuos deseosos de obtener una meta. (Hall, 1985)

También es importante considerar la actividad transportadora terrestre de pasajeros como una serie coordinada de acciones, encaminadas a realizar la mudanza de individuos, separados o simultáneamente, de un sitio a otro, utilizando diferentes modalidades, de acuerdo con las normas decretadas por los dirigentes de tránsito y establecidos en las reglamentaciones del Ministerio de Transporte.

Específicamente el nivel de calidad bajo el cual AUTO FACA S.A. ofrece su actividad transportadora, se fundamenta en que pone en práctica las determinaciones y particularidades tecnológicas, amplitud, suficiencia y confort de los automóviles, la facilidad de los beneficiarios para obtener el servicio, sistema de precios y otros beneficios que se ofrecen al interior y afuera de los autos. (Auto Faca SA, 2018)

Finalmente se debe agregar la conceptualización de área de Dirección Administrativa, encargada de gerenciar los procesos de los sistemas administrativos y de apoyo, liderada directamente por el Director Administrativo, quien como su título lo señala, toma lugar con la Administración de la compañía y son catalogados expertos en la estrategia gerencial de la organización.

De manera habitual, desde todas las perspectivas estas son las responsabilidades que ejercen de rutina, los Directores Administrativos:

Este dirigente es aquel que se responsabiliza de vigilar enteramente todo lo relacionado con los procedimientos de soporte al interior de la organización. Y, de otra parte, es quien logra y verifica que la comunicación sea asertiva y circule de la misma forma entre todas las dependencias de la empresa.

Por último, debe liderar equipos de trabajo y supervisarlos, puesto que es el responsable de poner en funcionamiento la dirección para lograr dirigir y gestionar el público que hace parte de él.

Es de anotar que, de acuerdo con la dimensión de la empresa, se puede llegar a necesitar más de una persona que ejerza dicho cargo. Esta envergadura y desarrollo de la empresa también demanda más patrimonio para cumplir los procesos ya que se necesita más infraestructura, aumento en las herramientas tecnológicas, al igual que, mayor número de personal para ejecutar los procesos y ocasiona la exigencia de extremar la utilización de información, talentos y capacidad, fundamentales para sustentar la competencia de la empresa. Lo anterior para asegurar que todos los bienes se utilicen de la mejor manera y demostrar que el personal constituye y fomenta el triunfo empresarial. (Chiavenato, Gestión el talento humano, 2002).

Es claro, que si se maneja más de un director administrativo, cada uno se responsabilizará de un grupo o área de la organización.

4.2 MARCO CONCEPTUAL

Coordinador Administrativo: Es un profesional dedicado exclusivamente a realizar actividades emanadas de su jefe directo quien es el Director, su labor se desarrolla en conjunto con los directivos de una organización.

Esta persona gestiona actividades administrativas ante el Director para facilitar los protocolos de elección entre diferentes opciones, manteniendo todo y organizado a fin de que efectúe sus labores de manera más favorable y oportuna. (Rusenias, 1999)

Inspección pre operacional: La lista de chequeo pre operacional es una labor, que se debe realizar, no solo porque es un requerimiento obligatorio de acuerdo al Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV), sino, por ser un instrumento administrativo que sí se emplea adecuadamente llega a ser una herramienta excelente para reducir los índices de siniestralidad.

Es necesario realizar la revisión ocular del automotor de forma responsable, examinando minuciosamente toda pieza capaz de generar peligro en la integridad del transportador y los pasajeros. Lo más importante, es, en la medida de lo posible, que estas verificaciones las efectúe un fiscal, o un controlador que esté al tanto del automotor, en otros términos, que tenga conocimiento de los fundamentos de seguridad activa y pasiva que lo conforman. (Movity Business, 2020)

Esta lista de chequeo pre operacional siempre se debe efectuar previo al uso del automotor. Abarca un paso a paso que se debe realizar de manera estricta para que no quede algo suelto que pueda generar peligro.

Además es completamente necesario que el transportador practique esa inspección minuciosa de los elementos que mantienen en buen estado el automotor, todo ello, a fin de garantizar un excelente desempeño del mismo, o en su defecto detectar situaciones que en determinado momento pudieran generar daño o falla a lo largo del recorrido.

PQRS: Es una herramienta al interior del área de Servicio al Cliente en las organizaciones. Autorizada para reparar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios, siendo además la generadora de la estrategia constituida por la empresa para premiar la conducta de uso de su público objetivo logrando brindarles una sólida credibilidad en sus servicios.

Se debe considerar que los PQRS son interpuestos por una buena razón: regularmente a causa del malestar o disgusto por parte del usuario ante los servicios o productos que obtuvo en una organización y de los cuales se percata después de haberlos adquirido. (Humberto Serna, 2007)

Contrato individual de trabajo: La connotación de contrato de trabajo a modo de creación primordial en el Derecho del Trabajo, igual que en la economía se ha planteado desde varias perspectivas. Para algunas visiones sociológicas, el contrato de trabajo es la figura legal para reglamentar la obtención de mano de obra calificada en una entidad adinerada, Además es el instrumento judicial, que tiene como componente imprescindible la supeditación y sujeción de una parte hacia la otra, principios que lo que lo hacen diferente a todos los demás contratos. (Bensusán, 1982) (Castillo, 2011).

Como demuestran algunos escritores, el contrato de trabajo ha tenido una función importante a partir de varios aspectos, estando subordinado a la forma o variante para alcanzar la condición de empleado. (Camerlynck, G. H.; Lyon-Caen, G.; Pélissier, J., Droit du travail, Precis Dalloz, 1986) (Castillo, 2011)

El contrato individual de trabajo es un registro legal que protege a ambos integrantes determinados en concertar una labor. Se emplea para salvaguardar los bienes del contratado y el contratante que podrían verse claramente damnificados en determinado momento. Se registran en él, los rendimientos, contribuciones y compromisos de cada uno, además del monto salarial a que el contratado tendrá derecho y el tiempo estipulado para obtenerlo. (Bensusán, 1982)

4.3 MARCO INSTITUCIONAL

Este capítulo permite describir los principales aspectos del lugar donde se realizó la pasantía. Se da a conocer un resumen general, nombre, historia, Razón Social, Misión, Visión, Valores Corporativos, Principales Actividades, Intereses y conformación organizacional de la entidad.

4.3.1 LOGO AUTO FACA S.A

Ilustración 1 Logo



Fuente: Diseñado por AUTO FACA S.A

4.3.2 ORIGEN

La empresa AUTO FACA S.A fue constituida por medio de la escritura pública N° 566 del 1 de junio de 1953, en la notaria primera del circuito de Facatativá.

Los Señores Luis Alberto Romero L y Enrique Alfonso Rivera T. conformaron una sociedad de responsabilidad limitada denominada “AUTO FACA LIMITADA” con un capital de tres mil pesos M.L (\$3.000.00) dividido en dos cuotas o partes de interés social de mil quinientos pesos cada uno (\$1.500.00).

Desde este tiempo ha venido presentando múltiples reformas estatutarias que han tenido como fundamento principal, ampliar el objeto social de la empresa a otras actividades, como la actividad transportadora terrestre de transeúntes colectivo municipal, hasta llegar a la escritura pública N° 00540 del 7 de mayo de 2018, otorgada por la notaria primera de Facatativá, donde se protocoliza la última reforma tributaria, que tiene como fundamento disminuir de cinco (5) a tres (3) miembros la Junta Directiva. Además, se formalizan los comités de seguridad vial, bienestar laboral operativo de transporte, convivencia laboral y COPASST como organismos auxiliares de la administración.

4.3.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

4.3.3.1 Misión

AUTO FACA S.A. es una entidad de actividad transportadora terrestre de pasajeros a nivel nacional y regional, que tiene como objetivo complacer las necesidades y exigencias de sus ocupantes, a través de la prestación de un servicio de alta calidad, seguridad, y confianza, utilizando vehículos y dispositivos con tecnología de punta, que permite una eficiente prestación del servicio.

4.3.3.2 Visión

AUTO FACA S.A. para el año 2025 será una entidad líder en transporte terrestre automotor de pasajeros a nivel regional y nacional, reconocida como la mejor opción por ofrecer un servicio cómodo y puntual, con responsabilidad social y siendo un modelo para la gestión y el avance de la industria del transporte en el país.

4.3.3.3 Promesa de valor

AUTO FACA S.A. “con el cumplimiento de lo enunciado cuenta con buenas condiciones laborales, quiere propender por el bienestar de sus colaboradores y a su vez de sus familias, el cuidado efectivo del medio ambiente, las buenas relaciones comerciales con los contratistas y proveedores, la satisfacción de sus clientes, la estabilidad económica de la compañía y el buen nombre y aceptación frente a la comunidad en general”.

AUTO FACA S.A., expande su política del Sistema Integrado de Gestión a sus accionistas, usuarios y suministradores.

4.3.3.4 VALORES CORPORATIVOS

Calidad: La calidad en las relaciones y los servicios, será condición para la permanencia en el mercado. Buscar altos niveles de calidad será un compromiso de todos los miembros de AUTO FACA S.A.

Actitud de servicio: El servir con agrado y excelencia a las partes interesadas, será la vocación indeclinable de la empresa.

Responsabilidad social: AUTO FACA S.A. declara que dentro del desarrollo de su misión aporta dinámica y libremente al progreso social, económico y ambiental y participa en el desarrollo del país.

Respeto: Todos los miembros de AUTO FACA S.A. antepone la cordialidad y el respeto con las partes internas y externas garantizando un ambiente de comunicación asertiva.

Honestidad: Demostrar que en la empresa todas las actividades cotidianas en los procesos, se basan en la transparencia y cumplimiento de los requisitos aplicables a la actividad económica.

Perseverancia: Cada uno de los trabajadores ejecuta su trabajo con orgullo y dignidad para lograr las metas trazadas por la empresa.

Rectitud: Todas las acciones se tomarán bajo los principios éticos de cada uno de los trabajadores en términos de profesionalismo ético y requisitos legales.

Liderazgo: La motivación es transmitida por trabajo en equipo en los cuales todos los trabajadores aportan ideas e iniciativas bajo el empoderamiento y compromiso de los empleados para la consecución de las metas.

4.3.3.5 ORGANIGRAMA DE AUTO FACA S.A.

La empresa AUTO FACA S.A, cuenta con 129 accionistas. Un revisor fiscal, señor Jorge Laverde. La junta directiva está conformada por 3 miembros: presidente, vicepresidente y directivo principal. La gerencia general la conforma como representante legal el Señor Pedro Pablo García Dueñas, una contadora que es Johanna Arango y dos asesores externos que son el Doctor Mario Absil y el ingeniero Andrés Alvarado.

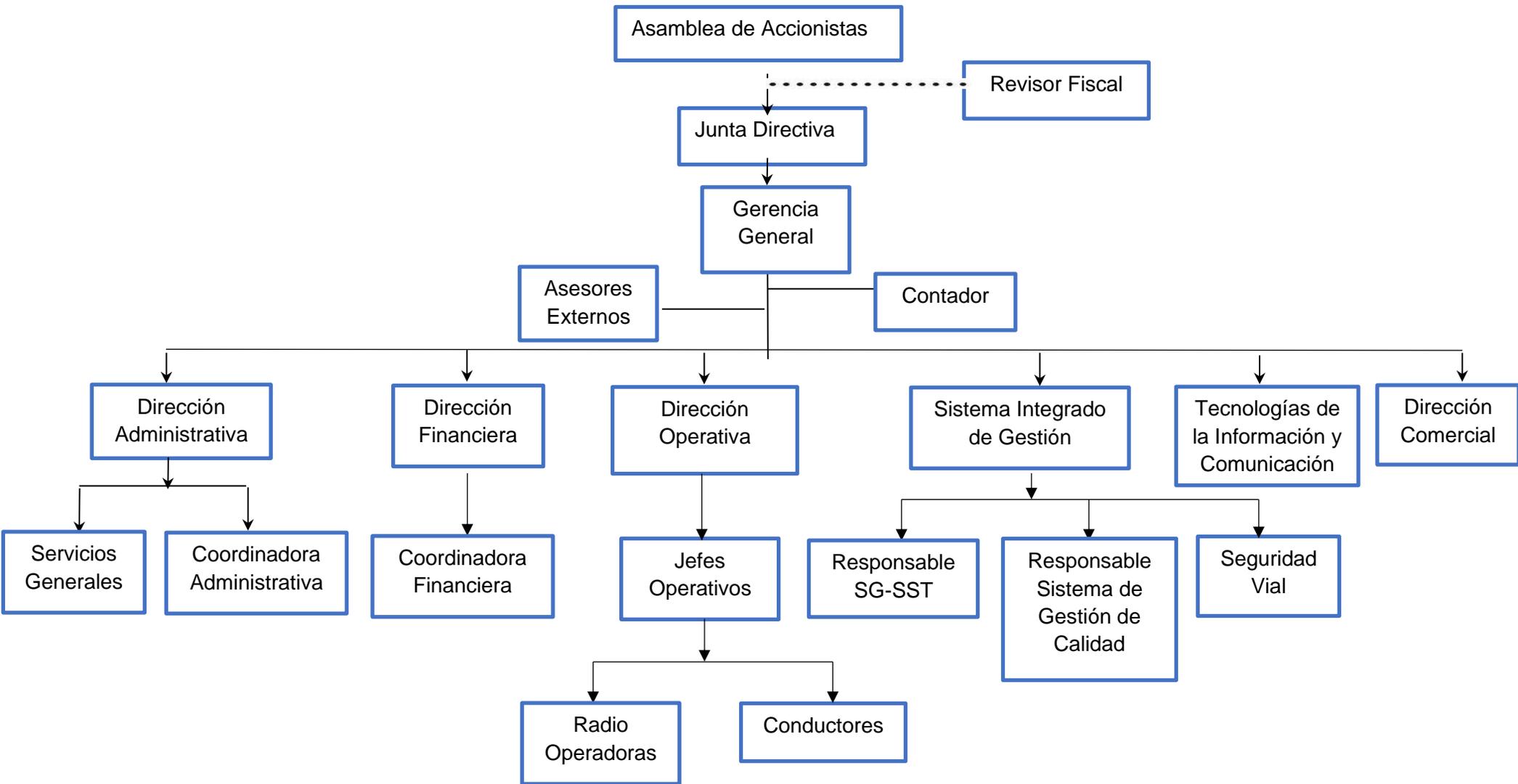
La dirección administrativa está conformada por 3 cargos. La Directora Administrativa Isbel Damaris Clavijo Bolaños. en servicios generales la Señora Gladys Beltrán, y la coordinadora administrativa Angie Daniela Sánchez Sotelo (pasante).

A cargo de la dirección financiera se encuentra su Directora Yohanna Rodríguez y la coordinadora Daniela Sánchez Rojas.

En la dirección operativa el encargado es el señor Pablo Ignacio Rozo, Jefe de Rodamiento. Además 2 jefes operativos: Jairo Vega, jefe de despacho de la Ruta del Rosal y Miguel Garzón jefe de despacho Ruta Urbana. También hacen parte 3 radio operadoras y 106 conductores.

El Sistema Integrado de Gestión (SIG), se encuentra actualmente a cargo del Doctor Mario Absil y el ingeniero Andrés Alvarado responsable del Sistema de Gestión de Calidad.

En el departamento de Tecnologías de la información y Comunicación se encuentra a cargo la Coordinadora Administrativa y en la Dirección Comercial la Directora financiera Yohana Rodríguez.



Fuente: Elaborado por AUTO FACA S. A

4.4 MARCO LEGAL

En cualquier hecho, el Gobierno Colombiano controlará e inspeccionará la operación del traslado de pasajeros en los fines prescritos en los artículos 333 y 334 de la Constitución Política.

A fin de conseguir los resultados en la reglamentación del transporte público en Colombia las facultades recaen sobre: La Superintendencia de Puertos y Transporte, la Superintendencia de Sociedades, el Ministerio de Trabajo y la Policía de Tránsito y Transporte del Municipio de Facatativá. Estos entes demandarán y comprobarán el estado de fiabilidad, confort y asequibilidad necesarias para asegurarle a la población el efectivo ofrecimiento del uso esencial y de las demás escalas que se implanten dentro, otorgándole el primer lugar al empleo de sistemas de transporte de gran cantidad de pasajeros. (Nacional, Gov.co, 1996)

Decreto 171 de 2001 de febrero 5 de 2001 “A través del cual se normaliza el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera”. Este tiene como fin regular la adecuación de las empresas de Transporte Público Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera y el suministro de un trabajo efectivo, inequívoco, pertinente y asequible, mediante normas elementales de acatamiento de los fundamentos orientadores del traslado de pasajeros, como son la libre competencia y la iniciativa privada, a los cuales solamente se aplicarán las restricciones establecidas por la Ley y los Convenios Internacionales. (Mora, 2001)

Ley 1696 de 2013 "Mediante el cual se promulgan ordenes penales y administrativas para penalizar el hecho de manejar bajo la influencia del alcohol u otras sustancias psicoactivas". Esta actuación será penalizada con las sanciones ordenadas en el artículo 152 de este Código. Si la falta se relaciona con transportadores de automotores de servicio público, de traslado escolar o de profesor de manejo, la sanción y el tiempo de detención de la aprobación serán doble. En todos los casos de emborrachamiento o ebriedad el automotor tendrá suspensión temporal para transitar en las vías públicas. El nivel de ebriedad se dictaminará a través de un examen que no produzca daño, la cual será realizada por el Instituto de Medicina Legal I y Ciencias Forenses. (Nacional, 2013)

DECRETO 2663 de Agosto 5 de 1950. Código sustantivo del trabajo.

El objetivo principal de este Código es el de alcanzar la rectitud en las conexiones que emergen entre jefes y subordinados, incluido en un ánimo de coordinación económica y equilibrio social. (Trabajo, 1950)

5 COMPETENCIAS DESARROLLADAS

La capacidad profesional es la idoneidad para contestar apropiadamente a un requerimiento complicado o dirigir una labor o tarea de acuerdo a reglas, de desempeño definidos por la organización. Las competencias abarcan los conocimientos (saber), actitudes (saber ser) y habilidades (saber hacer) de un individuo. (Bunk, 1994)

- Desarrollo de habilidades comunicativas para coordinar y colaborar con la gerencia y el equipo de trabajo.
- Capacidad de adaptación a entornos cambiantes y tecnológicos, implementados en la empresa.
- Desarrollar capacidad de trabajo bajo presión cuando surgen tareas de vital importancia en la empresa.
- Formación en la contestación de PQRS garantizando que todos los usuarios reciban la respuesta a su solicitud a tiempo.
- Capacidad de producción de la documentación que se ocasionan de las tareas operativas.

6 RESULTADOS

Durante la pasantía se desarrollaron los siguientes objetivos requeridos por el área de la Dirección Administrativa los cuales siguen una serie de procesos y procedimientos que se explican a continuación:

6.1 Comprender la conformación Organizacional y procedimientos del área administrativa de la empresa durante el periodo de octubre de 2020.

Este corresponde al primer objetivo desarrollado, al inicio de la etapa de la pasantía. La Directora Administrativa llevó a cabo la presentación a cerca de la operatividad de AUTO FACSA S.A, exponiendo las distintas áreas y presentando el personal que labora en cada una de ellas. A través de charlas explicó los procesos y tareas para conocer las funciones relativas a la administración. Además, manifestó las funciones que realizaría la coordinadora administrativa, enseñando en primer lugar, el proceso de cargar semanalmente en el GOOGLE DRIVE la inspección pre operacional de cada una de las modalidades.

De otra parte, enseña cómo realizar el informe que se presenta mensualmente en el comité de Seguridad Vial y COPASST el cual depende del cargue de los formatos de inspección preoperacional que se realiza en el GOOGLE DRIVE para llevar un control del parque automotor de cada una de las modalidades.

También, explica todo el proceso que debe realizar un conductor para el ingreso, del cual debe encargarse la coordinadora administrativa haciendo la recepción y verificación de los documentos, ya que es importante investigar en las páginas de los entes de control: contraloría y procuraduría si el conductor tiene antecedentes.

Luego explica el proceso para actualizar en Word los contratos y anexos de las modalidades, resaltando la importancia de modificar los datos del conductor que ingresa. Para que finalmente sean impresos y la directora pueda citar para las respectivas firmas.

Por último, en el proceso de Atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias recibidas en el correo electrónico, aclara la importancia de analizar cada caso, para citar al conductor a fin de que pueda realizar los respectivos descargos y luego de recibirlo poder dar una respuesta al usuario sobre su inconformidad.

Para finalizar el proceso de inducción hizo entrega del manual de funciones de la Coordinadora Administrativa, solicitando su lectura para una posterior evaluación.

Tabla 1 Funciones del Coordinador Administrativo

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Título del Cargo:	COORDINADOR ADMINISTRATIVO
Ubicación del cargo (Dirección / Área):	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
Reporta directo a:	DIRECTORA ADMINISTRATIVA O GERENTE GENERAL
Rol del cargo:	ESTRATÉGICO
Jornada Laboral: <input type="checkbox"/>	Administrativo <input checked="" type="checkbox"/> Turnos rotativos (L-V 08:00 a.m. – 05:00 p.m S 08:00 a.m. – 01:00 p.m)
2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
PROPÓSITO DEL CARGO	
Apoyar los procesos que se realizan en los diferentes departamentos (Financiero, Administrativo, Transporte, etc.) de AUTO FACSA S.A. de acuerdo a las políticas establecidas por el Consejo Administrador, garantizando el adecuado desarrollo de las actividades que se llevan a cabo en la organización, para cumplir con el desarrollo de su objeto social.	
FUNCIONES	RESULTADOS ESPERADOS
Mantener suficiente papelería del formato de inspección pre operacional de todas las modalidades, con el fin de proveer a los jefes operativos y conductores de la misma.	Se realice la inspección pre operacional a tiempo.
Recepcionar los formatos de inspección pre operacional desarrollado de todas las modalidades, y verificar su correcto diligenciamiento.	Hacer el control de mantenimientos de los vehículos y las novedades que se puedan estar presentando.
Digitar los datos (kilometraje, facturas e indicadores) consignados en los formatos de inspección pre operacional recibidos (Modalidades Urbano, Villeta, Rosal y Mixtos) y luego archivarlos.	Alimentar las hojas de vida de los vehículos de estas modalidades e informar a los jefes operativos las novedades que se reporten.
Realizar informe mensual para el Comité de Seguridad Vial sobre las novedades que se presenten en los formatos de inspección pre operacional.	Dar cuenta del cumplimiento del Programa de Mantenimiento y las novedades presentadas.

Generar listado de los vencimientos de documentación del Parque Automotor de AUTO FACA S.A. y entregarlo a los Jefes Operativos.	Realizar el debido control de la renovación de la documentación del parque automotor.
Actualizar la base de datos de los documentos renovados del parque automotor y archivarlos en la carpeta de cada vehículo.	Hacer seguimiento de las fechas de vencimiento de los documentos del parque automotor.
Realizar las programaciones de descansos de los conductores.	Tener control del debido descanso de los conductores.
Apoyar las actividades desarrolladas por los radios operadores de la central de taxis TAXI EXPRESS.	Prestar un buen servicio a todas las partes interesadas.
Consultar mensualmente si los conductores de AUTO FACA S.A. han recibido algún comparendo en el mes.	Los conductores se pongan al día con las infracciones de tránsito pendientes de pago.
Hacer firmar mensualmente los desprendibles de nómina, planillas de nómina y descansos a los conductores.	Dejar evidencia en la historial laboral de los conductores del pago recibo y los días descansados.
Llevar histórico de los memorandos realizados a los conductores, e informarles a ellos y los propietarios las sanciones impuestas.	Se lleven a cabo las sanciones impuestas a los conductores y se tengan en cuenta para renovación de contrato.
Radicar las incapacidades pendientes de cobro en las distintas EPS.	Cancelar a los trabajadores los valores a que tienen derecho por las incapacidades que presenten.

3. Indicadores principales de gestión

- Auditorías realizadas por parte de la ARL.
- Cumplimiento de requerimientos que se puedan presentar.
- Renovación de documentación a tiempo.

4. PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN, EXPERIENCIA O FORMACIÓN (PREFERIBLE)

Estudiante de Administración, Contaduría, Economía o áreas afines.

Certificados y/o licencias obligatorias (*Solo si son requeridas para el cargo*).

Certificados de acreditación de estudios

competencias/DESTREZAS/HABILIDADES

- Autocontrol.
- Trabajo en Equipo.
- Orientación al resultado
- Planificación y Organización
- Comunicación asertiva.
- Liderazgo
- Autoaprendizaje.
- Agilidad

5. ambiente de desarrollo del cargo

RESPONSABILIDAD SOBRE RECURSOS

1. PERSONAS:

Directos: directora administrativa, jefe de almacén, jefe de compras, directora financiera, contadora, profesional de tecnología, residente administrativo y mensajero.

Indirectos: Personal de seguridad, servicios generales y otros externos requeridos para el desarrollo de las funciones.

Indirectos:

Contratistas

2. EQUIPOS / MATERIALES:

Computador portátil y elementos de oficina.

3. DINERO:

Ninguna.

4. INFORMACION CONFIDENCIAL:

Estrategias, información financiera y administrativa e información manejada por la alta dirección de AUTO FACA S.A..

TOMA DE DECISIONES

DECISIONES QUE TOMA POR SI MISMO

- Operacionales para el desarrollo de funciones.

DECISIONES QUE REQUIEREN APROBACION DE UN SUPERIOR

- Contratación de personal.
- Compras y contrataciones.
- Pagos a proveedores y subcontratistas.
- Incrementos Salariales.
- Ascensos y/ o cambios de cargo

6. RELACIONES DEL CARGO

INTERNAS: (CONTACTO, FRECUENCIA Y PROPÓSITO)

Todas las áreas de la AUTO FACA – Frecuentemente – Atender requerimientos de la AUTO FACA

EXTERNAS: (CONTACTO, FRECUENCIA Y PROPÓSITO)

Entidades Financieras, Revisoría fiscal, Proveedores y Contratistas – Frecuentemente – Desarrollo de las funciones.

7. RESPONSABILIDADES SOBRE EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

HSEQ

Consciente del cumplimiento de la política y los objetivos de gestión de la organización, los requisitos legales, contractuales y normativos relacionados con la calidad, la salud, la seguridad, el ambiente y los servicios que presta AUTO FACA S.A., me comprometo a:

1. Cumplir todas las medidas de seguridad establecidas en cada una de las áreas del AUTO FACA, y evito que alguien las incumpla.
2. Utilizar los elementos de protección personal (EPP) establecidos para cada actividad y de acuerdo a los peligros presentes en el área de trabajo.
3. Realizar mis actividades sin estar bajo los efectos del alcohol y/o sustancias psicoactivas, ni permitir que otros lo hagan.
4. Desarrollar mis actividades haciendo uso eficiente de la energía y el agua de tal forma que contribuya a la protección de los recursos naturales.
5. Realizar el almacenamiento y la disposición adecuada de los residuos en los lugares autorizados para tal fin.
6. Informar sobre todos los eventos y/o situaciones que tengan el potencial de producir lesiones, pérdidas, daños o contaminación.
7. Iniciar mis actividades realizando un “análisis de trabajo seguro” en donde identifico los peligros presentes y establezco los controles necesarios para que estos no causen daños.
8. Elaborar y aplicar los documentos necesarios para mantener y mejorar el Sistema Integral Gestión de AUTO FACA (SIGO).
9. Reportar todas las lesiones o incidentes que me ocurran durante la ejecución de mi trabajo y participar en la investigación de los mismos.

10. Realizar acciones para impedir vertimientos a cuerpos de agua, canales de agua lluvia o directamente sobre el suelo.

SEGURIDAD OPERACIONAL

1. Cumplir y hacer cumplir las normas que en materia de seguridad operacional ha dispuesto la organización, acordes a las funciones y responsabilidades asignadas del cargo.
2. Asistir a todas las capacitaciones programadas por la dirección de seguridad operacional.
3. Participar en los programas de gestión de riesgos de la organización, con la identificación y notificación de riesgos y peligros.
4. Atender oportunamente los requerimientos internos y externos que en materia seguridad operacional apliquen a los procesos a su cargo.
5. Asegurar que se implementen las medidas preventivas, correctivas o de mitigación, identificadas en los análisis de riesgo de seguridad operacional, que correspondan a los procesos propios de su área.

Nota: para consultar responsabilidades inherentes a su cargo específico, ver documento GSO-MT-0001-Matriz de Responsabilidad y Autoridad en el SMS, que se encuentra en el Sistema Integral de Gestión SIGO.

8. CONDICIONES AMBIENTALES Y RIESGO DEL TRABAJO

AMBIENTE DE TRABAJO: El cargo se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

RIESGO: El cargo está expuesto a riesgo por cortos eléctricos, enfermedades por movimientos repetitivos o posturas constantes, terremotos, o caídas por escaleras.

ESFUERZO: El cargo exige un esfuerzo físico de estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual bajo y un grado de precisión visual medio.

Fuente: Elaborado por AUTO FACA S.A

6.2 Mantener el registro de los formatos de inspección pre operacional del parque automotor en el GOOGLE DRIVE del periodo Octubre 2020 a Marzo de 2021

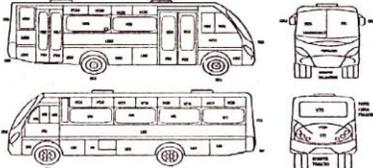
En el desarrollo de este segundo objetivo, los conductores de la modalidad del Rosal, Urbano, Villeta, Taxis y Mixtos, entregan semanalmente la inspección pre operacional al jefe de Despacho. Este formato contiene: fecha, número interno, placa, kilometraje (inicial y final) y lugar de fin de recorrido, donde debe realizar la inspección interna y externa al vehículo antes de prestar el nuevo servicio.

Ilustración 2 Formato Inspección pre operacional

	AUTO FACA S.A. INSPECCIÓN PREOPERACIONAL	Código: F-OTR-2 Versión: 03 Fecha de actualización: 01/01/2020 Página 1 de 2									
PLACAS: <input type="text"/>	SEMANA: INICIO DU MM AAAA FIN DU MM AAAA	N° INTERNO: <input type="text"/>									
KM AL INICIAR: <input type="text"/>		KM AL TERMINAR: <input type="text"/>									
LUGAR DE INICIO: <input type="text"/>		LUGAR DE FIN: <input type="text"/>									
SEÑOR CONDUCTOR SIGA ESTOS PASOS AL SACAR O GUARDAR EL COLECTIVO EN EL PATIO											
AL SACAR EL COLECTIVO 1 Verifique que esté en Neutro (N) 2 Accione el switch de encendido 3 Revise el vehículo y diligencie el formato 4 Ajuste la silla, el timón y los espejos 5 Encienda y deje calentar el motor	AL GUARDAR EL COLECTIVO 1 Aplique el freno de parqueo 2 Verifique que esté en Neutro 3 Apague la iluminación 4 Apague el motor 5 Cierre ventanas, claraboyas y puertos	DETALLE NOVEDADES DEL CONDUCTOR <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>HA RECIBIDO COMPARENDO</td> <td>S</td> <td>N</td> </tr> <tr> <td>FECHA</td> <td>DD</td> <td>MM AAAA</td> </tr> <tr> <td colspan="3">CÓDIGO DE LA INFRACCIÓN</td> </tr> </table>	HA RECIBIDO COMPARENDO	S	N	FECHA	DD	MM AAAA	CÓDIGO DE LA INFRACCIÓN		
HA RECIBIDO COMPARENDO	S	N									
FECHA	DD	MM AAAA									
CÓDIGO DE LA INFRACCIÓN											
ASPECTO A REVISAR	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO				
A. REVISIÓN EXTERNA											
1 ASEO EXTERNO E INTERNO	OK	OBS	OK	OBS	OK	OBS	OK				
2 CALCOMANAS EXTERNAS E INTERNAS											
3 BOCELES											
4 LLANTAS Y RINES											
5 ESPEJOS EXTERNOS E INTERNO											
6 TAPA TANQUE DE COMBUSTIBLE											
7 LUCES DELANTERAS, TRASERAS, LATERALES, DIRECCIONALES PITO DE REVERSA (estado de fuerza y stop)											
8 ESTADO DE VENTANERÍA											
9 FUGAS DE FLUIDOS											
10 ESTADO DE BATERIA (BATERIA SIN CABLEADO)											
B. REVISIÓN INTERNA											
1 SILLA APOYACABEZAS Y CINTURON DEL OPERADOR.	OK	OBS	OK	OBS	OK	OBS	OK				
2 NIVEL DE ACEITE MOTOR (EN FRIO)											
3 TENSION DE CORREAS											
4 NIVEL DE REFRIGERANTE											
5 NIVEL LÍQUIDO DE FRENOS											
6 NIVEL DE HIDRÁULICO DIRECCIÓN											
7 JUEGO DIRECCIÓN											
8 ESTADO DEL TIMÓN											
9 SISTEMA DE BLOQUEO O SEGUROS PUER											
10 FILTROS SECOS											
11 FILTROS HUMEDOS											
C. TABLERO INSTRUMENTOS											
1 PRESIÓN DE ACEITE											
2 NIVEL DE COMBUSTIBLE											
3 CARGA DE BATERÍA											
4 TEMPERATURA DEL MOTOR											
5 VELOCIMETRO Y ODOMETRO											
6 TACÓMETRO											
7 FRENO DE PARQUEO											
8 FRENO DE SERVICIO											
9 BOCINA O PITO											
10 PANORAMICO											
11 FUNCIONAMIENTO DE EMPAÑADORES											
12 LUCES INTERNAS											
D. CABINA DE PASAJEROS											
1 ESTADO PISOS	OK	OBS	OK	OBS	OK	OBS	OK				
2 SILLAS Y SU ANCLAJE, TIMBRE USUARIO											
3 CLARABOYAS DE EMERGENCIA											
4 DISPOSITIVO DE VELOCIDAD (INTERMUNICIPALES)											
5 GANCHO O MARTILLO DE EXPULSIÓN (Art 5 Resolución 5665 de 2003)											
6 ESTADO DE ASIENTOS											
E. EQUIPO DE SEGURIDAD											
1 TACOS	OK	OBS	OK	OBS	OK	OBS	OK				
2 GATO											
3 SEÑALES O BANDEROLAS											
4 CRUCETA											
5 HERRAMIENTA BÁSICA (Res. 1565 / 2014)											
6 LLINTERNA											
7 LLANTA DE REPUESTO											
8 EXTINTOR TIPO ABC 10 LBS (VENCIMIENTO)											
9 CHALECO											
10 BOTIQUIN											
F. DOCUMENTOS											
1 TARJETA DE PROPIEDAD											
2 SEGURO OBLIGATORIO											
3 SEG DE RESP CIVIL CONT											
4 SEG DE RESP CIVIL EXTR											
5 TARJETA DE OPERACIÓN											
6 LICENCIA DE CONDUCTOR											
7 REVISIÓN TEC Y GASES											
NOMBRE DE CONDUCTOR TITULAR O RELEVADOR: <input type="text"/>											
LAS OBSERVACIONES ENCONTRADAS DEBEN SER DESCRITAS EN LA PÁGINA 2 ASI: 1) ESCRIBA CÓDIGO DEL ASPECTO A REVISAR (LETRA Y NÚMERO). EJEMPLO: A-10 (REVISIÓN EXTERNA - ESPEJOS), 2) A CONTINUACIÓN FECHA DEL Hallazgo DD MM AAAA. FINALMENTE SI DESCRIBA LO ENCONTRADO, FALTA ESPEDIDO DERECHO, SI LA OBSERVACIÓN INCLUYE PARTE EXTERIOR APOYESE EN LA IMAGEN, MARQUE SEGUN CONVENCIONES F: FALTA, RY: RAYADO, GF: GOLPE FUERTE, GL: GOLPE											
ACTIVIDAD DE MANTENIMIENTO		FECHA									
ULTIMO CAMBIO DE ACEITE		<input type="text"/>									
ULTIMO BALANCEO		<input type="text"/>									
ULTIMA ALINEACION		<input type="text"/>									
ULTIMO CAMBIO DE LLANTAS		<input type="text"/>									
ULTIMA SINCRONIZACION		<input type="text"/>									
											

Fuente: Elaborado por AUTO FACA S.A

Ilustración 3 Formato inspección pre operacional

		AUTO FACA S.A. INSPECCIÓN PREOPERACIONAL			Código: F-GTR-2				
					Versión: 03 Fecha de actualización: 01/01/2020 Página 2 de 2				
OBSERVACIONES									
COD.	FECHA HALLAZGO			DESCRIPCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	RESPONSABLE	FECHA CORREC		
	DD	MM	AAAA				DD	MM	AAAA
SI AL TOMAR SU SERVICIO ENCUENTRA NOVEDADES EN LA PARTE EXTERIOR DEL MOVIL O SUFRE ALGUN ACCIDENTE MARQUE LA PARTE AFECTADA CON UN CÍRCULO					CONVENCIONES S F: FALTA RY: RAYADO GF: GOLPE FUERTE GL: GOLPE LEVE			OBSERVACIONES _____ _____ _____ _____ _____	
									
REPORTE DE FALLA EN CASO DE VARADA									
FECHA			DESCRIPCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	RESPONSABLE	FECHA CORRECCION			
DD	MM	AAAA				DD	MM	AAAA	
INSRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO									
En caso de FALLA que constituya VARADA debe describir con un verbo y un sistema que sucedió ejemplo, se apago el motor por recalentamiento, entonces explicar causas probable observada al momento de falla ejemplo, fuga de liquido refrigerante. Ejemplo, no hace cambios la caja de velocidades, al accionar el embrague no se puede realizar el cambio.									
REPORTE NOVEDADES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO									
FECHA HALLAZGO			DESCRIPCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	RESPONSABLE	FECHA CORRECCION			
DD	MM	AAAA				DD	MM	AAAA	
INSRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO									
En caso de NOVEDADES, debe describir la novedad con un verbo y sistema asociado ejemplo, al frenar vibra la dirección. Ejemplo, La dirección hala a la derecha. Ejemplo, en marcha al acelerar hace ruido y vibra el cardan. En ambos casos puede complementar la descripción básica de la FALLA o NOVEDAD con información adicional que considere importante									
FIRMA _____ NOMBRE _____ EL CONDUCTOR				FIRMA _____ NOMBRE _____ JEFE OPERATIVO					



Fuente: Elaborado por AUTO FACA S.A

El coordinador recibe el paquete de formatos de cada una de las modalidades, procediendo a cargarlas a Google Drive, donde se ingresa a la carpeta de programación de mantenimiento, donde se encontrará el anexo 8 de indicadores, hojas de vida y programación de mantenimientos.

Posteriormente al ingresar al anexo 8 se revisan las pre operativas y se diligencian en la semana correspondiente; los vehículos que hicieron falta por entregar la pre operativa a los jefes de despacho se le envía un listado con el número interno para que puedan recogerlas y poderlas cargar al sistema.

Ilustración 4 Formato de indicadores

1	A	B	ENE					TOT ENE				TOT FEB				TOT MAR				TOT ABR			MAY
			28 A 3	4 A 10	11 A 17	18 A 24	25 A 31	1 A 7	8 A 14	15 A 21	22 A 28	1 A 7	8 A 14	15 A 21	22 A 28	29 A 4	5 A 11	12 A 18	19 A 25	26 A 31			
2		N.I.																					
3	URBANO	42	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1			
4		43	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1			
5		44	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1			
6		45	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1			
7		46	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1			
8		47	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1			
9		48	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1			
10		49	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1			
11		50	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1			
12		51	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1			
13		52	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1			
14		53	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1			
15		54	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1			
16		55	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1			
17		56	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1			
18		57	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1			
19		58	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1			
20		59	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1			
21		60	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1			

Fuente: Elaborado por AUTO FACA S.A

Finalmente, en la hoja de vida y mantenimientos de cada una de las modalidades se diligencian los kilometrajes actuales de la semana correspondiente; si la pre operativa tiene anexada una factura de algún mantenimiento preventivo o correctivo, se carga en la hoja de vida esto con el fin de conocer el estado del vehículo y se archiva en su respectiva carpeta.

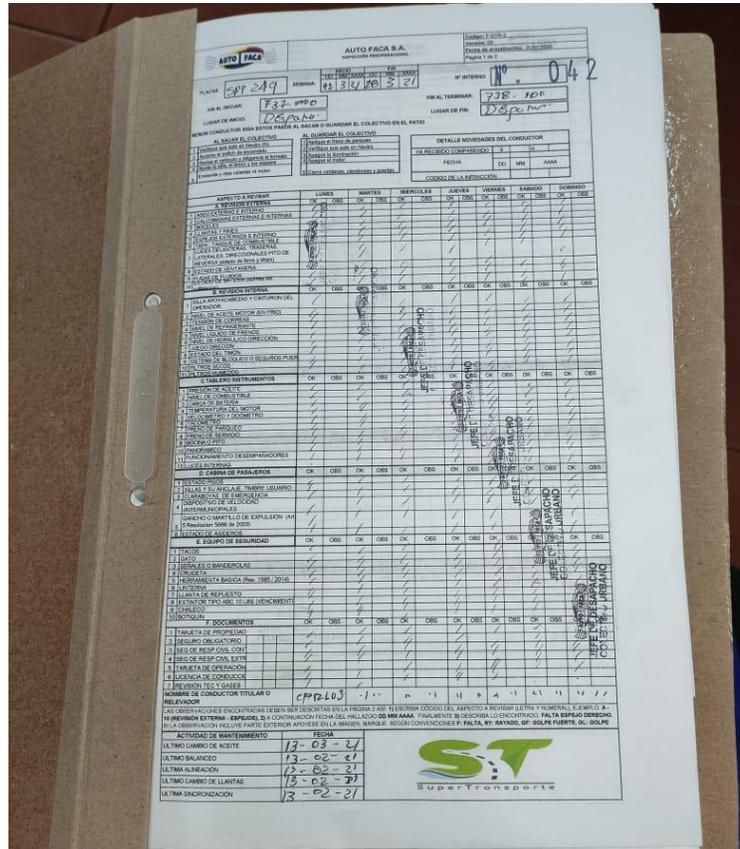
Ilustración 5 Formato de Hoja de Vida y Programación de Mantenimiento

A1:A2		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1		kilometraje actual	PLACA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
2			FECHA		1/3/2021	1/6/2020	1/10/2021	1/13/2020	1/17/2021	1/20/2020	1/24/2021	1/27/2020	1/31/2021	2/3/2020	2/7/2021	2/10/2020	2/14/2021	2/17/2020
4	42	739,400	SRP 249		723,800	723,800	725,000	1,200	726,000	1,000	727,604	1,604	729,300	1,696	730,500	1,200	731,400	
5	43	243,650	SRF 458		229,700	229,700	230,700	1,000	231,700	1,000	232,859	1,159	233,900	1,041	234,900	1,000	235,943	
6	44	643,088	SXU 820		630,643	630,643	630,643	0	630,643	0	631,649	1,006	632,650	1,001	633,850	1,200	634,950	
7	45	666,274	SRP 873		656,876	656,876	657,720	844	658,308	588	658,952	644	659,851	899	660,484	633	661,440	
8	46	900,220	SRL 536		885,520	885,520	886,570	1,050	887,620	1,050	888,670	1,050	889,720	1,050	890,770	1,050	891,820	
9	47	678,600	SRN 166		662,105	662,105	663,652	1,547	665,243	1,931	666,845	1,602	667,645	800	668,712	1,067	669,001	
10	48	780,913	SWL 049		766,550	766,550	767,350	800	768,450	1,100	769,200	750	770,246	1,046	771,000	754	772,250	
11	49	371,628	SRE 820		351,370	351,370	352,971	1,601	353,997	1,026	355,004	1,007	356,789	1,785	358,589	1,836	360,600	
12	50	934,024	SRM 106		919,983	919,983	921,033	1,050	922,086	1,053	923,135	1,049	924,194	1,059	925,355	1,161	926,679	
13	51	684,534	SRO 423		676,971	676,971	677,861	890	678,314	453	678,900	586	679,586	686	680,034	448	680,885	
14	52	910,728	SRM 255		895,432	895,432	896,590	1,158	896,825	235	898,469	1,644	899,974	1,505	900,644	670	901,644	
15	53	1,173,630	SRL 594		1,160,830	1,160,830	1,161,620	790	1,162,560	940	1,163,245	685	1,164,175	930	1,165,175	1,000	1,166,225	
16	54	31,534	TSP 936		16,738	16,738	18,227	1,489	19,614	1,876	20,012	398	21,064	1,052	22,352	1,288	23,420	
17	55	118,462	SRF 118		109,068	109,068	109,068	0	109,500	432	110,177	677	111,015	838	111,830	815	112,632	
18	56	863,354	SRO 303		848,803	848,803	849,657	854	851,007	1,350	851,865	858	852,684	819	853,478	794	854,698	
19	57	666,290	SOX 589		654,370	654,370	655,200	830	655,700	500	656,745	1,045	657,504	759	658,542	1,038	659,496	
20	58	600,241	SRF 060		587,958	587,958	589,000	1,042	589,851	851	590,522	671	591,267	745	592,279	1,012	593,100	
21	59	344,500	SYU 022		333,700	333,700	334,500	800	335,200	700	335,900	700	336,800	900	337,000	200	338,000	

Ilustración 6 Hoja de Vida carga con factura de Mantenimiento

A1:A3		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
5		Fecha	Descripcion de actividad	tipo de mtto	nombre y/o referencia repuesto	Responsable Mtto	Precio	Km	Fecha ultimo cambio de aceite	ultimo cambio de aceite	Km restante	km mtto frenos del	Km restante	km mtto frenos tras	Km restante	km mtt Llantas
6		1/6/2021	BOMBA	Preventi	1 BOMBA PRINCIPAL CLOCHTS 1/2 LIQUIDO ATE CAMBIO OBMBA	TECNIFRENOS EXPREZZ	\$77,000		3/15/2021	736,100	2,700	0	694,400	685000	-4,400	
7		1/8/2021	EMBRAGUE	Preventi	BAJAR CAJA PARA CAMBIO DE EMBRAGUE KIT DE EMBRAGUE HORQUILLA RETENEDOR PARTE TRASERA	TRANSMICAJAS MARTINEZ	\$978,000									
8		1/21/2021	PERA	Preventi	1 PERA DE FRENO Y REVISION DE DIRECCIONAL	SERVICIO ELECTRICO ELECTRO DIESEL	\$32,000									
9		1/25/2021	CABLE PRINCIPAL	Preventi	REVISION DE CABLE PRINCIPAL ENCENSIO SERVICIO DE DOMICILIO	SERVICIO ELECTRICO ELECTRO DIESEL	\$35,000									
10		1/27/2021	ARRANQUE	Preventi	ARREGLO ARRANQUE BALINERAS	SERVICIO ELECTRICO ELECTRO DIESEL BALINERAS Y RODILLOS REPUESTOS Y SERVICIOS	\$260,000									

Ilustración 7 Carpeta de archivo de formato de inspección pre operacional



6.3 Elaborar el informe mensual para el Comité de Seguridad Vial y COPASST sobre las novedades que se presentan en los formatos de inspección pre operacional.

Para este tercer objetivo, el último jueves de cada mes se realiza el comité de Seguridad Vial y Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), el Coordinador Administrativo se encarga de leer el informe del mes cuando la secretaria anuncia los siguientes caracteres:

4.1 Informe Departamento Gestión de Transporte

4.1.1. Programa de Mantenimiento Preventivo Aplicar planilla pre operativa modalidad Urbano, Villeta, Rosal, Especial, Taxis y Mixtos.

4.2 Revisiones Preventivas

4.3 Estadística Satrack y hábitos de conducción

4.4 Informe de accidentes e incidentes

4.7 Informe Departamento de Gestión Humana

4.7.1 Campaña de Seguridad vial

4.7.2 Indicador de cumplimiento conductores sin infracciones.

4.1.1. Programa de Mantenimiento Preventivo: Planilla Pre operativa

Teniendo en cuenta que el informe se desarrolla de la siguiente manera:

- El seguimiento al formato de inspección preoperacional de las modalidades con las 4 semanas siguientes al último comité realizado, informe de lubricación de cada modalidad, ya que los datos se obtienen del cargue de la inspección preoperacional que se realiza semanalmente.
- Las revisiones preventivas bimestrales, que el propietario autoriza cada dos meses para su realización y se conoce el estado del vehículo.
- El informe del sistema Satrack, donde se evidencia los hábitos de conducción que son: la cantidad de aceleradas bruscas, excesos de velocidad y frenadas bruscas, esto con el fin de saber que conductor tiene malos hábitos para conducir y prestar el servicio.
- El informe de accidentes e incidentes, se realiza de acuerdo a los sucesos que pasen durante el mes para que todos los asistentes del comité conozcan sobre los hechos ocurridos.
- Campaña de Seguridad Vial, se presenta con el fin de que los conductores apliquen lo que este contenga durante un mes.
- Indicador de infracciones, si algún conductor incumple alguna infracción esta se debe conocer ante el comité para tomar las medidas disciplinarias. Si no se presenta infracción se da un porcentaje al cumplimiento de 100%

Ilustración 8 Inspección preoperacional con las semanas correspondientes



El mejor servicio de pasajeros
En vehículos último modelo a nivel urbano, nacional, taxi
SERVICIOS ESPECIALES

AUTO FACA S. A.
NIT. 860.009.355-0

Facatativá, marzo 25 de 2021

Señores:
COMITÉ DE SEGURIDAD VIAL
AUTO FACA S.A

1. INSPECCIÓN PRE OPERACIONAL SEMANAS DEL 1 AL 7 FEBRERO, DEL 08 AL 14 DE FEBRERO, DEL 15 AL 21 DE FEBRERO, DEL 22 AL 28 DE FEBRERO DEL 2021

Se hace el registro de los formatos pre operacionales entregados hasta el 28 de febrero de 2021, y se realiza análisis de forma, en cuanto al diligenciamiento de los formatos de inspección o alistamiento diario para los servicios por carretera (Rosal, Villeta), Mixtos, Taxis y Especial, dando como resultado algunas novedades en el diligenciamiento de los formatos:

CUADRO 1. VILLETA

Se cumple con un porcentaje de entrega del 100%.

FEBRERO			
1	2	3	4
13	13	13	13
13	13	13	13
100%	100%	100%	100%

Activar
Ir a Conf

Fuente: Elaboración propia, 2021

Ilustración 9 Informe de lubricación modalidad Urbano

ANEXO 1. INFORME LUBRICACION URBANO FEBRERO DE 2021

42	SRP 249	2/13/2021	731400
44	SXU 820	2/15/2021	635120
47	SRN 166	2/25/021	670894
48	SWL 049	2/23/2021	774240
51	SRO 423	2/09/2021	680350
52	SRM 255	2/03/2021	900350
53	SRL 594	2/13/2021	1165960
55	TSP936	18/02/2021	112960
59	SYU 022	2/01/2021	338070
60	SRP 602	19/02/2021	727960
65	SRE 140	2/10/2021	223062
68	SRP 333	2/08/2021	767560
72	TSP 638	20/02/2021	455760
75	SRM 643	15/02/2021	521750
80	SRP 251	2/09/2021	781652
81	SRM 114	2/05/2021	798850
82	SRL 271	20/02/2021	972273
83	SVM 005	2/22/2021	955970
86	TSP 855	2/25/2021	245265

TOTAL: 19/19 = 100%

Para la modalidad Colectivo Urbano en el mes de **FEBRERO** de 2021 se programaron 19 microbuses de los cuales 24 realizaron cambio de Aceite y entregaron el soporte del mismo, para un porcentaje de cumplimiento del 100%.

Activar
Ir a Config

Fuente: Elaboración propia, 2021

Ilustración 10 Revisiones bimestrales modalidad Rosal y Urbano

2. REVISIONES PREVENTIVAS BIMESTRALES EN CDA SERVICIO POR CARRETERA (VILLETA, ROSAL Y URBANO) FEBRERO 2021.

ANEXO 1. INFORME PREVENTIVO ROSAL FEBRERO DEL 2021

300	SVM 006	2/17/2021
301	SRF 459	2/17/2021
302	VAK 061	2/06/2021
303	SKL 326	2/05/2021
305	TSP 722	2/25/2021
308	SJQ 109	2/22/2021
309	TZW 793	2/04/2021
310	SRF 523	2/20/2021

Para la modalidad Rosal en el mes de **FEBRERO** de 2021 se programaron 8 microbuses de los cuales 8 realizaron revisiones preventivas, para un porcentaje de cumplimiento del 100%.

TOTAL: 8/8= 100%

ANEXO 2. INFORME PREVENTIVO URBANO FEBRERO DEL 2021

44	SXU 820	2/15/2021
46	SRL 536	2/4/2021
54	SRL 729	2/22/2021
72	TSP 638	2/27/2021
86	TSP 855	2/04/2021

Para la modalidad Colectivo Urbano en el mes de **FEBRERO** de 2021 se programaron 4 microbuses de los cuales 4 realizaron revisiones preventivas, para un porcentaje de

Activar
Ir a Confi

Fuente: Elaboración propia, 2021

Ilustración 11 Reporte sistema Satrack

3. REPORTE SISTEMA SATRACK

3.1 Aceleradas bruscas del 25 de febrero al 24 de marzo de 2021

PLACA	CANTIDAD DE ACCELERADAS BRUSCAS	CONDUCTOR
60_SRP602	6400	JOSE ORLANDO ACOSTA DELGADO
71_TSP698	2334	SEIBER JULIAN RAMIREZ PALACIOS

No. de micros	Aceleradas bruscas	Cumplimiento
45	2	96%

3.2 Excesos de velocidad del 25 de febrero al 24 de marzo de 2021

PLACA	CANTIDAD DE EXCESOS DE VELOCIDAD	CONDUCTOR
54_TSP998	34	DIDIER DAVID TORRES LOPEZ

No. de micros	Excesos de velocidad	Cumplimiento
45	1	98%

3.3 Frenadas bruscas del 25 de febrero al 24 de marzo de 2021

PLACA	CANTIDAD DE FRENADAS BRUSCAS	CONDUCTOR
60_SRP602	596	JOSE ORLANDO ACOSTA DELGADO

Activar
Ir a Configuración

Fuente: Elaboración propia, 2021

Ilustración 12 Informe de accidente e incidentes

1. INCIDENTES

- El 5 de marzo de 2021 el señor Víctor Manuel Corredor Arévalo conductor del vehículo identificado con NI 310, se dirigía en la ruta de Facatativá – El Rosal a las 8:00PM, en su trayectoria del recorrido en el sector de los Moyos, 4 personas se levantaron de sus asientos armados, donde 3 tenían cuchillo y uno tenía pistola. Le piden el favor al conductor que abriera la puerta y le bajara la velocidad al vehículo, hurtando las pertenencias de los pasajeros, el celular del conductor y el producido. Los individuos obligan al conductor parar en el sector de Las Quebradas para bajarse, pero no sin hacer un disparo encima de la tapa del motor del vehículo.
El conductor se dirigió a la estación de policía para poner al tanto a las autoridades sobre lo ocurrido y le respondieron que por menor cuantía no le daban la importancia que se requiere en estos casos
- El 12 de marzo del 2021 el señor Miguel Ángel Ortega Flórez conductor del vehículo identificado con NI 062, sobre las 6:00PM venía de haberle realizado técnico mecánico al micro, teniendo sus direccionales fue a girar en la calle 8va con carrera 1era, vio a un muchacho en una bicicleta que venía a alta velocidad cuando de repente choca contra la punta derecha delantera del vehículo. El conductor se bajó del vehículo para revisar como se encontraba el bici usuario y él lo recibe groseramente diciéndole que su bicicleta estaba dañada, por lo tanto, Miguel Ortega llama al jefe de inmediato y él se comunica con tránsito para que acercaran rápidamente al sitio de los hechos. El agente le pregunta al bici usuario si tenía algún tipo de lesión o dolor a lo que su respuesta fue negativa, diciendo que su bicicleta se le había dañado, también le solicitan al bici usuario el favor de colocarse el tapabocas por medidas de bioseguridad, la cédula y elementos de protección (chaleco reflectivo casco y demás), a lo que responde groseramente que los ciclistas no deberían usar tapabocas y que no tenía ningún

Fuente: Elaboración propia, 2021

Activa
Ir a Cont

Ilustración 13 Campañas de Seguridad Vial del mes de Febrero



Fuente: Elaboración propia, 2021

Ilustración 14 Indicador de infracciones

		SEGUIMIENTO Y CONTROL DE COMPARENDOS 2021				Codigo: F-GTR-9	
						Version : 01	
						Fecha de Actualizacion: 14/10/2018	
FECHA DE COMPARENDO	CÉDULA	NOMBRE	MODALIDAD	TIPO DE INFRACCIÓN	ESTADO DE PAGO	VALOR A PAGAR DE LA MULTA	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
ENERO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%
FEBRERO	1.070.960.820	LUIS FELIPE SANTANA BORDA	COLECTIVO URBANO	D04	PENDIENTE POR PAGAR	\$895.096	99%

Fuente: Elaboración propia, 2021

6.4 Apoyar en la gestión de recursos humanos actualizando los contratos individuales de trabajo de confianza y de manejo entre conductores y propietarios de vehículos automotores afiliados a AUTO FACA S.A.

Para el desarrollo del cuarto objetivo, a través de la Directora Administrativa se entrega el listado de documentos solicitados para el ingreso del conductor:

- Foto 3x4 con fondo azul
- 3 fotocopias ampliadas de la cédula de ciudadanía
- 1 fotocopia ampliada de la libreta militar
- 3 fotocopias ampliadas de la licencia de conducción
- Certificación de EPS
- Certificación de fondo de pensiones
- 2 referencias personales con huella y teléfono
- 2 certificaciones laborales con número telefónico
- Cursos (opcional)
- Examen de conducción (ITSA)
- Exámenes médicos ocupacionales

Después de recibir los documentos solicitados la coordinadora administrativa inicia la verificación de las referencias personales y certificaciones laborales anexas en la hoja de vida.

Además, se procede a verificar el certificado del SIMIT, antecedentes fiscales, antecedentes disciplinarios y antecedentes judiciales, esto con el fin de que el

conductor no tenga ningún problema con las autoridades competentes y pueda entrar a la empresa sin inconvenientes.

Si el conductor cumple con todos los requisitos y es aceptado se presenta a la empresa para leer los manuales correspondientes: el reglamento interno de trabajo, inducción y re inducción, sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, manual de convivencia laboral, perfil de cargo conductor y la cartilla de inducción en seguridad vial.

Al terminar de leer todos los manuales, la directora administrativa hace entrega de la evaluación de inducción, re inducción de personal y examen de normas de tránsito para ser calificadas por la coordinadora administrativa, si los resultados son aprobados, se inicia el proceso de vinculación y los datos del conductor se actualizan en la base de datos de GOOGLE DRIVE.

En este se encuentra la carpeta del departamento administrativo con las carpetas del PARQUE AUTOMOTOR DE AUTO FACA S.A y se carga en la modalidad correspondiente a la prestación del servicio que va a desempeñar.

Ilustración 15 Parque Automotor de AUTO FACA S.A

1	A	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AB	AC	AD	
2	MODA												
3	1	19	20	21	22	23	24	25	26	28	29		
4	NI	VENCIMINETO DE TARJ DE OPERA	DIAS VENCE TARJETA	VENCIMIENTO SOAT	DIAS VENC SOAT	VENCIM REV TECN M	DIAS VENC REV T	LICENCIA DE CONDUCCION VENC	DIAS VENC LIC CONDUCCION	CONDUCTOR	NÚMERO DE CÉDULA	VIGENCIA VIDA	DIAS RESTA
5	300	18/12/2021	247	10/8/2021	176	10/17/2021	185	1/22/2022	282	JUAN CARLOS CORTES LADINO	80279051	30/10/2029	
6	301	18/12/2021	247	5/5/2021	20	6/17/2021	63	6/30/2023	806	MIGUEL ANTONIO TORRES SIERRA	11444659	5/5/2024	
7	302	18/12/2021	247	7/14/2021	90	10/3/2021	171	8/2/2021	109	JOHN FREDY CARRILLO RODRIGUEZ	11442843	6/10/2036	
8	303	18/12/2021	247	2/19/2022	310	2/5/2022	298	1/15/2024	1005	JHON JAIRO TORRES HERRERA	11448797	26/2/2024	
9	304	18/12/2021	247	2/2/2022	303	1/9/2022	289	8/21/2021	67	SALVADOR MORENO ROMERO	80393904	3/3/2025	
10	305	18/12/2021	247	6/28/2021	72	8/23/2021	69	8/19/2023	795	ALFONSO OROZCO ESCOBAR	11437464	26/8/2034	
11	306	18/12/2021	247	6/30/2021	76	7/6/2021	82	9/3/2022	506	GERMAN MORALES GELVIS	79847742	14/7/2025	
12													
13	307	18/12/2021	247	1/17/2022	277	10/16/2021	184	6/29/2021	75	JUAN CARLOS LARA RUIZ	11442127	17/5/2026	
14	308	18/12/2021	247	9/13/2021	151	10/22/2021	190	4/2/2022	352	ADOLFO ALEXANDER CHACON LETRADO	11436399	4/9/2026	
15	309	18/12/2021	247	11/11/2021	210	12/2/2021	231	8/13/2021	120	JOSE ALFREDO CRUZ PULIDO	11440307	12/11/2034	
16	310	18/12/2021	247	1/25/2022	285	2/20/2022	311	22/09/2023	890	VICTOR MANUEL CORREDOR AREVALO	11440094	13/12/2027	
17	311	18/12/2021	247	7/21/2021	97	9/12/2021	150	2/25/2022	316	FELIPE QUIROGA ORTEGA	3184599	2/10/2028	
18	312	18/12/2021	247	8/17/2021	63	11/6/2021	205	8/18/2023	794	LUIS FERNANDO PACHECO JARAMILLO	79398999	10/6/2034	
19	313	18/12/2021	247	1/4/2022	264	11/20/2021	219	3/15/2024	1065	CARLOS MANUEL MARTINEZ CONTRERAS	11435952	7/12/2026	
20													
21						VENCIMIENTO POLIZAS RCC Y RCE TAXIS		VENCIMIENTO LICENCIAS DE CONDUCCION DE RELEVADORES		NÚMERO DE CÉDULA		VEHÍCULOS RELEVADOS	
22						19/8/2021	126	7/16/2023	822	JUAN DE JESUS RUIZ JARAMILLO	11436399	307	
23								6/29/2021	75	OMAR EDUARDO ARIAS	11442799	302-306-310-312-313	301-303-304-305
24													

Fuente: Elaborado por AUTO FACA S.A

donde el conductor acepta que está incumpliendo el reglamento interno de la empresa.

Al darle respuesta al usuario se le envían los descargos del conductor, pero internamente el memorando queda en su hoja de vida por la presunta mala prestación del servicio.

Ilustración 17 Descargos del conductor modalidad Urbana

Facotativa Marzo 30-2021

70-MAR-2021

Señores Auto Faco

Asunto: Descargos.

La presente con el fin de rendir descargos por queja del 26 Marzo 2021 la verdad en algunos viajes es más transitada la vía Monablonca y tal vez se cometió alguna imprudencia sin querer; pero la experiencia que tengo manejando no me permite ser brusco y en el tiempo que llevo en la empresa he tratado de cumplir con los normas y requisitos "tiempos" de exigencia sin embargo pido disculpas pues en este gremio es un poquito difícil. y es lo que tratamos de

Fuente: Elaborado por Lindon Barreto

Ilustración 18 Descargos del conductor modalidad Urbana

Hacer ; llevar conforme a las necesi-
dades de cada pasajero.

Sin otro particular se suscribe de ustedes.

Lindon I. Barreto .



Fuente: Elaborado por Lindon Barreto

Si el conductor involucrado pertenece a la modalidad de taxis, se comunica a la Radio Operadora de turno para identificar al conductor, debido a que en la oficina no existen datos de los conductores de taxis porque son independientes. Por eso se le solicita al administrador contactar al conductor responsable para que elabore sus descargos y así darle respuesta al usuario.

Ilustración 19 Descargos conductor modalidad Taxi

Facatativá, 31 de Marzo de 2021

Señores
AUTOFACA
La Ciudad

Ref.: Respuesta a Queja.

Respetados Señores:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que el servicio que le preste a la señora **ZULEY REY**, quien dice que le cobre (\$12.000) por el servicio prestado del barrio manablanca al barrio Brasilia, se le advirtió que debido a que llevaba una jaula con 10 conejos aproximadamente, se tenía que meter al baúl, cuando la señora se bajó los conejos habían orinado y ensuciado el vehículo, le solicito a la señora que me colabore con algo más fuera del costo de la carrera que era (\$8.000), la señora se molesta y saca un billete de \$10.000 y ese es el valor que me cancela, si la señora afirma que yo le cobre el valor de \$12.000 estoy dispuesto a devolverlos sin ningún inconveniente.

Agradezco su intervención en el tema.

Cordialmente,

Jose Alirio Puentes Puentes
JOSE ALIRIO PUENTES PUENTES
C.C. 3.059.537 de la Guayabal de Siquima
Cel. 321 4676847
Direc. Barrio Rincón de Faca



Fuente: Elaborado por José Puentes

Ilustración 20 Memorando AUTO FACA S.A

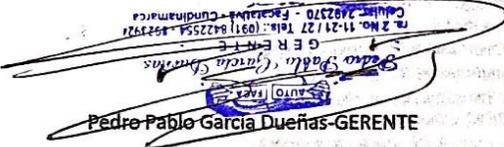
MEMORANDO	
FECHA:	06 - Abril - 2021
DE:	Gerente General AUTOFACA S.A.
PARA:	MAXIMILIANO Bortrago
ASUNTO:	Llamado de atención <input checked="" type="checkbox"/> Sanción disciplinaria

Hemos observado que usted presentó la siguiente falta disciplinaria: NO CUMPLE NORMAS BIOSEGURIDAD el día 27- MARZO 2021

Lo anterior contraviniendo el reglamento interno de trabajo de la empresa, el código sustantivo de trabajo y demás normas concordantes. Este hecho afecta gravemente la imagen corporativa de nuestra organización y demuestra su incumplimiento con respecto a sus obligaciones legales y contractuales.

Por tal motivo le comunicamos que la organización lo suspenderá por () días hábiles en el ejercicio de su cargo sin salario. En consecuencia no debe presentarse a trabajar durante las jornadas correspondientes a los días entre el _____ y el _____ del año en curso

Esperamos que hechos como los aquí registrados no se vuelvan a repetir.



Pedro Pablo García Dueñas-GERENTE

NOTIFICACIÓN EMPLEADO		NOTIFICACIÓN EMPLEADOR (PROPIETARIO)	
Firma y Huella:		Firma y Huella:	
Nombre:	Maximiliano Bortrago	Nombre:	Maximiliano Bortrago
Cédula:	9496877	Cédula:	9496877
Fecha:	04.04.21	Fecha:	06.04.21
Hora:	04:31	Hora:	09:17

Fuente: Elaborado por AUTO FACA S.A

Ilustración 21 Comparendo exclusivo de AUTO FACA S.A

COMPARENDO EXCLUSIVO AUTOFACA S.A.			
FECHA:	DIA: 27	MES: 03	AÑO: 21
RUTA: ROSAL	VILLEIA	ESPECIAL	TAXI
URBANO	CODIGO DE LA INFRACCION		
PLACA	SXU 672	N.I.	155
DATOS DEL CONDUCTOR			
NOMBRES Y APELLIDOS: Maximiliano Buitrago			
FIRMA:			
C.C. No.	9496677		
ACEPTO HABER VIOLADO EL REGLAMENTO INTERNO DE LA EMPRESA.			
DATOS DEL JEFE OPERATIVO			
NOMBRES Y APELLIDOS: Pablo I. Rozo			
FIRMA:			
C.C. No.	19303599 1509		
 Pablo Rozo JEFE OPERATIVO			
CÓDIGOS CONTRAVENCIONES RELATIVAS A LOS CONDUCTORES			
OO1 TRANSITAR POR SITIOS PROHIBIDOS OO2 NO RESPETAR LAS SENAES DE TRANSITO OO3 LLEVAR SOBRECUPO EN EL VEHICULO OO4 EVADIR SELLOS DE CONTROL OO5 ABANDONAR LA RUTA SIN CUMPLIRLA 100% OO6 DESFASE DE TIEMPO EN LA PRESTACION DE LA RUTA OO7 PRESENTAR EXCESO DE VELOCIDAD OO8 DESFASES EN LA RUTA OO9 PRESENTA ACOMPAÑANTE PERMANENTE O10 NO PORTAR UNIFORME RESPECTIVO O11 PRESENTARSE EN ESTADO DE EMBRIAGUEZ O12 PRESTAR SERVICIO COLECTIVO TAXI O13 NO PORTAR PLANILLA DE VIAJE OCASIONAL O14 COBRAR TARIFAS NO AUTORIZADAS O15 MAL ESTADO DEL VEHICULO O16 OTROS ¿CUAL? (ABANDONO DE RUTA)			
OBSERVACIONES: Informe usuario: DENUNCIA AL #867 por sobre cupo (1 persona)			

Fuente: Elaborado por AUTO FACA S.A

Si es una denuncia #767 se realiza el mismo procedimiento de citar al conductor para notificarlo, a fin de que realice los respectivos descargos para darle respuesta a la Superintendencia de Puertos y Transporte en el transcurso de los 5 días hábiles ofrecidos por ellos. Finalmente, se le envían los descargos y el respectivo procedimiento de acuerdo al reglamento interno de trabajo, es decir el memorando y comparendo exclusivo de AUTO FACA S.A,

Ilustración 22 Descargos conductor modalidad Villeta

Facatativá 29 de marzo del 20201

29-Mar-2021
29-Mar-2021
29-Mar-2021

Señores:
AUTOFACA
Ciudad

Respetado señores
Reciban un cordial saludo.

Por medio de la presente me permito dar respuesta al comunicado del día 29 de marzo del 2021, por una queja interpuesta por un pasajero el día 27 de marzo del 2021, a través de la línea #767 opción 3, el cual denunció que yo iba con sobre cupo de 1 persona poniendo en riesgo la vida de los pasajeros.

De acuerdo al comunicado quiero responder lo siguiente:
Reconozco que recogí una persona en el municipio de Albán Cundinamarca, el cual se subió a vender productos comestibles de paquete (gaseosa, agua, chitos, galletas) la misma persona no alcanzó a durar más de 2KM en el trayecto de la vía y se bajó en el sector conocido como Chuguacal.

Es de mencionar que yo llevaba la ruta Facatativá – Villeta Cundinamarca y el vehículo (buseta) identificado con la placa SXU672 era conducido por el señor MAXIMILIANO BUITAGO.

De antemano agradezco por su atención con la presente

Cordialmente



MAXIMILIANO BUITRAGO
C.C. No. 9.496.877 de Otanche Boyacá
Tel: 322 386 4938

Fuente: Elaborado por Maximiliano Buitrago

7. CONCLUSIONES

El apoyo realizado a la gestión administrativa resultó como un aporte significativo bidireccional, pues contribuyó en la consecución de los objetivos de la empresa y de la pasante.

Para AUTO FACA S.A. se consiguió adelantar y colocar al día los procesos y actividades correspondientes a los objetivos mencionados, que se encontraban acumulados, sin resolver, debido, a que como se dijo en la introducción no existía una persona que desarrollara el cargo de Coordinadora.

Para la empresa fue oportuna, la colaboración de la Coordinadora Administrativa ya que se pudo dedicar a desarrollar las actividades específicas de esta área.

Logrando:

- Alcanzar los objetivos del área Administrativa como equipo de trabajo en la empresa AUTO FACA S.A
- Recepcionar 516 formatos de inspección pre operacional utilizado en cada una de las modalidades, y verificar su correcto diligenciamiento, lo que permitió aumentar el porcentaje positivamente en las auditorias con respecto a su buen diligenciamiento, el cual se encontraba muy bajo ya que no lo entregaban a tiempo.
- Evaluar los procesos internos y realizar medidas correctivas de control para que los conductores efectuaran a tiempo la inspección pre operacional, especialmente el cambio de aceite en el parque automotor evitando sanciones para la empresa en la auditoría por parte de la ARL seguros Bolívar.
- Adelantar la verificación de la documentación anexa por el personal demandante para la vacante de conductor, consiguiendo una mejor selección y reclutamiento de personal en este cargo para la empresa.
- Conseguir la conformidad y satisfacción de los usuarios, que no estaban conformes, debido a que los PQRS que llegan a esta área no eran respondidas a tiempo y acorde a lo que demandaban, con el trabajo realizado por la Coordinadora al darles la respuesta adecuada con sus respectivos descargos, los usuarios se sienten respaldados y continúan haciendo uso de los servicios ofrecidos por AUTOFACA S.A.

Para la pasante fue una experiencia significativa de vida teniendo en cuenta sus aportes al desarrollo personal y profesional desde la adquisición de competencias de empleabilidad.

También fue una experiencia fue de aprendizaje, que le permitió afianzar los conocimientos adquiridos en la Universidad.

Una experiencia inolvidable por ser la primera vez que se desenvuelve en una oficina, compartiendo con un equipo de trabajo donde existe un alto grado de compañerismo, comunicación asertiva y amistad, lo cual permite un ambiente laboral cálido y acogedor.

Indudablemente fue una experiencia enriquecedora profesionalmente, porque no solo se adquirieron conocimientos relativos al cargo específico de Coordinadora Administrativa, sino de otros cargos que de alguna manera se relacionan como: del área Financiera, Operativa y de la misma Gerencia.

Para finalizar se destaca la contribución de esta experiencia para el mantenimiento de un empleo, transitando entre diferentes puestos y roles dentro de una misma organización para satisfacer nuevos requerimientos laborales, a partir de consecución de conocimientos y vivencias en la integración de los cargos de Director y Coordinador administrativo adaptadas al ámbito real.

8. RECOMENDACIONES

Sugerir a la gerencia mantener permanentemente un Coordinador administrativo, que apoye las numerosas actividades desarrolladas por el Director Administrativo para cumplir los objetivos del área de manera eficiente y eficaz.

Plantear a la Directora Administrativa la posibilidad de que la inspección preoperacional sea supervisada y cargada en el GOOGLE DRIVE por el departamento de Transporte, preferiblemente por el Director de Transporte y Mantenimiento, a cambio del Coordinador Administrativo, debido a la vinculación de conocimiento y terminología relacionada con esa área.

Sería importante mantener permanentemente pasantes de la Universidad de Cundinamarca para que apoyen esta área, debido a que son muy numerosas las actividades que se desarrollan.

BIBLIOGRAFÍA

- Aliados en Tecnología y Calidad SAS.* (s.f.). Obtenido de Aliados en Tecnología y Calidad SAS: <https://www.atcalsas.com/producto/inspecciones-preoperacionales-de-vehiculos/#:~:text=La%20inspecci%C3%B3n%20pre%20operacional%20comprende,dejar%20nada%20a%20la%20deriva>.
- Arboleya, G. (2000). La administración que deja ver el fondo. En G. Arboleya, *La administración que deja ver el fondo* (pág. 48). Granica.
- Auto Faca SA. (09 de 2018). *Google Drive de Auto Faca S.A.* Obtenido de Google Drive de Auto Faca S.A.
- Bensusán, G. (9 de 10 de 1982). La adquisición de la fuerza de trabajo asalariado y su expresión jurídica. En G. Bensusán, *La adquisición de la fuerza de trabajo asalariado y su expresión jurídica* (pág. 100). México: Colección ensayos. Obtenido de runa: <https://runahr.com/recursos/hr-management/contrato-individual-de-trabajo/>
- Castillo, C. R. (2011). Los contratos de trabajo. En C. R. Castillo, *Los contratos de trabajo* (pág. 22). México: Biblioteca de ciencias sociales y humanidades.
- Chiavenato, I. (2001). Introducción a la teoría general de la administración. En I. Chiavenato, *Introducción a la teoría general de la administración* (pág. 70). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión el talento humano. En I. Chiavenato, *Gestión el talento humano* (pág. 4). Bogotá: McGraw Hill.
- Hall, R. H. (1985). Organizaciones, estructura y proceso. En R. H. Hall, *Organizaciones, estructura y proceso* (págs. 28, s). Madrid, España: Editorial Prentice/Hall internacional.
- Humberto Serna, C. B. (2007). Cómo medir el valor del cliente. En C. B. Humberto Serna, *Conceptos básicos en servicio al cliente* (págs. 19-27). Colombia: Panamericana.
- Mora, M. d.-G. (05 de 02 de 2001). Obtenido de file:///C:/Users/Johnedwin/Downloads/Decreto_171_2001.pdf
- Movity Business.* (2020). Obtenido de Movity Business: <https://business.movity.com.co/por-que-es-importante-realizar-un-check-list-o-inspeccion-pre-operacional-a-los-vehiculos-de-tu-flota/>
- Nacional, R. d.-G. (19 de 12 de 2013). Obtenido de <https://www.runt.com.co/sites/default/files/normas/LEY%201696%20DEL%2019%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202013.pdf>
- Ruben. (12 de 04 de 2021). *Factorialblog.* Obtenido de Factorialblog: <https://factorialhr.es/blog/que-son-recursos-humanos-definicion/>

Rusenias, O. R. (1999). Manual de control interno. En O. R. Rusenas, *Manual de control interno* (pág. 100). Argentina: Machi.

Trabajo, C. S. (05 de 08 de 1950). *Gov.co*. Obtenido de Gov.co: [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=33104#:~:text=Na die%20puede%20impedir%20el%20trabajo,se%20prevean%20en%20la%20ley](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=33104#:~:text=Na%20die%20puede%20impedir%20el%20trabajo,se%20prevean%20en%20la%20ley).