PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: PRESTACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE INDIVIDUAL DE PASAJEROS
- Código del Programa de Formación: 04000017
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada): N/A
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada) N/A
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada) N/A
- Competencia: Atender pasajeros en el servicio de transporte individual de acuerdo con normas éticas, de convivencia y normatividad legal
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - REALIZAR PLANES DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE ACUERDO CON INDICADORES DE CALIDAD, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y NORMAS DEL ESTADO.
  - MEDIR EFECTIVIDAD DEL PROTOCOLO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INDIVIDUAL DEL TRANSPORTE DE PASAJEROS DE ACUERDO CON INDICADORES DE CALIDAD, POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y NORMAS DEL
  - REALIZAR EL PROTOCOLO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE INDIVIDUAL DE ACUERDO CON LAS NORMAS DEL ESTADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA. –
  - ANALIZAR LA DEMANDA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE INDIVIDUAL DE PASAJEROS DE ACUERDO CON LAS NORMAS DEL ESTADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.
- Duración de la Guía: 60 horas

2. PRESENTACIÓN

El transporte individual de pasajeros es una modalidad fundamental dentro del panorama del transporte público. Este servicio que se caracteriza por la movilización de uno o varios pasajeros en un vehículo particular, ha evolucionado a lo largo del tiempo adaptándose a las necesidades y demandas de la población, en esta formación nos embarcaremos en un recorrido profundo por el mundo del transporte individual de pasajeros, explorando sus diversos aspectos y dimensiones. Abordaremos desde su definición

conceptual hasta su marco legal y regulatorio. Este marco jurídico busca garantizar la calidad, seguridad y eficiencia del servicio, así como proteger los derechos de los usuarios y conductores.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Definicion del Objetivo
- Normatividad
- Identificación de indicadores
- Evaluación del protocolo

La implementación de un sistema de mejora continua para el servicio de transporte individual de pasajeros es fundamental para garantizar la satisfacción de los clientes, el cumplimiento de las normas y políticas de la empresa, y el éxito a largo plazo del negocio. Este plan se basa en tres pilares fundamentales:

1. **Medición de la efectividad:** Se evaluará el desempeño actual del servicio en relación con los indicadores de calidad establecidos, las políticas de la empresa y las normas estatales.
2. **Análisis de la demanda:** Se estudiará el comportamiento de la demanda del servicio, identificando las necesidades, preferencias y expectativas de los pasajeros.
3. **Mejora del protocolo de servicio:** Se optimizará el protocolo de prestación del servicio en función de los resultados obtenidos en la medición y el análisis de la demanda, asegurando el cumplimiento de las normas y políticas vigentes.

Etapas del Plan de Mejora Continua:

1. Definición de Objetivos:

- Establecer objetivos claros y medibles para la mejora del servicio, alineados con la misión, visión y valores de la empresa.
- Considerar las expectativas de los clientes, las normas estatales y las políticas internas.

2. Identificación de Indicadores Clave de Desempeño (KPIs):

- Seleccionar indicadores relevantes que reflejen la calidad del servicio, la satisfacción del cliente, el cumplimiento de las normas y la eficiencia operativa.
- Algunos ejemplos de KPIs incluyen: puntualidad, tiempo de espera, cortesía del conductor, estado del vehículo, satisfacción del cliente, cumplimiento de rutas y horarios, etc.

3. Recolección y Análisis de Datos:

- Implementar mecanismos efectivos para la recolección de datos relacionados con los KPIs seleccionados.

- Utilizar encuestas de satisfacción, formularios de retroalimentación, registros de servicio, sistemas de GPS, etc.
- Analizar los datos de manera periódica para identificar tendencias, patrones y áreas de oportunidad para la mejora.

4. Evaluación del Protocolo de Servicio Actual:

- Revisar en detalle el protocolo actual de prestación del servicio, identificando sus fortalezas y debilidades.
- Considerar aspectos como la atención al cliente, la gestión de reservas, la asignación de vehículos, el mantenimiento de los mismos, la capacitación del personal, etc.

5. Análisis de la Demanda:

- Estudiar el comportamiento de la demanda del servicio en diferentes segmentos de mercado (horarios, zonas, tipos de clientes, etc.).
- Identificar las necesidades, preferencias y expectativas de los pasajeros a través de encuestas, entrevistas y grupos focales.
- Analizar los datos demográficos, geográficos y socioeconómicos de los usuarios del servicio.

6. Definición de Acciones de Mejora:

- Con base en los resultados de la medición, el análisis de la demanda y la evaluación del protocolo actual, definir acciones concretas para mejorar el servicio.
- Las acciones de mejora pueden incluir:
    - Modificaciones al protocolo de servicio (atención al cliente, reservas, asignación de vehículos, etc.).
    - Implementación de nuevas tecnologías para optimizar la gestión del servicio.
    - Capacitación y entrenamiento del personal para mejorar la calidad de la atención.
    - Adecuación de la flota de vehículos para satisfacer las necesidades de los clientes.
    - Establecimiento de programas de fidelización y atención al cliente.

7. Implementación y Monitoreo de las Acciones de Mejora:

- Desarrollar un plan de implementación detallado para cada acción de mejora, definiendo responsables, plazos y recursos necesarios.
- Comunicar claramente las acciones de mejora a los empleados y clientes.
- Monitorear de cerca la implementación de las acciones de mejora y evaluar su impacto en los KPIs establecidos.
- Realizar ajustes y correcciones al plan de mejora según sea necesario.

8. Revisión y Actualización del Plan:

- El plan de mejora continua debe revisarse y actualizarse periódicamente para reflejar los cambios en el entorno empresarial, las necesidades de los clientes y las regulaciones vigentes.

- Se recomienda realizar revisiones al menos una vez al año o con mayor frecuencia si se observan cambios significativos en el mercado o en el desempeño del servicio.

Beneficios de la Implementación de un Plan de Mejora Continua:

- **Mejora de la satisfacción del cliente:** Un servicio de mayor calidad conduce a una mayor satisfacción de los clientes, lo que se traduce en fidelización, aumento de las ventas y una mejor reputación para la empresa.
- **Cumplimiento de normas y políticas:** La implementación de un plan de mejora continua ayuda a garantizar el cumplimiento de las normas estatales y las políticas internas de la empresa, evitando sanciones y riesgos legales.

La prestación del servicio de transporte individual de pasajeros en Colombia se rige por las siguientes normas principales:

Ley 1079 de 2015

Esta ley define el transporte público terrestre automotor individual de pasajeros como "todo aquel servicio que se presta bajo el manejo, la responsabilidad y directriz de una empresa de transporte legamente constituida y debidamente habilitada por el Ministerio de Transporte para tal modalidad".

Decreto 172 de 2001

Este decreto reglamenta la prestación del servicio de transporte individual de pasajeros en vehículos taxi. Establece los requisitos que deben cumplir los vehículos, las empresas y los conductores para prestar el servicio, así como las tarifas y las condiciones del servicio.

Decreto 2297 de 2015

Este decreto establece las especificaciones y características que deben cumplir los vehículos utilizados para la prestación del servicio de transporte público terrestre automotor individual de pasajeros en el nivel básico y de lujo.

Decreto 431 de 2017

Este decreto regula el servicio público de transporte terrestre automotor especial, que es una modalidad del transporte individual de pasajeros que se presta a grupos específicos de personas, como estudiantes, turistas, empleados, personas con discapacidad y/o movilidad reducida, pacientes no crónicos y particulares que requieren de un servicio expreso.

Requisitos para prestar el servicio

Las empresas, personas naturales o jurídicas, que deseen prestar el servicio de transporte individual de pasajeros en Colombia deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Estar legalmente constituidas.
- Obtener la habilitación para operar en el nivel básico y/o de lujo, expedida por el Ministerio de Transporte.
- Cumplir con las especificaciones y características establecidas para los vehículos, según el nivel de servicio (básico o lujo).
- Contratar conductores que cumplan con los requisitos establecidos en la normatividad vigente.
- Cumplir con las demás obligaciones establecidas en la ley y los decretos reglamentarios.

Tarifas

Las tarifas del servicio de transporte individual de pasajeros en Colombia son fijadas por las autoridades municipales competentes. Las tarifas pueden variar según el municipio, el nivel de servicio (básico o lujo), el día de la semana, la hora del día y la distancia recorrida.

Condiciones del servicio

El servicio de transporte individual de pasajeros en Colombia debe prestarse en las siguientes condiciones:

- Los vehículos deben estar en buen estado de funcionamiento y mantenimiento.
- Los conductores deben estar uniformados y portar su licencia de conducir vigente.
- Los pasajeros deben ser tratados con respeto y cortesía.
- El servicio debe prestarse de manera segura y eficiente.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Evidencias de Desempeño Evidencias de Producto: N/A	Realiza la prestación del servicio de transporte individual de acuerdo con las normas del estado y políticas de la empresa Realiza planes de mejoramiento continuo de acuerdo con indicadores de calidad. Efectividad del protocolo de la prestación del servicio	Técnica de evaluación: Observación directa Instrumento de evaluación: Lista de chequeo Técnica de evaluación: Observación directa Instrumento de evaluación:

		Lista de chequeo

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Efectividad: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera teniendo en cuenta los objetivos

KPI: Un KPI, sigla que proviene de la frase en inglés key performance indicator (indicador clave de rendimiento), es una métrica cuantitativa que muesta cómo tu equipo o empresa progresa hacia tus objetivos empresariales mas importantes.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- https://mintransporte.gov.co/
- https://www.supertransporte.gov.co/
- https://bogota.gov.co/
- https://estarter.co/que-es-administracion-del-servicio-de-transporte-individual-de-pasajeros/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Juan Sebastian Vanegas Lopez**	**Instructor**	**SENA-CTA**	**Mayo/2024**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					