## FLUJOGRAMA – GV-PSV-001 PROCESO DE SUSTITUCIÓN DE VEHÍCULOS

**Objetivo**

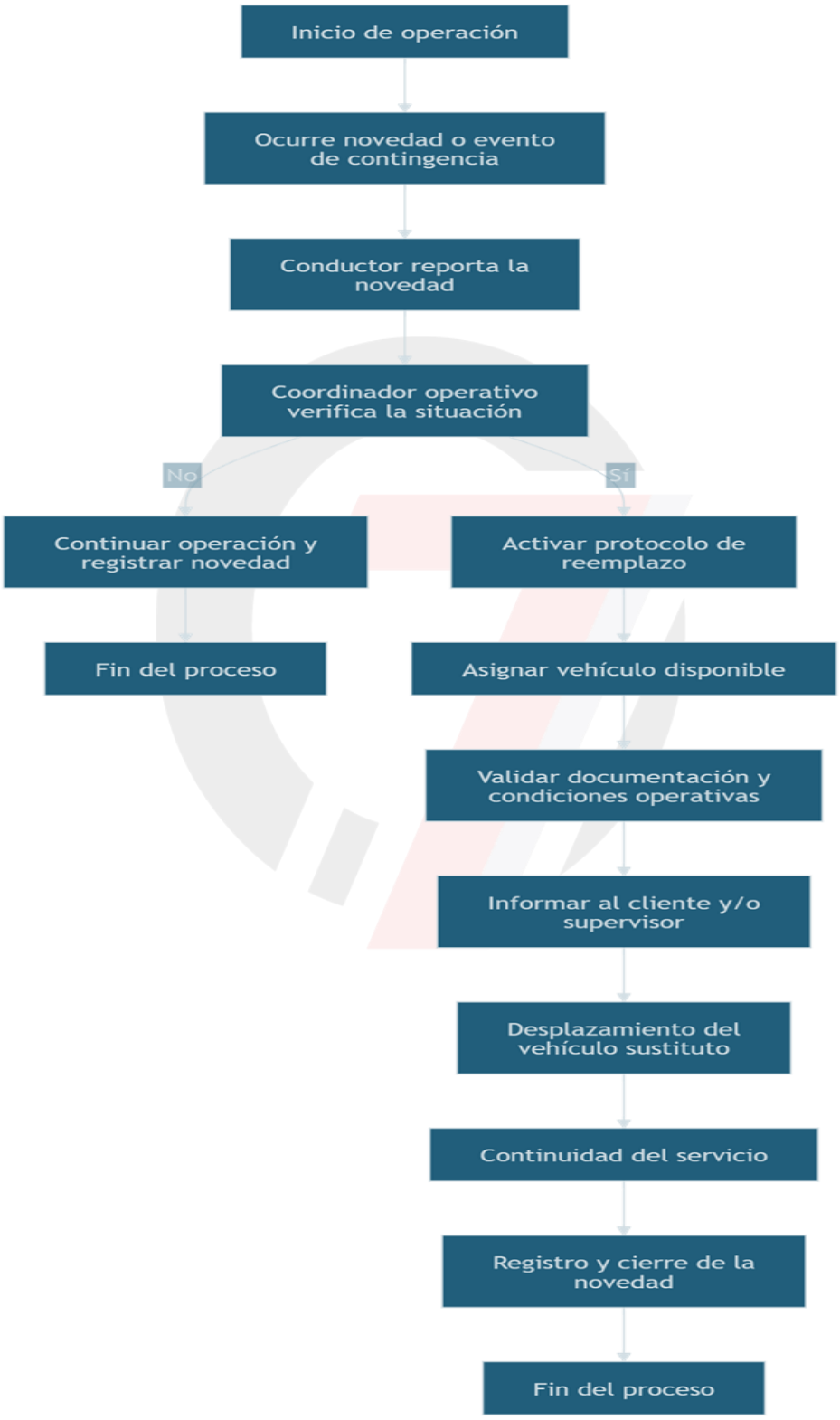
Garantizar la continuidad en la prestación del servicio de transporte mediante la activación oportuna de un vehículo de reemplazo ante fallas mecánicas, accidentes o cualquier situación que impida la operación normal.

**1. Identificación de eventos de contingencia**

Los eventos que pueden generar la activación del protocolo de sustitución incluyen:

- Fallas mecánicas.
- Accidentes de tránsito.
- Inmovilización del vehículo.
- Incumplimiento de condiciones técnico-mecánicas.
- Novedades de seguridad vial.
- Situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.
- Restricciones operativas que impidan la prestación del servicio.

## 2. Flujograma del proceso



### 3. Descripción visual del proceso

El siguiente flujo resume el procedimiento operativo para garantizar la continuidad del servicio ante cualquier contingencia:

1. Se identifica una novedad o evento que afecta la operación.
2. El conductor reporta inmediatamente la situación.
3. El coordinador operativo valida la contingencia.
4. Se determina si es necesaria la sustitución del vehículo.
5. En caso afirmativo, se activa el protocolo de reemplazo.
6. Se asigna un vehículo habilitado y disponible.
7. Se validan documentos y condiciones operativas.
8. Se informa al cliente o supervisor del contrato.
9. El vehículo de reemplazo entra en operación.
10. Se registra y cierra formalmente la novedad.

### 4. Tiempos máximos de respuesta

| Actividad | Tiempo Máximo |
|---|---|
| Reporte de la novedad | Inmediato |
| Validación de la contingencia | 10 minutos |
| Asignación del vehículo sustituto | 15 minutos |
| Comunicación al cliente/supervisor | 10 minutos |
| Desplazamiento del reemplazo | Según ubicación y condiciones viales |
| Restablecimiento del servicio | Máximo 60 minutos |

### 5. Responsables del proceso

| Cargo | Responsable/ Función |
|---|---|
| Conductor | Reportar la novedad y garantizar seguridad de pasajeros |
| Coordinador Operativo | Activar el protocolo y coordinar el reemplazo |
| Auxiliar de Operaciones | Registrar la novedad y apoyar comunicaciones |
| Supervisor de Contrato | Verificar continuidad del servicio |
| Área de Mantenimiento | Evaluar condición del vehículo afectado |
| Medios de comunicación | coordinación operativa |

**6. Los medios autorizados para la coordinación y activación del protocolo son**:

Llamadas telefónicas.

WhatsApp corporativo.

Correo electrónico.

Plataforma GPS o software de operaciones.

Reportes digitales de novedades.

**7. Observaciones finales**

Todos los vehículos de reemplazo deberán encontrarse habilitados y en condiciones técnico-mecánicas óptimas.

El proceso deberá garantizar la continuidad, seguridad y calidad del servicio.

Toda contingencia deberá quedar registrada en los formatos internos de control operativo.

## CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Cambios Realizados |
|---|---|---|
| 1 | 8/01/2026 | Creación de documento |

## APROBACIÓN

| Elaboro y Valido | Apoyo y Revisó | Aprobó |
|---|---|---|
| Coordinador de Mantenimiento | Líder SGI | líder de Operaciones |