

## BUENAS PRÁCTICAS EN SEGURIDAD VIAL

| COLOMBIA TRAVEL TOURS LTDA |   |  |                           |  |
|----------------------------|---|--|---------------------------|--|
| <b>NIT</b>                 | 830.093.232-1   |  | <b>TELÉFONO</b>           | 3223490780                               |
| <b>DIRECCIÓN</b>           | AV. CALLE 24 # 95A-80 ETAPA II<br>OFICINA 507 - CALLE 127 A #53ª -45<br>TORRE II OFICINA 201  |  | <b>CORREO</b>             | jefemejoramiento@flotalam<br>acarena.com |
| <b>NOMBRE DE CONTACTO</b>  | Ingrid Dayana Rubiano Gómez   |  | <b>CARGO</b>              | Jefe de Mejoramiento y<br>Productividad  |
| <b>MISIÓN</b>              | <p>Misión Colombia Travel Tours Ltda.<br/>Somos una empresa colombiana que presta el servicio de transporte terrestre especial de pasajeros y de turismo con cubrimiento nacional, orientada a brindar un servicio de calidad a nuestros usuarios y a cumplir con las necesidades de las partes interesadas, en donde la seguridad, la puntualidad, la comodidad y la tecnología se reflejan en un buen nombre en el mercado y en el sector empresarial, buscando los mejores resultados para nuestros accionistas, afiliados e inversionistas.</p> <p>Misión del PESV<br/>Contribuir con la protección de la vida, la movilidad sostenible y segura, mediante el cumplimiento de los lineamientos definidos en el plan estratégico de seguridad vial de la organización, en aras de prevenir accidentes e incidentes de tránsito.</p> <p>Nota: Para ejecutar las actividades enfocadas a la operación de transporte de servicio especial, COLOMBIA TRAVEL TOURS LTDA., cuenta con el “contrato de colaboración y alianza estratégica para la explotación del negocio de operación de servicios de transporte especial y planes de turismo, celebrado entre Colombia Travel Tours Ltda. y Flota la Macarena S.A” dentro del cual se encuentran especificados los procesos de apoyo de Flota la Macarena S.A que participan en la prestación del servicio y que tienen afectación en varios de los pilares del PESV.</p> |  |                           |  |
| <b>VISIÓN</b>              | <p>Visión Colombia Travel Tours Ltda.<br/>Ser una empresa líder en la prestación de servicios integrales e innovadores en el servicio público de transporte terrestre automotor especial de pasajeros, propendiendo por la seguridad, satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el bienestar y la salud de nuestros colaboradores, asegurando un recurso humano competente y un parque automotor permanentemente renovado.</p> <p>Visión del PESV<br/>Adoptar la cultura de la prevención de accidentes de tránsito, fomentando en la organización ambientes y pensamientos de trabajo seguros frente a la movilidad de sus vehículos, el bienestar de los colaboradores, la seguridad de sus usuarios y la prevención de siniestros viales.</p>  |  |                           |  |
| <b>ACTIVIDAD ECONÓMICA</b> | Prestación de los servicios de transporte terrestre especial y agencia de viajes a nivel nacional e Internacional por vía terrestre, marítima y aérea.  |  |                           |  |
| <b>NÚMERO DE EMPLEADOS</b> | 42  |  | <b>LUGAR DE OPERACIÓN</b> | OPERACIÓN NACIONAL                       |
| <b>TIPO DE VEHÍCULOS</b>   | BICICLETA   |  | <b>TIPO DE OPERACIÓN</b>  | MISIONAL                                 |
|                            | CARGA   |  |                           | X  |

#NosMovemosSeguros

## BUENAS PRÁCTICAS EN SEGURIDAD VIAL

|   |   |   |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |
|---|---|---|---|----------------------------|--|--------------|--|-----------|--|-------|--|--|--|
|   | <table border="1"> <tr> <td>ESPECIAL</td> <td>Tipo A: 32, TIPO B: 3, TIPO C:2</td> </tr> <tr> <td>LIVIANOS DE USO PARTICULAR</td> <td></td> </tr> <tr> <td>MOTOCICLETAS</td> <td></td> </tr> <tr> <td>PASAJEROS</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TAXIS</td> <td></td> </tr> </table> | ESPECIAL  | Tipo A: 32, TIPO B: 3, TIPO C:2   | LIVIANOS DE USO PARTICULAR |  | MOTOCICLETAS |  | PASAJEROS |  | TAXIS |  |  |  |
| ESPECIAL  | Tipo A: 32, TIPO B: 3, TIPO C:2   |   |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |
| LIVIANOS DE USO PARTICULAR  |   |   |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |
| MOTOCICLETAS  |   |   |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |
| PASAJEROS   |   |   |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |
| TAXIS   |   |   |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |
|   |   |   | <table border="1"> <tr> <td>IN-ITINERE</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TECNOLOGÍA</td> <td></td> </tr> </table> | IN-ITINERE                 |  | TECNOLOGÍA   |  |           |  |       |  |  |  |
| IN-ITINERE  |   |   |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |
| TECNOLOGÍA  |   |   |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |
| <b>NOMBRE DE LA BUENA PRÁCTICA</b>  |   | Cultura de seguridad vial con enfoque en atención al cliente  |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |
| <b>TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN (meses)</b>   | <b>FECHA DE INICIO DE LA IMPLEMENTACIÓN</b>   | <b>ÁREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN</b>  |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |
| 12  | 1/9/2020  | Gerencia General, Dirección de Servicios Especiales y Corporativos, Dirección Administrativa de Flota la Macarena, Comité de Seguridad Vial, Mejoramiento y Productividad de Flota la Macarena, Seguridad y Salud en el Trabajo de Flota la Macarena, Gestión d |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |
| <b>ORIGEN DE LA BUENA PRÁCTICA</b>  |   |   |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |
| Colombia Travel Tours Ltda., desde su principal actividad económica “Prestación de los servicios de transporte terrestre especial y agencia de viajes a nivel Nacional e Internacional por vía terrestre, marítima y aérea”, se ha destacado en el mercado por la calidad en la prestación del servicio, por lo anterior y en búsqueda de mantener sus índices de accidentalidad y garantizar la prestación de un servicio de calidad y seguridad, ha implementado diversas estrategias que buscan interrelacionar la oportuna atención al cliente con la cultura organizacional de seguridad vial, promoviendo así la mejora continua de la organización y sus procesos. |   |   |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |
| <b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA</b>   |   |   |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |
| De acuerdo a la buena práctica de Seguridad Vial desarrollada en el año 2020 al interior de la organización, cuyo objetivo fue fomentar una Cultura Organizacional encaminada a la Seguridad Vial y partiendo de la excelente calificación obtenida en la encuesta de satisfacción 2021, la cual evalúa la amabilidad del operador, la percepción acerca del cumplimiento de protocolos de bioseguridad, conducción segura, la recomendación del servicio, entre otros.   |   |   |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |
| Colombia Travel Tours Ltda., ha generado metodologías desde cada uno de sus pilares para mantener sus estándares de calidad en la prestación del servicio, mediante la integración de la atención al cliente y la seguridad vial como factores claves de reconocimiento entre sus clientes y demás partes interesadas, manteniendo así, los índices de cero accidentes y asegurando la satisfacción de sus clientes.  |   |   |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |
| Para la implementación de las buenas prácticas en seguridad vial se llevaron a cabo las siguientes actividades:   |   |   |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |
| 1. GESTIÓN INSTITUCIONAL  |   |   |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |
| El pilar de gestión institucional de la organización ha definido estrategias de concientización para garantizar la seguridad de sus clientes y demás actores en la vía, dentro de estas se encuentran:  |   |   |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |
| 1.1. Revisión, ajustes y actualización del PESV   |   |   |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación de la actualización del PESV dentro del plan de trabajo del comité. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación de mesas de trabajo con los líderes de cada pilar.</li> <li>• Desarrollo de mesas de trabajo con los líderes de cada pilar. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de modificaciones al documento. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimientos al avance por cada pilar.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Definición de responsabilidades de los anexos al PESV.</li> </ul> </li> </ul>   |   |   |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |
| 2. COMPORTAMIENTO HUMANO  |   |   |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |
| El pilar de comportamiento humano continúa con su compromiso de mantener las buenas prácticas en seguridad vial, asegurando la formación y capacitación constante de los colaboradores. A continuación, se presentan las estrategias trabajadas dentro de este pilar:   |   |   |   |                            |  |              |  |           |  |       |  |  |  |

#NosMovemosSeguros

## 2.1. Implementación de nuevas pruebas psicotécnicas.

- Adquisición e implementación de nuevas pruebas psicotécnicas, que permiten la medición integral de las competencias requeridas para los operadores de vehículo.
- Creación de perfiles para cada cargo y aplicación de pruebas piloto (pruebas psicotécnicas) a algunos candidatos.
- Análisis de resultados de las pruebas piloto (pruebas psicotécnicas) ejecutadas, con el fin de realizar los ajustes pertinentes para la puesta en marcha.
  - Aplicación y acompañamiento de las pruebas psicotécnicas a cada uno de los candidatos.

## 2.2. Capacitaciones en alianza con el SENA para los Operadores de Vehículo y personal administrativo con respecto a la “Atención y Servicio al Cliente”.

- Reunión con partes interesadas para conocer de primera mano el contexto de la necesidad de capacitación.
  - Adecuación del contenido de acuerdo a lo solicitado por la organización por parte del instructor.
- Establecimiento de la metodología para el desarrollo, conformación de grupos participantes, convocatoria de participantes para asegurar la asistencia.
- Acompañamiento desde el proceso de capacitación de Flota la Macarena S.A. en el desarrollo de la actividad.
  - Reconocimiento de compromiso y esfuerzo durante el desarrollo de la actividad.
    - Certificación de la capacitación por parte del SENA.

## 2.3. Campañas roles en la vía

- Capacitación de los diferentes roles en la vía.
- Socialización semanal a los colaboradores de la organización sobre la importancia de los diferentes roles en la vía y los respectivos protocolos de bioseguridad que se deben cumplir logrando un servicio seguro.
  - Revisión de la documentación sobre los mantenimientos a los vehículos y documentación de los operadores que hacen parte de esta actividad, permitiendo el control frente a las infracciones de tránsito y mantenimiento del índice de cero accidentes.
- Control y seguimiento a las infracciones de tránsito, si estas se generan se realiza capacitación a los operadores.

## 3. VEHÍCULOS SEGUROS

Dentro del pilar de vehículos seguros, la organización ha definido las siguientes estrategias enfocadas en la realización de una óptima revisión vehicular, garantizando buen servicio y seguridad para el cliente, el Operador de Vehículo y demás actores en la vía:

- Seguimiento al proceso realizado por los Auxiliares de Revisión Vehicular de Flota la Macarena S.A al momento de realizar la revisión de los vehículos.
- Verificación del adecuado almacenamiento de la información, acerca de la revisión de los vehículos realizada por el proceso de Gestión de Mantenimiento.
- Diseño de centro de novedades para corroborar la información que ingresa a diario al aplicativo, con el fin de evidenciar si se presentan fallas en el proceso y así facilitar la toma de acciones pertinentes a la mejora del mismo.
  - Control aleatorio a la revisión de los vehículos (Física) donde se corrobora el estado del mismo.
  - Construcción e implementación de indicador para evaluar la revisión a los vehículos realizada por los Auxiliares de Revisión Vehicular de Flota la Macarena S.A, permitiendo medir la gestión individual de cada uno de ellos.

## 4. INFRAESTRUCTURA SEGURA

El pilar de infraestructura y entorno seguro de la empresa, ha definido las siguientes estrategias:

- Levantamiento y recolección de información, sobre los riesgos y eventos que se presentan en la vía.
- Socialización en el comité de Seguridad Vial, sobre los riesgos y eventos que se presentan en la vía, para generación y actualización de rutogramas.
  - Diseño e implementación de rutogramas.

#NosMovemosSeguros

- Informe en tiempo real a los operadores de vehículo sobre las condiciones, eventos y novedades en la vía, mediante WhatsApp, correo electrónico.

### 5. ATENCIÓN A VÍCTIMAS

El pilar de atención a víctimas ha planteado estrategias con el fin de informar a los colaboradores sobre novedades viales y sus tratamientos:

- Actualización y divulgación de los protocolos para el tratamiento de novedades durante el transporte de pasajeros, de forma presencial, a todo el personal que ingresa como Operador de Vehículo de Servicio Especial.
- Mantenimiento de los mecanismos para la investigación de accidentes de tránsito, identificando las causas básicas e inmediatas que se presentan en cada escenario, con el fin de establecer medidas preventivas y correctivas, generando conciencia y mitigando que se presenten eventos.

### 6. VALORES AGREGADOS

Desde el pilar de valores agregados se ejecutaron diferentes estrategias que permitieron el cumplimiento de los objetivos en materia de seguridad vial y satisfacción del cliente, dentro de estas se encuentran:

#### 6.1. Encuesta de Satisfacción a usuarios

- Encuesta de satisfacción a usuarios con preguntas relacionadas con enfoque de seguridad vial.
  - Diseño e implementación de encuesta de satisfacción 2021.
    - Aplicación de la encuesta telefónica a los usuarios.
    - Generación de informe de la encuesta 2021.
  - Levantamiento de planes de acción de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta.

#### 6.2. Análisis de PQRS en el comité de seguridad vial

- Informe de PQRS relacionadas con seguridad vial generadas en el mes al comité de seguridad vial, para la toma de acciones.
- Respuesta oportuna de las PQRS recepcionadas a través de correo electrónico y el #767 de la Superintendencia de Transporte, relacionadas con seguridad vial.

#### 6.3. Vinculación de Vehículos

- Establecimiento de requisitos de vinculación de vehículos de último modelo para la prestación del servicio de transporte especial, con el fin de ofrecer a los usuarios comodidad, seguridad y tecnología mejorando la experiencia en sus traslados.

#### 6.4. Mantenimiento de la certificación en Gestión de Calidad e ISO 45001:2018 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo), por parte del ICONTEC.

- Establecimiento de plan de trabajo anual
- Generación y aprobación programa de auditorías internas y externas 2021
  - Ejecución de auditorías internas y externas.
    - Levantamiento de planes de acción.
      - Seguimiento de procesos
    - Generación de revisión por la dirección.
  - Levantamiento de oportunidades de mejora.

#### 6.5. Mantenimiento de los sellos de Operaciones Bioseguras y Check in Certificado, demostrando su compromiso por el bienestar de los usuarios y el oportuno cumplimiento normativo.

- Generación de actividades, sensibilización y medias de toma de conciencia a los colaboradores de la organización.
  - Presentación de auditoría de seguimiento ante el ICONTEC.

#### 6.6. Obtención de la certificación en la norma NTS AV 009 "Calidad en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre". Automotor requisitos normativos.

- Diseño del sistema de gestión
- Gestión del cambio para la integración de la norma

#NosMovemosSeguros

- Implementación del sistema de gestión.
  - Ajustes documentales en el sistema de gestión.
    - Auditoria Interna y externa
  - Certificación por parte de BUREAU VERITAS
- 6.7 Programa de capacitación para auditores internos y colaboradores de la organización con enfoque en seguridad vial, gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental.
- Establecimiento de plan de formación anual.
  - Generación del primer encuentro de auditores 2021.
  - Evaluación de competencia de auditores 2021.
- Diseño de material para cargue de información en la plataforma “Blog auditores Internos” y “Conexión Macarena”.
  - Mejora del proceso de Inducción y reinducción, mediante material audiovisual con enfoque en seguridad vial, gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental, en la plataforma “conexión macarena”.
  - Seguimiento a las estadísticas de ingreso y uso de la plataforma “Blog auditores Internos” por parte de los auditores.
- 6.8. Creación de comité de integración de sistemas de gestión (ISO 9001 – 45001 -14001 – NTS AV 009 – NTS TS 003 – NTS TS 005 – SIPLAFT – Gestión Documental).
- Identificación de necesidades para la creación del comité.
    - Selección de los participantes en el comité
  - Presentación de objetivos, funciones, periodicidad de reuniones, beneficios y obstáculos de la implementación del comité.
    - Generación de plan de trabajo anual.
    - Creación de acta de conformación del comité.
    - Aprobación de creación por parte de la alta gerencia.
    - Lanzamiento del comité a la organización.

| FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN                                 |   | DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA   |
|---|---|--|
| Comité de seguridad vial reuniones de gestión                 | X   | 1.1. Diagnóstico, Revisión, ajustes y actualización del PESV <ul style="list-style-type: none"> <li>• De acuerdo con los resultados del diagnóstico se generó la revisión, ajuste y divulgación del Plan Estratégico de Seguridad Vial, por medio de un trabajo conjunto con los líderes de cada pilar del PESV.</li> </ul>  |
| Políticas de seguridad vial                                   | X   |  |
| Identificación de peligros                                    | X   |  |
| Gestión del riesgo  | X   |  |
| Otra:   | Diagnóstico, revisión, ajuste y divulgación del PESV. |  |
| COMPORTAMIENTO HUMANO   |   | DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA   |
| Campañas  | X   | 2.1. Implementación de nuevas pruebas psicotécnicas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de pruebas psicotécnicas durante el proceso de selección, para medir las competencias blandas de los operadores de vehículo, lo que permite obtener un panorama más integral del candidato con resultados más objetivos y su aplicación es de forma virtual.</li> </ul> 2.2. Capacitaciones en alianza con el SENA para los Operadores de Vehículo y personal administrativo con respecto a la “Atención y Servicio al Cliente”. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación a Operadores de Vehículo de servicio especial y personal administrativo en el adecuado manejo de</li> </ul> |
| Estrategias de formación y divulgación para la seguridad vial | X   |  |
| Cualificación y selección de conductores                      | X   |  |
| Eco-conducción  | X   |  |
| Fatiga de conductores   | X   |  |
| Distracción de conductores                                    | X   |  |
| Uso de tecnologías de seguimiento a conductores y vehículos   | X   |  |

#NosMovemosSeguros



## BUENAS PRÁCTICAS EN SEGURIDAD VIAL

| Otra:                            | Implementación de nuevas pruebas psicotécnicas y Capacitación Servicio al Cliente, Generación de Campañas de Concientización      |   | <p>situaciones y atención al usuario, durante la prestación del servicio de transporte especial de pasajeros.</p> <p>2.3. Campañas roles en la vía</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de campañas dirigidas a los diferentes roles en la vía (peatones, ciclistas, motociclistas, conductores), en las cuales con apoyo del proceso de Mercadeo y Publicidad de Flota la Macarena S.A, se realiza material audio visual, abordando diferentes tips relacionados con: elementos de protección, señalización, normas de tránsito y demás recomendaciones que los colaboradores pueden aplicar diariamente en sus desplazamientos in itinere (casa-trabajo-casa). Estos videos e imágenes se comparten por correo electrónico, la plataforma intranet y redes sociales de Flota la Macarena S.A que se replican en las redes de Colombia Travel Tours Ltda., de acuerdo con el contrato de Alianza Estratégica.</li> </ul> |
|----------------------------------|---|---|--|
| VEHÍCULOS SEGUROS                |   |   | DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA   |
|                                  | Tecnologías de seguridad vial para vehículos  | X | <p>3.1. Auditorias de control Interno a las revisiones efectuadas al vehículo en el proceso de mantenimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desde el proceso de Gestión de Mantenimiento de Flota la Macarena, se diseñó un centro de novedades, donde se realiza control aleatorio a las revisiones pre viaje de los vehículos de transporte especial con frecuencia diaria efectuadas por los auxiliares de revisión, con el fin de evidenciar las fallas en el proceso y tomar las acciones pertinentes a la mejora del mismo.</li> </ul>  |
|                                  | Programas de mantenimiento e inspección de vehículos  | X |  |
| Otra:                            | Auditorias de control al estado y mantenimiento de los vehículos.   |   |  |
| INFRAESTRUCTURA Y ENTORNO SEGURO |   |   | DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA   |
|                                  | Infraestructura segura de estacionamiento   | X | <p>4.1. Levantamiento de información para la actualización y elaboración de rutogramas.</p> <p>Se realizó el levantamiento de la información de las vías por donde transitan los vehículos de la organización, con el objeto de identificar los riesgos y eventos que se presentan en la vía, para la generación y actualización de rutogramas y contar con mecanismos de información a los operadores.</p>  |
|                                  | Rutogramas y rutas críticas   | X |  |
|                                  | Gestión y programación de viajes  | X |  |
| Otra:                            | Elaboración y actualización de rutogramas, Informe a los operadores de vehículo sobre las condiciones, eventos, novedades en vía. |   |  |
| ATENCIÓN A VÍCTIMAS              |   |   | DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA   |
|                                  | Investigación de accidentes   | X | <ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización y divulgación de los protocolos para el tratamiento de novedades durante el transporte de pasajeros. Con la finalidad de generar la divulgación de la información a los operadores sobre los comportamientos en vía para cuando se presentan novedades con el transporte de pasajeros.</li> <li>Mantenimiento de los mecanismos para la investigación de accidentes de tránsito, identificando las causas básicas e inmediatas que se presentan en cada escenario, con el fin de establecer medidas preventivas y correctivas, generando conciencia y mitigando que se presenten eventos.</li> </ul>  |
|                                  | Procedimientos y protocolos para la atención de víctimas  | X |  |
|                                  | Seguimiento de víctimas a mediano y largo plazo   | X |  |
| Otra:                            | Actualización y divulgación de Protocolo para el tratamiento de novedades en vía.   |   |  |

#NosMovemosSeguros

### VALORES AGREGADOS

Desde el pilar de valores agregados se ejecutaron diferentes estrategias que permitieron el cumplimiento de los objetivos en materia de seguridad vial y satisfacción del cliente, dentro de estas se encuentran:

#### 6.1. Encuesta de Satisfacción a usuarios

- Diseño e implementación de encuesta de satisfacción 2021, incluyendo preguntas relacionadas con temáticas de seguridad vial, donde se solicitaba a los clientes responder a la siguiente pregunta: ¿Evidenció durante el recorrido incumplimiento a las normas de tránsito o maniobras peligrosas por parte del conductor?.

#### 6.2. Análisis de PQRS en el comité de seguridad vial

- Informe mensual presentado al Comité de Seguridad por parte del proceso de Servicio al Cliente, con el informe de las PQRS relacionadas con seguridad vial, para la toma de decisiones y acciones.

#### 6.3. Vinculación de Vehículos

- Establecimiento de requisitos de vinculación de vehículos de último modelo para la prestación del servicio de transporte especial, con el fin de ofrecer a los usuarios comodidad, seguridad y tecnología mejorando la experiencia en sus traslados.

6.4. Mantenimiento de la certificación en Gestión de Calidad e ISO 45001:2018 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo), por parte del ICONTEC.

- Establecimiento de plan de trabajo anual, programa de auditorías internas y seguimientos de los sistemas de gestión, que aseguren el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos normativos y que fomenten la adecuación, conveniencia y eficacia del sistema de gestión integrado de la organización.

6.5. Mantenimiento de los sellos de Operaciones Bioseguras y Check in Certificado, demostrando su compromiso por el bienestar de los usuarios y el oportuno cumplimiento normativo.

- Se recibe evaluación de seguimiento por parte del ICONTEC, generando la renovación de los sellos con el 100% de los requisitos de los protocolos de bioseguridad.

6.6. Obtención de la certificación en la norma NTS AV 009 "Calidad en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre". Automotor requisitos normativos.

- Establecimiento de plan de trabajo para realizar el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad en el transporte terrestre turístico, se recibe auditoría por parte de BUREAU VERITAS, sin hallazgos de tipo no conformidad y con resultado de obtención de certificación.

6.7 Programa de capacitación para auditores internos y colaboradores de la organización con enfoque en seguridad vial,

|   |   |
|---|---|
|   | <p>gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecimiento de plan de formación anual para el mantenimiento de las competencias de los auditores y colaboradores, a través de la continua actualización de la información en la plataforma “Blog auditores Internos” y “Conexión Macarena”.</li> </ul> <p>6.8. Creación de comité de integración de sistemas de gestión (ISO 9001 – 45001 -14001 – NTS AV 009 – NTS TS 003 – NTS TS 005 – SIPLAFT – Gestión Documental).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Con la finalidad de asegurar la sostenibilidad de la organización mediante la integración de los sistemas de gestión, se diseñó e implementó el comité, a fin de establecer e implementar acciones encaminadas a prevenir los accidentes de tránsito, de trabajo y enfermedades laborales y la prevención de impactos ambientales, contaminación de la carga, lavado de activos, narcotráfico, contrabando, soborno, corrupción, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva y la seguridad de la información.</li> </ul> |
| ASPECTOS POR DESTACAR DE LA BUENA PRÁCTICA                  | <p>Mantenimiento de estadísticas de accidentalidad en cero "o".<br/>Trabajo en equipo del Comité de Seguridad Vial con los procesos para la mejora, prevención de accidentes y satisfacción del cliente.</p> <p style="text-align: center;">Índice del 99% de satisfacción del cliente.<br/>Mantenimiento de la cultura de la seguridad vial.</p>   |
| CLAVES PARA EL ÉXITO DE LA BUENA PRÁCTICA EN SEGURIDAD VIAL | <ol style="list-style-type: none"> <li>Compromiso, liderazgo y asignación de recursos por parte de la alta gerencia</li> <li>Compromiso y participación de</li> <li>todos los procesos de la organización</li> <li>Seguimiento permanente al cumplimiento de las actividades planeadas</li> <li>Capacitación, formación y sensibilización constante sobre seguridad vial a colaboradores de la organización.</li> <li>Asignación de recursos necesarios para el desarrollo de las buenas prácticas.</li> <li>Establecimiento de alianzas estratégicas con los líderes de procesos para la ejecución de la actividad de capacitación en “Atención y Servicio al Cliente”.</li> <li>Contar con diferentes medias o herramientas como medios de retroalimentación al proceso formativo.</li> <li>Reconocer el compromiso y participación activa de los colaboradores en las actividades de capacitación.</li> <li>Cumplimiento de los requisitos de las normas que conforman los Sistemas de Gestión.</li> </ol>   |
| REPLICABILIDAD DE LA BUENA PRÁCTICA                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>Creación de información documentada con los resultados objetivos para la toma de decisiones frente a la vinculación de los candidatos.</li> </ol>  |

#NosMovemosSeguros



## BUENAS PRÁCTICAS EN SEGURIDAD VIAL

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Afianzar la filosofía de servicio al cliente establecido desde la alta dirección alineada a la prevención de accidentes viales.</li> <li>3. Compromiso por parte de todos los colaboradores de la organización.</li> <li>4. Compromiso con la obtención de resultados en cero comparendos, cero accidentalidad, generando así una satisfacción de 99% en las encuestas aplicadas.</li> <li>5. Aptitud del personal para saber afrontar de cómo actuar en caso de que se presente alguna novedad durante el transporte de pasajeros.</li> <li>6. Conocimiento de las vías para mitigar el riesgo.</li> </ol> |  |  |
| <b>INCONVENIENTES Y OBSTÁCULOS DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dificultad en el principio de la implementación de la metodología, por parte de los candidatos, en el acceso a la plataforma de aplicación de las pruebas psicotécnicas al no contar con las herramientas tecnológicas para su desarrollo.</li> <li>2. Resistencia al cambio por parte de los colaboradores.</li> <li>3. Demoras en la entrega del material audio visual y publicación en los tiempos establecidos.</li> <li>4. Inasistencias por parte de los operadores de vehículo a las diferentes sensibilizaciones programadas.</li> </ol>  |  |  |
| <b>BENEFICIOS OBTENIDOS</b>                                  |   |  |  |
| <b>CIFRAS DE SINIESTROS VIALES</b>                           | <b>(1) Número de siniestros viales reportados en el periodo de implementación de la Buena Práctica (BP)</b><br><small>(Acumulado de 6 meses posteriores a la implementación de la BP)</small>   | <b>(2) Número de siniestros viales reportados antes de la implementación de la Buena Práctica (BP)</b><br><small>(Acumulado de 6 meses previos a la implementación de la BP)</small> |  |
|  | 0   | 0  |  |
|  | <b>REDUCCIÓN DE SINIESTRALIDAD</b><br>$\frac{(2)-(1)}{(2)} * 100\%$   | 0 eventos  | <b>Explique:</b> A la fecha no se han presentado siniestros viales.  |
| <b>COSTO</b>   | <b>(3) Inversión en la Buena Práctica (BP)</b>  |  | \$35.036.659   |
|  | <b>(4) Inversión en seguridad vial anual</b>  |  | \$35.036.659   |
|  | <b>INVERSIÓN DE LA BP:</b> $\frac{(3)}{(4)} * 100\%$  |  | 100%   |
| <b>IMPACTO</b>   | <b>(5) Número de personal cubierto con la Buena Práctica (BP)</b>   |  | <b>(6) Número de personal expuesto</b><br><small>(Entiéndase como personal expuesto, la población a la que va dirigida la buena práctica Ej: Conductores, Personal administrativo, etc.)</small> |
|  | 38  |  | 42   |
|  | <b>IMPACTO DE LA BUENA PRÁCTICA:</b><br>$\frac{(5)}{(6)} * 100\%$   |  | 90%  |

#NosMovemosSeguros

## BUENAS PRÁCTICAS EN SEGURIDAD VIAL

|       |    |   |
|-------|----|---|
|       |    | 90% de los trabajadores de la organización. |
| OTROS | NA | Explique: NA                                |



#NosMovemosSeguros