

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO

OBJETIVO:	Determinar los parámetros y la metodología para la ejecución y control de las operaciones logísticas en la prestación de servicios de transporte eficiente, seguro y ambientalmente amigable. y administración de flota de TIMÓN S.A., de tal forma que se asegure el cumplimiento de los requisitos del cliente.
DUEÑO DEL PROCESO:	Facilitador Master Nacional de Operaciones
ALCANCE:	Aplica a todos los procesos involucrados de la Organización.

DEFINICIONES:

ADITAMENTOS LOGÍSTICOS: Accesorios para el vehículo tales como el botiquín, el extintor, el equipo de carretera, necesarios para soportar las operaciones logísticas y cumplir la reglamentación legal vigente.

ALEATORIEDAD: Metodología utilizada para seleccionar de una población de datos una muestra significativa, garantizando cubrimiento del 100% de la población en un periodo determinado.

MANIFIESTO DE CARGA: El manifiesto de carga es el documento que ampara el transporte de mercancías ante las distintas autoridades, por lo tanto debe ser portado por el conductor del vehículo durante todo el recorrido.

MODELO OPERATIVO: Modelo de trabajo en equipo que puede desarrollarse con los clientes por mutuo acuerdo.

NOVEDADES OPERATIVAS: Cambio surgido durante la prestación del servicio tales como hurtos, varadas, volcamiento, colisiones, siniestros externos, cierres de carreteras y cualquier situación que afecte el transporte y los tiempos de entrega según la Red Operativa de TIMÓN S.A.

POLÍTICAS DE SERVICIO: Documentos firmados con los clientes en los cuales se establece la relación comercial y los requisitos para la administración de la flota de los clientes.

SAT: Software provisto por OET en el cual se registran las solicitudes de servicios y se realizan los despachos y control de la operación. Se encuentra disponible en la UEN de carga. Algunos despachos aplican para el proceso de operaciones. Se establece a corto plazo implementación en la totalidad de los despachos.

MRP: Planificación vehicular para cumplir con las necesidades de los clientes.

INCIDENTE DE RIESGO OPERACIONAL Es un incidente que se presenta en un proceso y cuya consecuencia puede afectar directamente la operatividad si no se toman acciones al respecto para mitigar o evitar su impacto

FALLIDOS vehículos que luego de ser programados en las operaciones no se utilizan por no tener la capacidad de carga inicialmente planteada por el cliente

ALIMENTOS PERECEDEROS son aquellos con probabilidad de estropearse, descomponerse o se vuelven inseguros para consumir. Tienen que ser conservados refrigerados a 40 grados F (4.4 °C) o menos para permanecer inocuos o prolongar el tiempo en que permanecerán saludables por que la refrigeración frena el crecimiento bacteria..

ALIMENTOS NO PERECEDEROS Un alimento no perecedero es aquel que puede durar en el tiempo sin dañarse como harina, granos, azúcar, miel, arroz, sal, latas, conservas, semillas, etc.

ELABORÓ Wilfredy Cuaita Facilitador Master Nacional de Operaciones		REVISÓ Wilfredy Cuaita Facilitador Master Nacional de Operaciones		APROBÓ Carmen Lucia Rodríguez Dinamizadora Ejecutiva	
FIRMA	FECHA	FIRMA	FECHA	FIRMA	FECHA

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

OP D 02 Directriz de selección y evaluación de proveedores de transporte terrestre
 SIG D 03 Directriz para el tratamiento del servicio no conforme
 SIG D 03 Directriz para el tratamiento de reportes, solicitudes y situaciones fuera de estándar
 SIG D 05 Directriz de Acciones correctivas y Preventivas
 SG I02 Instructivo Estudios de Seguridad e Investigaciones
 OP I 01 Instructivo Control de Inventario de la Flota
 OP I 02 Instructivo control prestación de servicios urbanos (zona)
 OP I 03 Instructivo para el control de parqueadero
 OP I 05 Instructivo para el control de combustible
 Política de incremento por productividad variable
 OP D 01 F 01 Verificación estado del vehículo se unifican los datos vehículos aptos para cargar y verificación de estado de vehículo
 OP D 01 F 06 Planilla de Traslado
 Reporte programación y Salida de Operativos
 MRP Operativos
 MRP Zonas – Pueblos
 Reporte de Novedades
 Programación de mantenimiento
 Manual de operación proyecto especial

ASPECTOS GENERALES:

- El proceso Operaciones se regirá bajo la normatividad legal vigente establecida por los organismos de gobierno y la normatividad propia de la organización.
- Todas las operaciones logísticas son planeadas, coordinadas, ejecutadas y controladas garantizando que se cumplan los requisitos del cliente, de la organización, legales y reglamentarios.
- TIMÓN S.A. cuenta con Facilitador Junior de Operaciones (Regional) en cada una de las regionales, encargados de la programación, coordinación y control de la flota. Adicional a él, podrá contar con las figuras de Coordinador de Operaciones, Supervisor de Operaciones y auxiliar de operaciones quienes deberán soportar la operación en sus etapas de planeación, programación, ejecución y control.
- TIMÓN S.A. cuenta con vehículos propios, en administración y contratados a terceros para cubrir la operación logística de cada cliente. Los Proveedores de Transporte deben ser contratados y evaluados según los criterios de la OP D 02 Directriz para la Selección y Evaluación de Proveedores de Transporte Terrestre.
- La operación cuenta con todos los medios de comunicación necesarios tales como Celulares, Correo Electrónico, Software y Bases de Datos que permitan el registro de información Tiempo Real.
- Es responsabilidad del Facilitador Junior de Operaciones (Regional) conocer y aplicar la presente directriz y divulgar su contenido a los colaboradores de su proceso y regional.
- La asignación de los vehículos a las regionales y al tipo de operación obedece una programación previamente realizada por el cliente o una solicitud formalmente registrada por medio del correo electrónico a los destinatarios que se relacionan a continuación, de acuerdo con lo concretado en la política de servicio particular.

solicituddeservicio@timon.com.co
solicituddeserviciocota@timon.com.co
solicituddeservicioejecafetero@timon.com.co

solicituddeserviciooccidente@timon.com.co
solicituddeservicioantioquia@timon.com.co
solicituddeserviciooriente@timon.com.co
solicituddeservicionorte@timon.com.co

- El servicio de logística de transporte se presta las 24 horas del día de lunes a sábado. Los horarios correspondientes a domingos, festivos y fechas especiales se programan de acuerdo a los requerimientos de los clientes:
- Se asigna a los conductores, cada vez que salgan a prestar un servicio de transporte el vehículo y los aditamentos logísticos de acuerdo con lo estipulado en el OP I 01 Instructivo para el Control de Inventario de la Flota y en la Política de Servicio de cada cliente.
- Los vehículos deben permanecer en condiciones mecánicas y físicas, adecuadas para la prestación del servicio. Lo anterior está sujeto a las disposiciones legales que dieran lugar y a los requerimientos de la Política de Servicio con cada cliente.
- Los conductores asignados para la prestación del servicio deben estar aptos para prestar el servicio, usando la dotación asignada, portando el carné de la empresa, la licencia de conducir vigente, los documentos personales y los del vehículo, y todos aquellos requerimientos estipulados en la Política de Servicio.
- Los Coordinadores de operaciones tienen la responsabilidad de establecer tanto la programación de la operación como los recursos necesarios para atenderla, teniendo en cuenta las necesidades o especificaciones de cada cliente, según su política de servicio.
- Los Coordinadores de Operaciones deben enviar mensualmente un reporte de la flota administrada al Facilitador Nacional de Operaciones y/o al Cliente, según lo pactado en la Política de Servicio.
- Las novedades del servicio que afectan el cumplimiento de los requisitos del cliente corporativo, así como las quejas recibidas de éste, son registradas, resueltas y analizadas por los Supervisores de Operaciones. Cuando la causa de la situación es reiterativa se documenta la acción correctiva conforme a lo estipulado en la Directriz de Acciones correctivas y Preventivas SIG D 05.

Trasporte de mercancías peligrosas

- Garantizar la prestación de servicios de transporte seguro de mercancías peligrosas, con mínimos impactos ambientales, contemplando que las unidades de transporte utilizados en esta actividad deben cumplir con características especiales como identificación, sistemas de aseguramiento de la carga, condiciones técnicas, capacitación del personal adicional es de contemplar en este documento que **Timón NO realiza almacenamiento de mercancías peligrosas**
- Todo vehículo que realice transporte de mercancías peligrosas debe portar los rótulos requeridos por el tipo de sustancia transportada, ya son una indicación clara de que una unidad de transporte contiene sustancias químicas peligrosas
- Los requerimientos respecto a los rótulos de identificación estipulados en la Norma Técnica Colombiana 1692 "Transporte de mercancías peligrosas. Clasificación, etiquetado y rotulado»
- Cuando se transporta más de una sustancia peligrosa en una misma unidad de transporte, se debe fijar el Número UN correspondiente a la sustancia peligrosa que presente mayor peligrosidad para el medio ambiente y la población esto en caso de derrame o fuga
- Adicional a lo descrito en el artículo 30 del Código Nacional de Tránsito Terrestre "equipos de prevención y seguridad"

- El Decreto 1609/02 exige mínimo dos extintores cuando se transportan sustancias químicas y residuos peligrosos
- El vehículo contara con elementos básicos para atención de emergencias y dotaciones especiales de acuerdo a lo especificado en la Tarjeta de Emergencia u Hoja de Seguridad de la sustancia transportada.
- Portar como mínimo dos extintores portátiles tipo multipropósito de acuerdo con el tipo y cantidad de sustancia peligrosa transportada, uno en la cabina y los demás cerca de la carga en un sitio de fácil acceso y que se pueda disponer de él rápidamente en caso de emergencia
- Todo vehículos que realice transporte de mercancías que estén catalogadas como sustancia peligrosa portara
 - Kit de derrame
 - Hoja de Seguridad
 - Tarjeta de Emergencia de la sustancia transportada

Lo anterior sirve para poder determinar el procedimiento para la atención de la emergencia en caso de presentarse por el conductor o el personal capacitado para el manejo de la emergencia

Para el transporte de mercancías peligrosas se debe contar con los siguientes documentos

- Manifiesto de Carga
- Remesa Terrestre de Carga
- Registro Nacional para el Transporte de Mercancías Peligrosas **(Con relación a la Tarjeta de Registro Nacional para el transporte de mercancías peligrosas no se ha reglamentado. En conclusión, estos documentos no pueden ser exigidos por las autoridades que ejercen el control, hasta tanto el Ministerio expida el acto administrativo.)**
- Tarjeta de Emergencia
- Plan de Ruta
- Higiene personal y equipo de seguridad
- Capacitación y entrenamiento
- Kit de derrame

Para el transporte de mercancías peligrosas se debe contar con:

- Hojas de Seguridad para todas las sustancias manejadas.
- Capacitación al operador del vehículos según resolución 1223

TIMON no aceptara ni transportara sustancias y residuos peligrosos que no hayan sido debidamente clasificados, embalados/envasados, etiquetados, descritos y certificados en un documento de transporte.

Transporte de alimentos

Solicitud de ACTA DE INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL HIGIENICO SANITARIA A VEHICULOS TRASPORTADORES DE ALIMENTOS Y MATERIAS PRIMAS PARA ALIMENTOS

Se realizara el proceso únicamente en las Empresas Sociales del Estado:

Requisitos para el Trámite y Expedición de la Licencia Sanitaria de Transporte.

- a. Presentar solicitud escrita ante el Jefe de la División de Control de Riesgos del consumo o quien haga sus veces, indicando lo siguiente:

- Tipo de vehículo.
- Propietario e identificación.
- Fotocopia de la Licencia de tránsito.

- Tipo de alimento que transporta.

- Procedencia del alimento.
- Distribución del alimento.

- b. Presentar ante el funcionario competente la indumentaria adecuada conforme a lo dispuesto en el Decreto 2333 de 1982 Artículo 34 Literal a.

Para los conductores que realicen operaciones de transporte de alimentos presentar los siguientes Exámenes clínicos:

- Frotis de garganta con cultivo.
- Para esto se genera por el ente de control un carnet con vigencia de 1 años

Los vehículos cumplirán con las condiciones determinadas en el formato de inspecciones de vehículos para la prestación de servicios de transporte de alimentos

Los vehículos a contratar deben estar alineados a las condiciones de tal forma que protejan los productos de contaminaciones y aseguren su correcta conservación.

Cabina del conductor aislada de la parte del vehículo en la cual se transportan los alimentos;

Tener licencia sanitaria expedida por los servicios seccionales de salud o por la autoridad delegada.

Los vehículos transportadores de alimentos llevarán en su exterior el número de la licencia sanitaria claramente visible y la leyenda que diga: transporte de alimentos.

2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Transporte	Para la prestación del servicio de transporte, TIMON establece los parámetros necesarios para cumplir con los requerimientos de los clientes según lo concertado en la política de servicio.	Facilitador Master Nacional de Operaciones	N/A
1.1	Identificar las necesidades del cliente.	Se establece una política o acuerdo de servicio, en donde se registran y describen todos los requerimientos y tipos de servicios pactados entre Timón S.A. y el cliente.	Facilitador Master Nacional de Operaciones Dinamizador Ejecutivo	Política o Acuerdo de servicio
1.2	Recepción solicitud del cliente	Se recibe la solicitud del cliente por medio de una programación por periodos de tiempo. (MRP) Las variaciones generadas al MRP con solicitudes adicionales, se reciben mediante solicitud de servicio por correo electrónico asignado a cada regional:	Facilitador Master Nacional de Operaciones y/o Facilitador	Requerimiento del Cliente MRP Correo electrónico

		<p>solicituddeservicio@timon.com.co solicituddeserviciocota@timon.com.co solicituddeservicioejecafetero@timon.com.co solicituddeserviciooccidente@timon.com.co solicituddeservicioantioquia@timon.com.co solicituddeserviciooriente@timon.com.co solicituddeservicionorte@timon.com.co</p> <p>O en su defecto con direccionado al facilitador de la regional, coordinador, supervisor.</p> <p>En el correo de solicitud de servicio de cada regional debe quedar la trazabilidad de las solicitudes de cada uno de los clientes en cada regionales, la respuesta a estas se realizara desde el correo de los líderes del proceso y siempre se debe copiar al correo de solicitud de servicio para dejar la trazabilidad por medio de la respuesta del cliente</p> <p><i>ESTO DENTRO DEL MARCO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO PACTADA PARA CADA CLIENTE</i></p>	<p>Junior de Operaciones (Regional)</p> <p>Facilitador Junior de Operaciones (Regional) y/o Coordinador de Operaciones</p> <p>Supervisor de Operaciones</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>	de solicitud de servicio según regional
1.3	Planeación de la operación	<p>Recibida la solicitud, se planea la operación teniendo en cuenta los siguientes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> Se estima la composición de flota entre vehículos propios, administrados y de terceros, evaluando la disponibilidad de la misma. Se establece la asignación de flota con base a los requerimientos del cliente. Se ingresan las programaciones al SAT por periodo de tiempo. <p>Si la programación del vehículo es fija (vehículo con conductor fijo, zona fija) por medio de la herramienta SAT se programaran el número de OC semanales y estas serán registradas en el formato OP I 02 F 01</p> <p>Control de Prestación de servicios urbanos</p> <ol style="list-style-type: none"> Se retroalimenta al cliente (si aplica). <p>Los Coordinadores de operaciones deben asegurarse que los conductores conozcan todos los requerimientos de la prestación del servicio.</p>	<p>Coordinador de Operaciones</p>	<p>Registro de programaciones en el SAT</p> <p>MRP Zonas – pueblos</p> <p>MRP Operativos</p>
1.4	Verificación de recursos	<p>Una vez recibida la solicitud de servicio, el coordinador y facilitador de la regional evalúa la capacidad de los Recursos propios, si no se cuenta con recurso propio para la prestación del servicio (flota propia y en administración), el Facilitador de Operaciones de la regional gestiona la consecución de un proveedor outsourcing, de acuerdo con lo estipulado en la OP D 02</p> <p>Directriz de selección y evaluación de proveedores de</p>	<p>Facilitador Junior de Operaciones (Regional)</p>	Documentación proveedores

		transporte terrestre.		
1.5	Programación de la operación	<p>Se revisa la disponibilidad de flota, teniendo presente la información de habilitación por parte de Mantenimiento, tanto de Timón como del cliente(esto en caso que el cliente maneje sus reportes de mantenimiento de flotas) de acuerdo con la vinculación de la flota, teniendo en cuenta el proceso para el cual esta asignados los vehículos zonas, pueblos y/o operativos . Si se generan novedades en la programación, se informa al cliente y se ajusta con base a sus requerimientos.</p> <p>Se verifica el cumplimiento de la programación ajustada, en caso de detectar alguna variación de última hora en la programación por la no disponibilidad de flota, o ausencia de conductor, se toman las acciones para cubrir la eventualidad y no afectar al cliente. En este caso</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ZONAS, se aplica inmediatamente la contingencia ubicando un conductor de patio o relevo dejando en el campo de observación los datos del conductor No de cedula y Nombres claros legibles 2. PUEBLOS Se debe asegurar la anulación de Orden de cargue anterior, cuando con los anticipos generados (relación de gastos de viaje y relaciones de peajes) y generar la emisión de una nueva orden con los datos correctos 3. OPERATIVOS Se debe asegurar la anulación de Orden de cargue anterior cuanto con los anticipos generados (relación de gastos de viaje y relaciones de peajes) y generar la emisión de una nueva orden con los datos correctos 	<p>Coordinador de Operaciones</p> <p>Supervisor de Operaciones</p>	<p>Programación de Operativos</p> <p>Orden de Cargue</p>
1.6	Inspección y verificación de estado de Vehículos	<p>Para el proceso de inspección, verificación y vehículos aptos (teniendo en cuenta el tipo de operación que realizan como lo es transporte de, paqueteo, masivo, punto a punto, mercancías peligrosas y/o alimentos) se realizan según el tipo de operación y servicio que se preste en este caso se dividen en:</p> <p>Zonas Se hacen inspecciones aleatorias para realizar la verificación de estado del vehículo y así determinar si es apto o no para cargar, se deja registro en el formato OP D01 F05 Verificación vehículo apto para cargar.</p> <p>Esta verificación aleatoria se debe hacer con el fin que al cabo de dos meses se tenga una cobertura del 100% de los vehículos Zona. Esto para todas las regionales que en su planta de vehículos asignados tengan más de 130 unidades de transporte de carga o pasajeros. Con tipo de vinculación flota propia, administrada, terceros y/o outsourcing (estos últimos si están dentro de la planta fija</p>	<p>Supervisor de Operaciones</p> <p>Conductor de patio</p>	<p>Programación de Revisión Aleatoria de Vehículos</p> <p>Correo electrónico</p> <p>SG I02 F 01 Solicitud Estudio de Seguridad e Investigación</p>

		<p>de MRP)</p> <p>Todas las regionales que tenga menos de 130 unidades de transporte de carga y pasajeros deben realizar esta verificación aleatoria con el fin que al cabo de un mes se tenga una cobertura del 100% de los vehículos, con tipo de vinculación flota propia, administrada, terceros y/o outsourcing (estos últimos si están dentro de la planta fija de MRP)</p> <p>Pueblos La verificación para los vehículos de operaciones de pueblos (todo vehículo que genere peajes en su trayecto) debe seguir el mismo procedimiento como un vehículo operativo. Si no genera peajes se debe realizar el procedimiento de zonas</p> <p>Operativos todo vehículo de operación nacional debe ser inspeccionado por el conductor que realizara el operativo garantizando así el diligenciamiento completo del formato OP D 01 F05 y se debe realizar y se debe realizar siempre que se realicen rutas que generen peajes Garantizando la revisión del 100% de la flota correspondiente a la operación diaria.</p> <p>Los criterios para definir si un vehículo de flota verde y/o outsourcing es apto para el cargue son:</p> <p>No aptos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si se presentan fallas físicas en la unidad que comprometan la integridad de la carga y la seguridad de la operación (contaminación, daño, deterioro, pérdida, robo, etc.). 2. Si se detectan paquetes no identificados o sospechosos. 3. No cumple con los requisitos de ley para el transito normal <p>Aptos Flota Verde y Outsourcing:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Que cumpla con todos los criterios de verificación relacionados en el formato OP D01 F05 Verificación de estado vehículo apto para cargar. 5. Que se detecten durante la verificación observaciones que no comprometan la integridad de la carga, se debe registrar en el formato Control novedades verificación vehículos aptos para cargar e incluir en la programación de mantenimiento de vehículos. 6. No cumple con los requisitos de ley para el transito normal 		
--	--	---	--	--

		Las acciones que se deben seguir cuando se detecta que un vehículo no apto para cargar son las siguientes:		
1.6	Inspección a Vehículos	<p>Vehículos Flota Verde No aptos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el caso de fallas físicas en la unidad que comprometan la integridad de la carga se debe reportar la novedad a mantenimiento por medio de la herramienta SIANT para que así se realice el respectivo seguimiento de la misma y se genere atención prioritaria al vehículo a. 2. Detección de paquetes no identificados o sospechosos se debe notificar por escrito al proceso de seguridad mediante el formato SG I 02 F01 Solicitud Estudio de Seguridad e Investigaciones para que se inicie el proceso investigativo según disposiciones definidas en el instructivo de estudios de seguridad e investigaciones. <p>Vehículos Outsourcing No aptos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el caso de fallas físicas en la unidad que comprometan la integridad de la carga, se le envía un comunicado al propietario del vehículo reportando la situación presentada. El vehículo debe quedar inhabilitado enviando la solicitud de inhabilitación por medio de la herramienta SIANT al proceso de seguridad y este solo volverá a ser habilitado hasta tanto no sea subsanada el hallazgo identificado. (la solicitud de inhabilitación del vehículo la debe realizar el proceso al cual esta prestado el servicio) 2. Detección de paquetes no identificados o sospechosos se debe notificar por escrito al proceso de seguridad mediante el formato SG I02 F01 Solicitud Estudio de Seguridad e Investigaciones para que se inicie el proceso investigativo según disposiciones definidas en el instructivo de estudios de seguridad e investigaciones. 	<p>Facilitador Junior de Operaciones (Regional)</p> <p>Coordinador de Operaciones</p>	<p>Programación de Revisión Aleatoria de Vehículos</p>
1.7	Despacho de vehículos.	<p>Para el proceso de despacho de vehículos se debe fraccionar en dos tipo de operaciones</p> <p>ZONAS</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Para poder generar una orden de cargue, en el sistema SAT, se realiza de acuerdo con la siguiente ruta: Programación: Listar – Ubicar por cada uno de los criterios de búsqueda. b) Programación – Actualizar – Ubicar Nombre de 	<p>Facilitador Junior de Operaciones (Regional)</p> <p>Coordinador de Operaciones</p>	<p>OP D 01 F 01 Verificación estado del vehículo</p> <p>Reporte Salida de Operativos.</p> <p>Orden de Cargue</p> <p>Planilla de Prestación de servicios</p>

		<p>la programación o código de la programación – Realizar actualización para el despacho.</p> <p>c) Programación – Aprobar (new) - Ubicar Nombre de la programación o código de la programación – Aprobar – (La herramienta genera un pantallazo de la OC para que esta sea impresa).</p> <p>d) Posterior en el campo fecha aprobación se seleccionan los días posteriores hasta cuando se prestara el servicio con el vehículos en la zona fija</p> <p>e) Se genera un informe de las Ordenes de cargue generadas y estas se adjunta a la planilla de prestación de servicio urbanos donde se llevara el control de la operación generada En caso de requerir una orden de cargue especifica como soporte de la prestación de un servicio se debe ingresar a Programación – Imprimir Orden – ingresar el número de OC para generar la impresión.</p> <p>Si la Orden de Cargue es para un vehículo cuya ciudad de origen es diferente a la ciudad de Destino, el conductor del vehículo diligencia el formato OP D 01 F05 Verificación de estado del vehículo apto para cargar , el cual valida si el vehículo se encuentra apto para cargar al igual que el inventario básico de herramienta según la ley 769 de 2002 ARTÍCULO 30. EQUIPOS DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD este será revisado por el Supervisor de Operaciones, supervisor o auxiliar administrativo con el fin de avalar el buen estado del vehículo para realizar el transporte.</p> <p>Con el siguiente procedimiento</p> <p>a) Firma de aval sobre el formato OP D 01 F05 Verificación de estado del vehículo apto para cargar</p> <p>b) Para poder generar una orden de cargue, en el sistema SAT, se realiza de acuerdo con la siguiente ruta: Programación: Listar – Ubicar por cada uno de los criterios de búsqueda.</p> <p>c) Programación – Actualizar – Ubicar Nombre de la programación o código de la programación – Realizar actualización para el despacho.</p> <p>d) Programación – Aprobar - Ubicar Nombre de la programación o código de la programación – Aprobar – (La herramienta genera un pantallazo</p>	<p>Supervisor de Operaciones</p> <p>Conductores</p>	
--	--	---	---	--

		<p>de la OC para que esta sea impresa).</p> <p>e) Programación – Imprimir Orden – ingresar el número de OC para generar la impresión.</p> <p>Cada coordinador garantiza que los vehículos que salen de la ciudad perteneciente a su regional, son registrados en el Reporte Salida de Operativos.</p> <p>El Reporte Salida de Operativos es enviado diariamente a cada uno de los facilitadores y coordinadores de las regionales por medio de correo electrónico por parte del Supervisor de Operaciones y/o personal encargado del despacho al cierre de la operación</p> <p>Este reporte se debe remitir todos los días hábiles que hayan despacho en caso de generar despacho un día no hábil el reporte se debe remitir a más tardar el día hábil siguiente</p> <p>Los conductores, vehículos y demás recursos programados se presentan en los lugares y tiempos definidos con el cliente con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los documentos requeridos. - <u>Zona – Pueblos</u>: Planilla de prestación de servicios 		
1.7	Despacho de vehículos.	<p>(Aplica zonas y pueblos fijos cliente Servientrega), y orden de cargue. Otros documentos aportados por el cliente como facturas, planilla de despachos, etc.</p> <p>- <u>Operativos</u>: Orden de cargue, manifiesto, el cual podrá ser aportado por el cliente o el aliado de transporte.</p> <p>Todos los recursos inherentes al servicio que hayan sido acordados en la solicitud.</p> <p>Para estos servicios operativos y de pueblos, se les debe generar en el sistema un anticipo, el cual deberá ser legalizado al llegar el vehículo al destino y de acuerdo con los tiempos de trayecto.</p> <p>Anticipos – Generar anticipos – Ubicar por cada uno de los criterios de búsqueda (número de manifiestos) – Ingresar los anticipos correspondientes al plan de ruta que se seleccione</p> <p>Anticipos – imprimir anticipo – Ubicar por cada uno de los criterios de búsqueda (número de manifiesto) – (Tener presente tomar el número de comprobante para poder así aprobar el anticipo)</p> <p>Anticipos – Aprobar Anticipo – Ubicar por cada uno de los criterios de búsqueda (Número de comprobante)</p>	<p>Facilitador Junior de Operaciones (Regional)</p> <p>Coordinador de Operaciones</p>	

		<p>Control tráfico – Despachos – Plan de Ruta.</p> <p>El conductor será el encargado de realizar la verificación de los documentos soportes de la operación.</p> <p>Manejo de clientes fuera de Servientrega.</p> <p>Para otros clientes fuera de Servientrega se pueden presentar los siguientes casos</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Realizar el despacho siguiendo los pasos anteriormente enunciados. Ocurre para clientes que son empresas transportadoras y generan toda la documentación de transporte. b) Otros clientes diferentes a empresas transportadoras. En este caso se generan documentos de igual manera como los genera la UEN de carga (Ver UE D 01 UEN Directriz Carga), generando el manifiesto de carga que se reporta al ministerio de transporte. 		
1.8	Trasbordo de mercancía	<p>El trasbordo de la mercancía se realiza cuando un vehículo no pueda terminar el servicio.</p> <p>Cuando se requiera realizar un trasbordo de mercancía se debe informar al proceso Seguridad del cliente y/o seguridad Timón, y diligenciar el formato OP D 01 F 06 Planilla de trasbordo. La planilla debe ser entregada por el conductor del vehículo de trasbordo en la regional destino, este documento debe reposar como soporte en la regional destino</p> <p>Los vehículos que realicen transporte de mercancías peligrosas y/o alimentos se debe informar la novedad al cliente y este debe confirmar es procedimiento a seguir para realizar o no el trasbordo de la mercancía</p> <p>La orden de cargue debe ser realizada por la regional de donde parte el trasbordo.</p>	Conductores	OP D 01 F 06 Planilla de trasbordo
1.9	Reporte de novedades	<p>Los Conductores son responsables por informar los daños técnicos, siniestros o cualquier tipo de novedad que se presente durante el trayecto, a la central de tráfico.</p> <p>NOVEDAD: se reporta en el formato de Novedades. FALLAS TÉCNICAS: Operativos: se registra en el Reporte de Mantenimiento Vehículo Operativo. Zonas: se reporta en el formato Control Mantenimiento Parqueadero. Las novedades presentadas en la operación que</p>	<p>Conductores</p> <p>Facilitador Junior de Operaciones (Regional)</p>	MA D 01 F 01 Reporte de Mantenimiento Vehículo Operativo

		<p>conlleven al incumplimiento de los requisitos del cliente corporativo como tiempos de servicio, imagen, accidentalidad etc., así como las quejas recibidas del cliente, son registradas, resueltas y analizadas por el proceso.</p> <p>Colisiones: Realizar el reporte a Seguridad Timón en el momento de tener el inconveniente. Zonas Bogotá. 3164643933 - 3176431711 —Operativos Nacional y zonas otras regionales.</p> <p>Presentar los soportes respectivos en las 24 horas siguientes al incidente en el proceso de Seguridad Timón. En las regionales se presenta al coordinador de la regional quien remite las copias a los procesos respectivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Croquis del vehículo. • Reporte de novedades. 	<p>Coordinador de Operaciones</p> <p>Facilitador Junior de Operaciones (Regional)</p> <p>Coordinador de Operaciones</p>	SIANT
1.9	Reporte de Novedades	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografías del incidentes • Copia de los documentos del vehículo: SOAT; RTM; tarjeta de propiedad; carnet de Timón. • Copia de los documentos de identidad y licencia de conducción En el caso de los operativos, el conductor debe solicitar, cuando se presente al proceso de seguridad, la impresión del satelital en el instante del siniestro. • Copia de todos los documentos anteriormente descritos, con el ORIGINAL de los documentos del vehículo a los procesos de Gestión Documental y Copia al Facilitador Nacional de Operaciones. • Llaves del vehículo (cuando aplique) • Inventario de recibo del vehículo en taller, sea propio o tercero. <p>** Conductor debe quedar con copia de los documentos *** Gestión Documental debe garantizar que estos documentos queden en la carpeta historial del vehículo.</p> <p>La distribución de copias de documentos debe ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tramites • Seguridad • Facilitador Jr. de la Regional <p>El proceso de Gestión Documental debe garantizar la entrega de la documentación a la compañía aseguradora para su correspondiente trámite.</p> <p>Los reportes de novedades se registran en el SIANT de acuerdo con las características de los mismos.</p>	<p>Conductores</p> <p>Facilitador Junior de Operaciones (Regional)</p> <p>Coordinador de Operaciones</p> <p>Facilitador Junior de Operaciones (Regional) y Coordinador de Operaciones</p>	<p>MA D 01 F 01 Reporte de Mantenimiento Vehículo Operativo</p> <p>SIANT</p>
1.10	Entrega de	Cuando se realizan entregas de mercancía punto a	Conductores	Orden de Cargue

	mercancía	<p>punto se entrega expresamente al destinatario en la dirección entregada por el cliente en la documentación. Si en la entrega de la mercancía se detectan faltantes o sobrantes de mercancía, o se presentan novedades durante el trayecto se debe reportar al proceso de seguridad Tanto del cliente como proceso de seguridad TIMON</p> <p>Toda zona de entrega que este determinada como una zona de riesgo se debe informar al proceso de seguridad TIMON el cual determinara si es necesario el acompañamiento de escolta o seguimiento del satelital</p> <p>La responsabilidad del cargue y descargue de la mercancía debe estar plasmada en la política de servicio generada con el cliente dependiendo el tipo de mercancía a transportar.</p>		Remesa
1.11	Cumplidos de operativos	<p>Los Conductores en caso de recibir dinero para la operación, una vez llegan al destino legalizan los provisionales correspondientes, según lo establecido en la Directriz de Fondos Logísticos y/o Cajas Menores. Los conductores hacen entrega al coordinador de operaciones de todos los documentos que soportan la operación como orden de cargue, manifiesto ministerio de transporte, relación gastos de viaje y planilla de despachos (cuando aplique). Y estos deben ser remitidos al origen para así dar soporte a la prestación del servicio y posterior facturación.</p> <p>Los conductores operativos deben entregar a diario los documentos que soportan la prestación del servicio directamente al supervisor de operaciones y/o auxiliar de operaciones o a quien determine el proceso para así generar los cumplidos correspondientes en el sistema, si se identificase un conductor retuviere los documentos por más de 2 días posterior a la finalización de su trayecto este será inhabilitado en el sistema hasta tanto no realice su respectivo cumplido y legalización de Documentos</p> <p>Para los conductores outsourcing deben generar el cumplido a más tardar 24 horas después de finalizado el servicio si posterior a este tiempo se les debe entregar el ticket de cumplido</p> <p>CUMPLIDOS EN LA HERRAMIENTA</p> <p>Cumplidos – Listar – Ingresar criterios de Búsqueda – Seleccionar Manifiesto a Cumplir - ingresar datos solicitados por el sistema (km inicial, km final, Hora</p>	<p>Conductores</p> <p>Auxiliar administrativos</p>	<p>Documentos soportes de la operación (remesa, orden de cargue)</p> <p>Ticket de Cumplido</p> <p>Planilla de Despacho</p>

		<p>Inicial, hora final, observaciones donde se anote cualquier tipo de novedad presentada durante el servicio) - aceptar</p>		
1.12	Cumplidos de zonas – pueblos	<p><u>Zonas adicionales</u> Los conductores de zona una vez prestado el servicio, deben hacer firmar la orden de cargue</p> <p><u>Zonas fijas,</u> Hacer firmar la planilla de prestación de servicios urbanos por el cliente donde se evidencie la prestación del servicio, luego se debe entregar al digitador para generar el cumplido en el sistema y realice la consolidación de información para generar la pre facturación que será remitida al proceso de facturación según los tiempos determinados</p>	<p>Conductores</p> <p>Digitadores</p>	<p>Documentos soportes de la operación Tiquete de Cumplido</p>
2	Control de la operación.	<p><u>Pueblos</u> Los Conductores en caso de recibir dinero para la operación, una vez llegan al destino legalizan los provisionales correspondientes, según lo establecido en la Directriz de Fondos Logísticos y/o Cajas Menores, entregan la orden de cargue al auxiliar administrativo para realizar el cumplido correspondiente en el sistema.</p> <p><u>Colaboradores:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Horas extras del personal. <ul style="list-style-type: none"> ○ El control de las jornadas laborales de los colaboradores debe realizarse mediante el registro de control biométrico, el cual es obligatorio para las ciudades cabecera de regional como lo son Pereira, Bucaramanga, Medellín, Cali, Bogotá, Barranquilla. ○ La liquidación de horas extras en las ciudades anteriormente mencionadas debe realizarse tomando la información del aplicativo de control biométrico. ○ Para las ciudades donde no se encuentre instalado, el control debe realizarse por medio del reporte telefónico a la centran de trafico al número de celular 3155799176 ○ E caso de presentarse algún tipo de novedad por el no reporte en la herramienta biométrico el colaborador debe reportar inmediatamente a su superior donde esta validara con el proceso de tecnología y/o seguridad si se ha presentado alguna falla de la herramienta y así autorizar al colaborador para que realice el reporte de las HE en el formato de reporte de Horas extras firmando inmediatamente 	<p>Supervisor de Operaciones</p> <p>Facilitador Master Nacional de Operaciones</p> <p>Facilitador Junior de Operaciones (Regional)</p>	<p>Registros de nómina, servicios no conformes, informes de legalizaciones SAT.</p> <p>SIANT</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de pago de operativos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Este reporte debe validarse con los cumplidos en el SAT, de donde se toma la información de las rutas realizadas por los conductores. La liquidación se realiza con base en la matriz de valores para pago de operativos. • Pago por productividad conductores. <ul style="list-style-type: none"> ○ Existe una modalidad de pago por productividad de conductores de zona, al cual se realiza calculando el producto del número de piezas por el valor de pieza por zona y por proceso. • Calculo de productividad variable para los conductores y personal de la operación. <ul style="list-style-type: none"> ○ Se realiza calificación a los conductores de zonas y operativos de acuerdo con la "Política de productividad variable conductores propios y Outsourcing" <p><u>Servicio No Conforme – Quejas y Reclamos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando no se cumplen con los requisitos determinados o acordados con el cliente como los son Tiempos de desplazamiento. <p>No cumplimiento de requisitos tanto legales como del cliente Retrasos en la operación por fallas en la colocación de flota Novedades operativas.</p> <p><u>Se debe generar tratamiento de la novedad presentada por medio de la Directriz de tratamiento de acciones correctivas y preventivas</u></p> <p><u>Financiero:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturación. Legalizaciones de dinero por parte de los conductores en el sistema SAT con los soportes de peajes de acuerdo con los anticipos generados. • > Legalizaciones > Legalizar Seleccionar manifiesto, revisar los gastos realmente ejecutados, legalizar. <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuando hay sobrantes de dinero, éste ingresa al fondo de la regional donde se realiza la legalización y el valor es controlado por el sistema. ○ Cuando hay faltante de dinero, éste sale igualmente del fondo y de igual manera es controlado por el sistema. • Existe un control para el registro de los 		
--	--	--	--	--

		<p>abastecimientos de los fondos y para los gastos que se realicen en las regionales, el cual se encuentra en el SAT,</p> <p><u>Otros:</u></p> <p>Documentación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplidos. En el instructivo de prestación de servicios urbanos se encuentra el procedimiento para hacer seguimiento al cumplimiento de las OC de vehículos asignados a zona y a pueblos. <p>Para las OC y los anticipos de operativo, se hace seguimiento con informes de anticipos no legalizados y de OC generadas y no cumplidas. Este seguimiento lo debe realizar el Facilitador regional y el Analista regional de fondos.</p> <p>Anticipos > Informe de Anticipos</p>		
2.1	Administración de Flota	<p>Cada vehículo tiene una Hoja de Vida en la que se lleva el récord de su mantenimiento y (Registros del MP2 proceso Mantenimiento).</p> <p>Así mismo, dentro de cada vehículo existe una carpeta con los siguientes documentos:</p> <p><u>Vehículos Operativos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> OP I01 F01 Inventario general de vehículos y herramientas, OP I05 F 01 Control de Tanqueo (esta planilla debe ser diligenciada solamente cuando se realicen suministros de combustible en estaciones donde NO se cuente con crédito) OP D01 F06 Planilla de Trasbordo <p><u>Vehículos Zonas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> OP I01 F01 Inventario general de vehículos y herramientas página 4 OP D01 F06 Planilla de Trasbordo OP I05 Control de Tanqueo (aplica para las regionales a excepción de Bogotá y esta planilla debe ser diligenciada solamente cuando se realicen suministros de combustible en estaciones donde NO se cuente con crédito) <p>Ver instructivo de Control de Inventario de la Flota</p> <p>Se debe validar con el proceso de mantenimiento cuales de os vehículos que están en administración cuentan con mantenimiento de flotas los que no será responsabilidad del cliente su seguimiento y garantizar la verificación de</p>	<p>Facilitador Junior de Operaciones (Regional)</p> <p>Coordinador de Operaciones</p>	<p>OP I05 OP I01 F01 Inventario general de vehículos y herramientas. F 01 Control de Tanqueo</p> <p>OP I05 F02 Matriz de galones por recorrido</p> <p>GH D 01 F09 Novedades</p> <p>OP D01 F06 Planilla de Trasbordo</p>

		<p>los mismos</p> <p>Par la flota que pertenezca al proceso de operativos La administración se hace en la asignación de plan de rodamiento. La administración del plan de rodamiento es realizada por el cliente en caso dela operación de Servientrega y ellos asignan el plan de rodamiento a cada vehículo.</p> <p>Para la administración de flota en TIMON S.A. se tienen en cuenta los siguientes sistemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión en Mantenimiento Vehicular • Gestión de Sistemas Telemáticas • Gestión de conductores • Gestión de Combustible • Gestión de la Seguridad • Gestión Documental • Gestión Operativa 		
2.2	Reporte de kilometrajes y Programación de mantenimiento	<p>El proceso de operaciones debe suministrar quincenalmente los kilometrajes de los vehículos asignados a cada regional, aplica para regionales diferentes a Bogotá.</p> <p>El proceso de operaciones debe coordinar que los vehículos cumplan con la programación de mantenimiento quincenal que entrega el proceso de mantenimiento, al momento del ingreso los vehículos deben llegar con el conductor titular, reportar las novedades a corregir y recibir el vehículo a satisfacción.</p>	<p>Facilitador Junior de Operaciones (Regional)</p> <p>Coordinador de Operaciones</p>	Reporte de kilometrajes SAT y cumplimiento de la Programación de mantenimiento
Nº	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	REGISTRO
2.3	Control de combustible	<p>La programación de Tanqueo de vehículos de zona se genera con base en la capacidad de combustible con la que cuentan los vehículos, la cantidad de kilómetros recorridos por galón, los kilómetros promedio que recorren diariamente de forma tal que los vehículos tanqueen antes que el indicador de nivel de combustible marque ¼ de capacidad.</p> <p>Programación se actualiza a medida que se efectúen cambios significativos en la operación.</p> <p>En el caso de presentarse retanqueo del vehículo, es deber del conductor Informar de la solicitud al facilitador de la regional destino para su aprobación junto con proceso de seguridad central de trafico</p>	<p>Conductores</p> <p>Facilitador Junior de Operaciones (Regional)</p>	Tirilla de Tanqueo. Planilla control de combustible.
	Tanqueo en estaciones de servicio de	Dentro de cada vehículo se encuentra el formato OP I 05 F 01 Control de tanqueo, este aplica solamente si se realiza un suministro de combustible en una estación de		

	contado	<p>contado el cual se diligencia con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número consecutivo del tanqueo Nombre del conductor Número de cédula del conductor Fecha y hora del tanqueo Número del comprobante de tanqueo Galones suministrados Si el tanqueo se cancela en efectivo o se cuenta con crédito Kilometraje en el momento del tanqueo Viaje realizado Observaciones en caso de presentarse <p>Para la regional Bogotá vehículos de zona urbana no aplica el anterior ítem.</p> <p>Se debe diligenciar en la planilla de programación de tanqueo el cumplimiento de las programaciones mediante check list diario de la programación</p>		
2.4	Control de gastos de operación	<p>El auxiliar administrativo o analista de fondos separa los gastos de la flota propia de los gastos de la flota administrada.</p> <p>El Facilitador Junior de Operaciones (Regional) realiza la verificación y avala que los gastos generados en la regional sean acordes con la operación.</p> <p>Se realiza el registro en el SAT de los fondos de todos los gastos diferentes a los relacionados en los anticipos de despacho.</p> <p>Los gastos SE REPORTAN DE FORMA SEPARADA EN LOS RCM, de acuerdo con la vinculación del vehículo con el fin que el sistema los ubique dentro de los diferentes centros de costo.</p> <p>Para la operación P.M., donde se despachan los vehículos de operativo, se genera un provisional en canje para dejar el registro en el sistema. El coordinador, supervisor o auxiliar que genere los despachos en el SAT deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> Generar los provisionales en el sistema de acuerdo a aquellos gastos Realizar un reporte de cuadre de caja donde se relacionen los gastos efectuados y los anticipos del SAT exportados del sistema. <p>Mensualmente se pasa por parte del proceso de operaciones un informe de vehículos administrados que son usados para cubrir necesidades de clientes, consolidando información del proceso de Mantenimiento,</p>	Facilitador Junior de Operaciones (Regional)	SAT Reporte de Cuadre de Caja p.m. (Excel)

		de gestión documental, con el fin de establecer la facturación para los propietarios de dichos vehículos.		
2.5	Control de Inventario de flota	<p>El control de inventario de flota se llevará acabo según OP I01 Instructivo Control Inventario Flota.</p> <p>El Facilitador Junior de Operaciones (Regional) asegura el control de inventarios de los vehículos diariamente, para lo cual periódicamente revisa que se lleven los registros establecidos en el Instructivo para el Control de Inventario de la Flota.</p> <p>Para las regionales donde NO exista Supervisor o personal administrativos o en su defecto conductor de patio el Facilitador Junior de operaciones Regional debe realizar el inventario una vez al mes y dejar el registro de novedades de inventario</p> <p>Para todas las regionales se aplicara en control inventarios asi:</p> <p>En las regionales se contara con lugar designado donde se deben almacenar los siguientes elementos</p> <p>Bolsa o caja de herramienta básica que como mínimo deberá contener: lo elementos escritos según instructivo control de herramientas junto con botiquín</p> <p>Llaves del vehículo</p> <p>Candado en caso de ser asignado por la compañía</p> <p>Todos los días se debe hacer entrega del maletín (bolso) con los elementos descritos realizando la inspección y verificación de los elementos que lo componen lo mismo en la recepción del vehículo al culminar sus labores</p> <p>Para las regionales diferentes a Bogotá, el conductor es quien realiza la verificación del inventario del vehículo, esta verificación se hace antes de iniciar la operación dejando evidencia en el formato inventario,</p> <p>Adicionalmente según los tiempos determinados en cada regional y bajo la supervisión del Facilitador Junior de la Regional y/o Coordinador operaciones se debe hacer el inventario general de vehículos y herramientas realizando las actualizaciones en los formatos determinados para el proceso, dejando el registro de los hallazgos encontrados los cuales deben ser enviando al facilitador nacional de operaciones de forma digital, junto con las acciones realizadas y tratamiento de las novedades encontradas en esta revisión.</p>	Facilitador Junior de Operaciones (Regional)	OP I 01 F 01 Inventario general de herramientas.

3	Reporte de novedades Diarias	<p>El Facilitador, coordinador, supervisores y auxiliares de operaciones registran las novedades relacionadas con la operación diaria de zonas y operativos.</p> <p>Registro de novedades</p> <p>SIANT- Reportes – registrar - Ubicar por cada uno de los criterios de registro</p> <p>El Facilitador Junior de Operaciones (Regional) entrega mensualmente el informe de gestión de la regional al facilitador Master de operaciones.</p>	<p>Facilitador Junior de Operaciones (Regional)</p> <p>Coordinador de Operaciones</p> <p>Supervisor de Operaciones</p>	<p>SIANT</p> <p>Informe de gestión</p>
4	Verificación de registros de la operación	<p>El Facilitador Master de Operaciones debe realizar verificaciones no anunciadas y periódicas a los registros provenientes de la operación revisando la trazabilidad de las operaciones realizadas. Como evidencia de la verificación se genera un reporte de revisión con los aspectos encontrados y las acciones que se toman para mejorar las situaciones presentadas.</p>	<p>Facilitador Master Nacional de Operaciones</p>	<p>Informe de revisión</p>
5	Política de pago por productividad variable	<p>Mensualmente el Facilitador Junior de Operaciones (Regional), realiza la revisión de la productividad por conductor teniendo en cuenta los criterios definidos en la política de incremento por productividad conductores, generando el registro reporte de pago por productividad. Este reporte se registra en la planilla de nómina al proceso de gestión humana.</p>	<p>Facilitador Junior de Operaciones (Regional)</p>	<p>Reporte pago por productividad</p>
6	Proyectos especiales en transporte, administración de flota u otros clientes	<p>Para proyectos de transporte, administración de flota o terceros, se elaborará un manual de operación para cada proyecto, según sea la necesidad del cliente, por medio del cual se regirá la operación.</p> <p>Para el ingreso de nuevos clientes se seguirán las disposiciones descritas en la Directriz de la UEN Carga</p>	<p>Facilitador Master Nacional de Operaciones</p> <p>Dinamizador Ejecutivo</p>	<p>Manual de operación proyecto especial.</p>
7	Medición de la Operación	<p>Al proceso de sistemas de gestión se reportan mensualmente los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de la flota • Conformidad en el servicio • Cumplimiento de requisitos • Atención de novedades <p>En el tema de las novedades, estas deben registrarse en el SIANT de acuerdo a los Ítems allí considerados y aquellos que impacten o no en la operación.</p>	<p>Facilitador Master Nacional de Operaciones</p> <p>Facilitador Regional de operaciones</p>	<p>Cuadro de mando</p> <p>Registro de indicadores regional</p>

3. CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Modificación	Fecha
1	Cambio en el modelo de documentación por mejoras al sistema, a fin de ajustar y evidenciar las actividades del proceso conforme al tipo de organización, e integración de las normas del Sistema.	30/Ene/2010
2	Se incluye en documentos relacionados la directriz para el tratamiento del servicio no conforme, se incluye la actividad no. 3 Reporte de novedades diarias. Se ajusta la actividad no. 1.6 inspección de vehículos teniendo en cuenta las nuevas disposiciones de verificación vehículo apto para cargar. Se incluye la actividad No. 2.2. Reporte de kilometrajes y programación de vehículos y la actividad No. 4. Verificación.	03/Sep./2010
3	Se realiza actualización general de la directriz de operaciones, teniendo en cuenta los ajustes realizados en los instructivos, se incluye la política de pago por productividad, se incluyen el procedimiento que se debe realizar para las colisiones, se eliminan las actividades relacionadas con el instructivo control pérdidas, faltantes y sobrantes de mercancía. En la actividad N° 2 se especifica metodología para el reporte de horas extras y reporte de pagos de operativos. Se eliminan los formatos OP D01 F03 Reporte Programación de Requerimientos OP D01 F04 Solicitud de servicio el cual fue reemplazado por los correos electrónicos solicitud de servicio asignado a cada regional, OP D01F07 Control Novedades verificación vehículos aptos para cargar. Se incluyó la actividad N° 6 correspondiente a la inclusión de un manual para proyectos especiales en transporte, administración de flota o terceros. Inclusión en las actividades generales el desarrollo de un modelo colaborativo que consiste en la realización de mesas de trabajo en conjunto para establecer cambios o mejoras en las operaciones. Se incluye en la actividad N° 2.1 que para el cliente Servientrega y la flota adquirida en el segundo semestre de 2011 no se cuenta con administración en mantenimiento. La administración se hace en la asignación de plan de rodamiento.	03/Oct/2011
4	Se actualizo la Directriz teniendo en cuenta el cambio de cargos. Se actualizaron las actividades No 1.7 – 1.11 - 2 – 2.2 – 2.4 y 6	06/ Sep./2013
5	Se elimina último punto de los aspectos generales, por las condiciones actuales de negociación con el cliente. Se agrega actividad 7 con claridad acerca de medición de indicadores y manera de ser reportados.	01/Abril/2014
6	Se incluyen los aspectos generales vinculados con el transporte de alimentos y mercancías peligrosas. Se hace cambio de cargos responsables por modificación en los mismos. Se modifica actividad 2.3 control de combustible, Se incluye actividad 2.4. Se modifica actividad 2.5 Control de inventario de flota de acuerdo a las modificaciones realizadas al instructivo de control de Inventario OP I 01	111/Abr/2016