

TITULO

PROCESO GENERAL DE TRANSPORTE TIPO DE DOCUMENTO

NORMA DE PROCESO

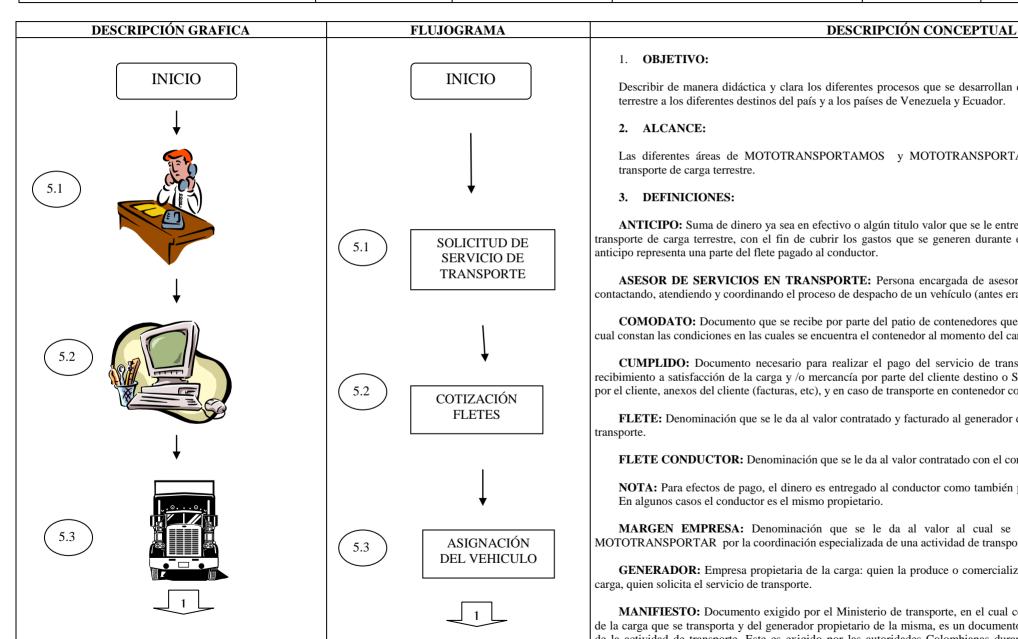
AREAS DE APLICACIÓN

APLICA PARA TODAS LAS AREAS DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL

CODIGO DEL **DOCUMENTO**

NP-AOYC-001





Describir de manera didáctica y clara los diferentes procesos que se desarrollan dentro de una operación de transporte de carga terrestre a los diferentes destinos del país y a los países de Venezuela y Ecuador.

Las diferentes áreas de MOTOTRANSPORTAMOS y MOTOTRANSPORTAR involucradas en este macro proceso del

ANTICIPO: Suma de dinero ya sea en efectivo o algún titulo valor que se le entrega al conductor antes de realizar la actividad de transporte de carga terrestre, con el fin de cubrir los gastos que se generen durante el transporte de la carga hasta su destino. Este

ASESOR DE SERVICIOS EN TRANSPORTE: Persona encargada de asesorar al cliente en sus necesidades de transporte, contactando, atendiendo y coordinando el proceso de despacho de un vehículo (antes eran conocidos como despachadores).

COMODATO: Documento que se recibe por parte del patio de contenedores que administra la asignación de los mismos y en el cual constan las condiciones en las cuales se encuentra el contenedor al momento del cargue de éste.

CUMPLIDO: Documento necesario para realizar el pago del servicio de transporte prestado (entrega evidencia objetiva del recibimiento a satisfacción de la carga y /o mercancía por parte del cliente destino o SIA), entre estos: Remesa firmada a satisfacción por el cliente, anexos del cliente (facturas, etc), y en caso de transporte en contenedor comodatos.

FLETE: Denominación que se le da al valor contratado y facturado al generador de la carga, por la realización de un servicio de

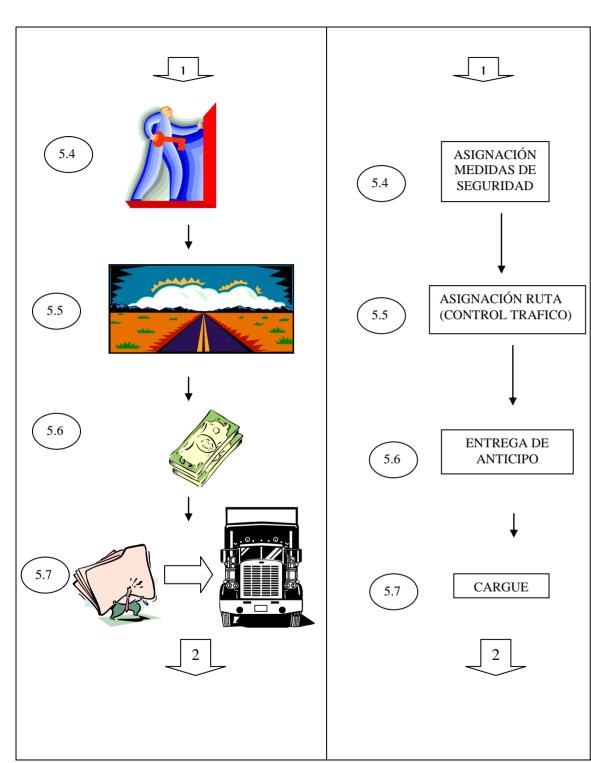
FLETE CONDUCTOR: Denominación que se le da al valor contratado con el conductor por prestar un servicio de transporte.

NOTA: Para efectos de pago, el dinero es entregado al conductor como también puede ser entregado al propietario del vehículo.

MARGEN EMPRESA: Denominación que se le da al valor al cual se hace acreedor MOTOTRANSPORTAMOS MOTOTRANSPORTAR por la coordinación especializada de una actividad de transporte de carga terrestre.

GENERADOR: Empresa propietaria de la carga: quien la produce o comercializa, quien posee la necesidad de transporte de su

MANIFIESTO: Documento exigido por el Ministerio de transporte, en el cual consta información: del conductor, del vehículo, de la carga que se transporta y del generador propietario de la misma, es un documento que resume de manera general la información de la actividad de transporte. Este es exigido por las autoridades Colombianas durante todo el movimiento de la carga dentro del



territorio nacional.

ORDEN DE CARGUE: Documento interno en el cual consta información sobre el producto que se transportara, del vehículo y del conductor asignado a dicho transporte. Este documento tiene la función de avalar al conductor ante el generador de carga como transportador asignado por una empresa legalmente constituida en este caso MOTOTRANSPORTAR S.A. sin este documento no se hace entrega de la carga y /o mercancía por parte del cliente generador.

REMISION (**REMESA**): Documento exigido por el Ministerio de transporte (de carácter obligatorio), en el cual consta información sobre el cliente y su producto. En éste el cliente firma a satisfacción la entrega de la carga o en su defecto realiza observaciones. Con este documento se le factura al cliente el servicio prestado por MOTOTRANSPORTMOS – MOTOTRANSPORTAR.

SIA: Sociedad de Intermediación Aduanera, entidad que se encarga de realizar tramites aduaneros (DIAN) de los generadores de carga que exportan o importan mercancía (desde y hacia el territorio Colombiano).

EMPRESA TRANSPORTADORA: Empresa responsable del transporte de la carga del generador a su destino.

CONDUCTOR: Persona que conduce el vehículo que lleva la carga del generador a su destino.

4. CONSIDERACIONES GENERALES:

En esta norma de proceso se hace referencia a los procesos fundamentales de toda la actividad de transporte de carga terrestre que realiza MOTOTRANSPORTAMOS y MOTOTRANSPORTAR.

Se busca dar una idea general de toda la operación de transporte, los detalles se podrán encontrar en los diferentes documentos que son citados al final de cada definición.

La norma de proceso "PROCESO GENERAL DE TRANSPORTE" (NP-ACAL-001) tiene una explicación grafica y un flujo grama que hacen mas didáctica la explicación del proceso, se recomienda guiarse con los numerales asignados en el flujograma y las gráficas pertenecientes a cada numeral para entender fácilmente el contenido de este documento.

La palabra funcionario será empleada de manera indiferente del sexo, para significar la persona quien realiza una actividad dentro del proceso de transporte de carga terrestre.

Para hacer más entendible y aumentar el nivel de comprensión de esta norma de proceso se tiene el numeral 3 de definiciones, el cual debe ser consultado cuando encuentre algún término utilizado en el sector transporte que no le sea familiar o conocido.

5. CONTENIDO:

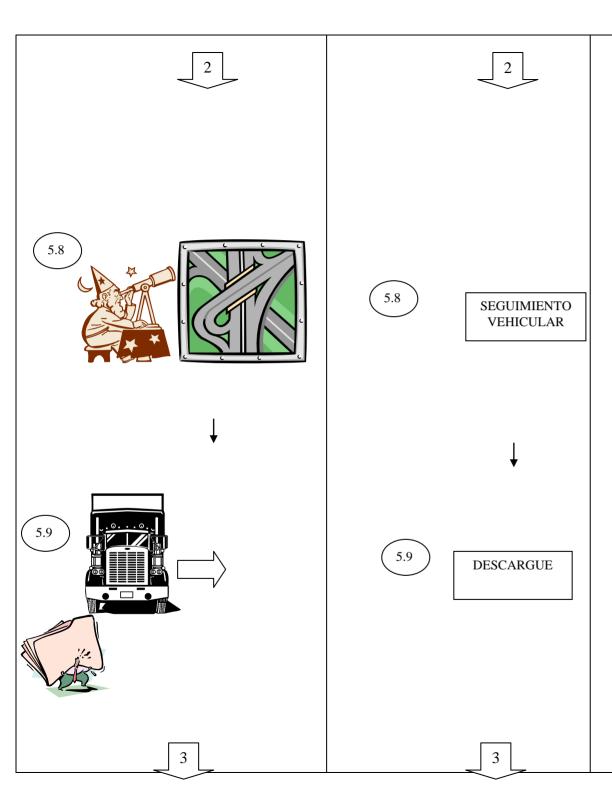
SOLICITUD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE:

Esta solicitud es realiza por el cliente mediante comunicación telefónica, correo electrónico, licitación o fax. En ésta el cliente da a conocer al asesor en servicios de transporte, las características del servicio que desea recibir.

COTIZACIÓN FLETES:

El asesor en servicios de transporte, una vez reconocidas las necesidades del cliente; cotiza el flete a cobrar al generador de la carga y la da a conocer mediante una propuesta comercial enviada por parte del Área Operativa y Comercial. Ver PD-AOYC-002 y PD-AOYC-003.

ASIGNACION DEL VEHÍCULO:



Según las características de la carga, el asesor en servicios de transporte asigna el vehículo que cumpla con las condiciones del servicio; para esta actividad se cuenta con una flota cautiva de vehículos afiliados y de terceros que transportan continuamente por la empresa. Antes del proceso de asignación del vehículo, éste pasa a revisión por parte del área de seguridad.

NOTA: Medidas de seguridad en el área de seguridad, tanto el conductor como el vehículo deben cumplir con todos y cada uno de los requerimientos de la póliza y del BASC en seguridad para el transporte ver PD-ASEG-001 y PD-ASEG-003.

ASIGNACION DE MEDIDAS DE SEGURIDAD:

Todo transporte tiene un nivel de riesgo y dependiendo de este, el Director de seguridad establece unas medidas de seguridad para reducir al máximo los niveles de riesgo en el transporte de la carga.

NOTA: Existen transportes críticos por las características que conforman el servicio a prestar; otros transportes no son tan riesgosos, sinembargo exigen un mínimo de planeación en tiempos de recorrido y control de trafico. Entre estas medidas de seguridad se encuentran: servicio de escolta, acompañamiento, seguridad de caravanas, seguridad conjunta entre las autoridades y MOTOTRANSPORTAMOS – MOTOTRANSPORTAR seguridad satelital, etc. Ver PD-ASEG-001. Para las exportaciones se debe tener en cuenta el procedimiento de seguridad para las exportaciones BASC. Ver PD-ASEG-003.

ASIGNACION DE RUTA (CONTROL TRAFICO):

El controlador de tráfico, asigna al conductor y el vehículo seleccionado, el itinerario que debe cumplir estrictamente, este será el que indique a la empresa generadora y a MOTOTRANSPORTAMOS - MOTOTRANSPORTAR el rumbo a tomar de la carga y el debido seguimiento de la misma durante su trayecto. Según la asignación de ruta se programará los informes periódicos a suministrar al cliente durante el tiempo del trayecto.

NOTA: El conductor en este punto es el único representante de MOTOTRANSPORTAMOS Y MOTOTRANSPORTAR en ruta, debido a esto, se implemento un procedimiento que regula todas las actividades que se llevan a cabo en el proceso de control ruta Ver PD-ASEG-002. La asignación de rutas se convierte en un elemento que presta seguridad al transporte de la carga, el monitoreo permanente es una herramienta preventiva por excelencia.

ENTREGA DEL ANTICIPO:

El asesor en servicios de transporte, entrega una orden de cargue al funcionario de facturación quien genera una remisión y el manifiesto de carga de la actividad de transporte. De igual forma, el funcionario de facturación elabora el cheque del anticipo y lo entrega al coordinador de tráfico, quien finalmente lo entrega al conductor, quien hará uso del cheque para cubrir sus gastos durante el proceso de transporte de la carga. Ver PD-AFIN-001.

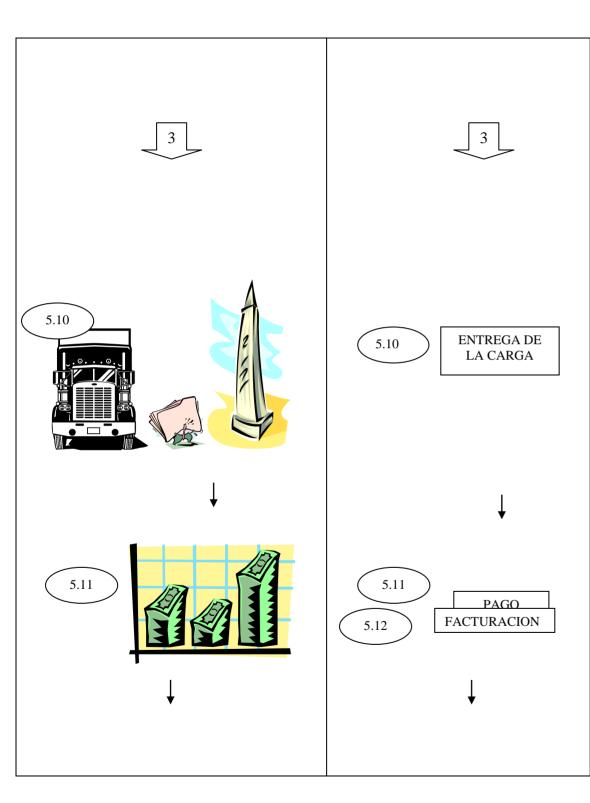
CARGUE DE LA MERCANCIA:

El proceso de cargue, es responsabilidad del conductor y se desarrolla en el patio de cargue del generador, bajo sus condiciones, teniendo en cuenta las características del producto a transportar.

NOTA: Los recursos necesarios para el cargue, en ocasiones es responsabilidad del generador, el transportador o en otros casos, la empresa transportadora. Ver PD-AOYC-004.

SEGUIMIENTO VEHICULAR:

Es responsabilidad del controlador de trafico, realizar el seguimiento del vehículo en ruta con los diferentes puestos de control, los reportes al cliente, la comunicación establecida vía teléfono celular, reporte de novedades en ruta, operativos de búsqueda, operativos de apoyo; integran los diferentes canales de información que se establecen durante esta operación (Generador-MOTOTRANSPORTAMOS - MOTOTRANSPORTAR - transportador) Ver PD-ASEG-002.



NOTA: Se relaciona directamente con la actividad (5.5), pero este es la parte netamente operativa, es decir, el seguimiento que se le hace al vehículo cuando se encuentra en ruta.

DESCARGUE:

Actividad en la cual concluye la entrega de la carga al cliente. El conductor es el responsable de observar el proceso de descargue en el cual se le hace entrega al cliente final, SIA o cliente final extranjero. Ver PD-AOYC-004.

ENTREGA DE LA CARGA:

Etapa final del proceso de transporte en la cual termina la responsabilidad del transportador y MOTOTRANSPORTAMOS MOTOTRANSPORTAR sobre la carga transportada, el conductor es el responsable de hacer entrega de la carga y/o mercancía al cliente final, SIA o cliente final extranjero.

Existen varios escenarios:

CLIENTE EN DESTINO NACIONAL:

El conductor entrega la carga en el sitio indicado por el generador, se firma la remesa a satisfacción o se hacen las observaciones respectivas. Este documento es regresado a MOTOTRANSPORTAMOS - MOTOTRANSPORTAR por parte del transportador una vez finalizada la actividad, esto con el fin de generar el pago.

CLIENTE EN DESTINO PUERTO:

El conductor entrega a la SIA del cliente la carga de exportación esta se encarga de realizar los tramites de dicha exportación. MOTOTRANSPORTAMOS – MOTOTRANSPORTAR por medio del conductor, le entrega a la SIA toda la documentación del transporte (remesa, orden de cargue y manifiesto), también se entrega el comodato del contenedor, los datos de la exportación de la carga, los envía directamente el generador a la SIA. Ver PD-ASEG-003 y PD-AOYC-002.

CLIENTE EN DESTINO INTERNACIONAL:

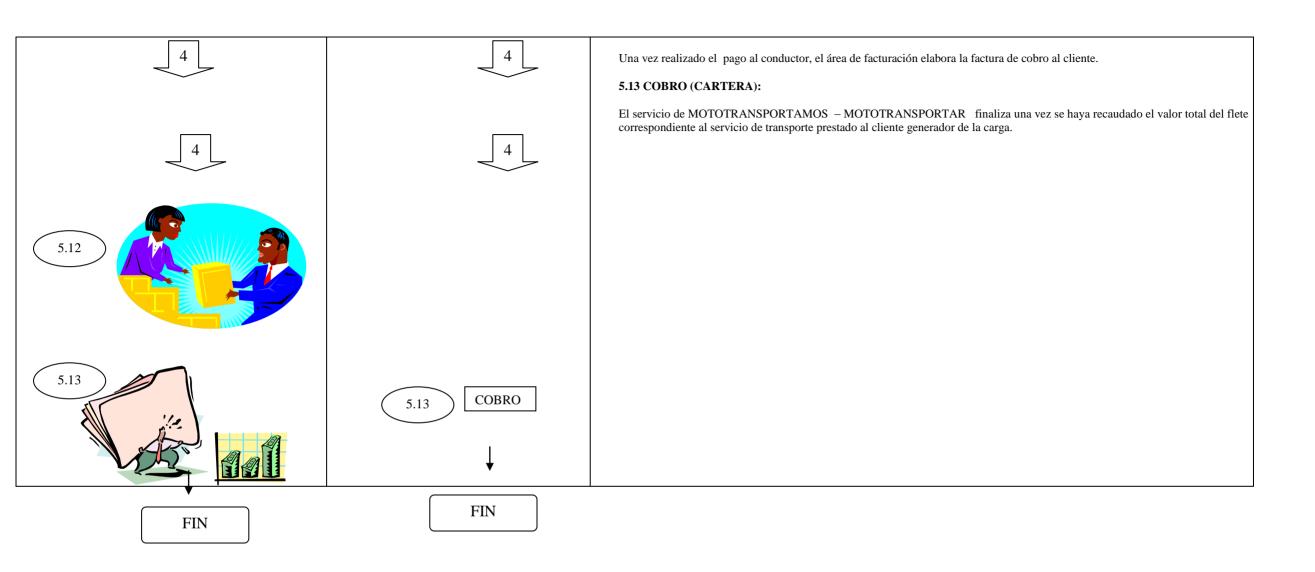
El conductor entrega la carga en fronteras con los países vecinos o dentro de sus territorios, en estos casos se tienen definidos procesos para cruce de fronteras y se maneja una documentación de despachos diferente a la de transporte nacional. Ver PD-AOYC- 003.

NOTA: Para los escenarios anteriores, el conductor debe avisar al controlador de trafico sobre la entrega de la carga y/ o mercancía y la firma del cumplido por parte de la persona encargada en el lugar de destino. La firma del cumplido incluye: Nombre, firma y cedula de la persona responsable del recibimiento de la carga, debe tener también el sello de la empresa (cliente destino o SIA) que recibe la carga y/ o mercancía. La información del cumplido entregada en este punto del proceso debe coincidir con la información del cumplido a su llegada a MOTOTRANSPORTAMOS - MOTOTRANSPORTAR

5.11 PAGO:

Actividad desarrollada después de la entrega de la carga al cliente destinatario; para realizarlo, el conductor trae o envía el cumplido a las instalaciones de MOTOTRANSPORTAMOS – MOTOTRANSPORTAR específicamente al asesor en servicios de transporte quien verifica los datos del cumplido, éste lo entrega al funcionario de control tráfico quien verifica el cumplimiento de los reportes en los diferentes puestos de control establecidos por ruta, posteriormente lo entrega con su visto bueno al funcionario de facturación, quien procede a generar el cheque por el resto de dinero correspondiente al flete conductor por el cual se contrató el servicio. El dinero a favor del conductor resulta de la resta del flete consignado en el manifiesto y el valor entregado en el anticipo.

5.12 FACTURACION:







PROCESO GENERAL DE TRANSPORTE NP-AOYC-001

ELABORA:				REVISA:				APRUEBA:				
Roberto Muñoz	2012	03	30	Jader Durango	2012	03	30	Olga Castillo	Olga Castillo		03	30
	A	M	D		A	M	D			A	M	D
				ANULA VERSIÓN No 2 DE FECHA			No DE COPIA		TOTAL PAGINAS			
2012 03	30			2010 01	30		USUAR		1011111			
									6			