

## 1. INFORMACIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO

<b>OBJETIVO:</b>	Determinar los parámetros y la metodología para la ejecución y control de las operaciones logísticas en la prestación de servicios de transporte y administración de flota de TIMÓN S.A., de tal forma que se asegure el cumplimiento de los requisitos del cliente.
<b>DUEÑO DEL PROCESO:</b>	Facilitador Nacional de Operaciones
<b>ALCANCE:</b>	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.

### 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  
 OP D 01 F 05 Verificación Vehículo apto para cargar  
 OP D 01 F 06 Planilla de Traslado  
 Programación de Operativos  
 Reporte Salida de Operativos  
 MRP Operativos  
 MRP Zonas – Pueblos  
 Reporte de Novedades

<b>ELABORÓ</b> Wilfredy Cucaita Facilitador Sénior Bogotá		<b>REVISÓ</b> Luis Fernando Rosero Facilitador Máster de Operaciones		<b>APROBÓ</b> Carmen Lucia Rodríguez Dinamizadora Ejecutiva	
<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>

Programación de mantenimiento  
Manual de operación proyecto especial

## ASPECTOS GENERALES:

- El proceso Operaciones se registrará 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 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 y Supervisor 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 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](mailto:solicituddeservicio@timon.com.co)
  - [solicituddeserviciocota@timon.com.co](mailto:solicituddeserviciocota@timon.com.co)
  - [solicituddeservicioejecafetero@timon.com.co](mailto:solicituddeservicioejecafetero@timon.com.co)
  - [solicituddeserviciooccidente@timon.com.co](mailto:solicituddeserviciooccidente@timon.com.co)
  - [solicituddeservicioantioquia@timon.com.co](mailto:solicituddeservicioantioquia@timon.com.co)
  - [solicituddeserviciooriente@timon.com.co](mailto:solicituddeserviciooriente@timon.com.co)
  - [solicituddeservicionorte@timon.com.co](mailto: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, 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.

## 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:  <a href="mailto:solicituddeservicio@timon.com.co">solicituddeservicio@timon.com.co</a> <a href="mailto:solicituddeserviciocota@timon.com.co">solicituddeserviciocota@timon.com.co</a> <a href="mailto:solicituddeservicioeiecafeatero@timon.com.co">solicituddeservicioeiecafeatero@timon.com.co</a> <a href="mailto:solicituddeserviciooccidente@timon.com.co">solicituddeserviciooccidente@timon.com.co</a> <a href="mailto:solicituddeservicioantioquia@timon.com.co">solicituddeservicioantioquia@timon.com.co</a> <a href="mailto:solicituddeserviciooriente@timon.com.co">solicituddeserviciooriente@timon.com.co</a> <a href="mailto:solicituddeservicionorte@timon.com.co">solicituddeservicionorte@timon.com.co</a>  <i>ESTO DENTRO DEL MARCO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO PACTADA PARA CADA CLIENTE</i>	Facilitador Master Nacional de Operaciones y/o Facilitador de Operaciones (Regional)  Facilitador de Operaciones (Regional) y/o Coordinador de Operaciones  Supervisor de Operaciones  Auxiliar Administrativo	Requerimiento del Cliente MRP  Correo electrónico de solicitud de servicio según regional
1.3	Planeación de la operación	Recibida la solicitud, se planea la operación teniendo en cuenta los siguientes criterios: a. Se estima la composición de flota entre vehículos propios, administrados y de terceros, evaluando la disponibilidad de la misma. b. Se establece la asignación de flota con base a los requerimientos del cliente. c. Se ingresan las programaciones al SAT por periodo de tiempo. d. Se retroalimenta al cliente (si aplica).  Los Coordinadores de operaciones deben asegurarse que los conductores conozcan todos los requerimientos de la prestación del servicio.	Coordinador de Operaciones	Registro de programaciones en el SAT  MRP Zonas – pueblos  MRP Operativos
No.	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	REGISTRO
1.4	Verificación de		Facilitador de	Documentación

	recursos	Una vez recibida la solicitud de servicio, el coordinador y facilitador de la regional evalúa la capacidad de los	Operaciones (Regional)	proveedores
1.4	Verificación de recursos	Recursos propios, si no se cuenta con recurso propio para la prestación del servicio (flota propia y en administración), el coordinador gestiona la consecución de un proveedor outsourcing, de acuerdo con lo estipulado en la OP D 02 Directriz de selección y evaluación de proveedores de transporte terrestre.	Facilitador de Operaciones (Regional)	Documentación proveedores
1.5	Programación de la operación	Se revisa la disponibilidad de flota, teniendo presente la información de habilitación por parte de Mantenimiento, tanto de Timón como de Servientrega de acuerdo con la vinculación de la flota, y el reporte de vehículos de operativo. Si se generan novedades en la programación, se informa al cliente y se ajusta con base a sus requerimientos. 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 se asegura la emisión de la orden de cargue con los datos correctos en el sistema SAT.	Coordinador de Operaciones Supervisor de Operaciones	Programación de Operativos Orden de Cargue
1.6	Inspección a Vehículos	Se hacen inspecciones aleatorias para validar si el vehículo es apto o no para cargar, se deja registro en el formato OP D01 F05 Verificación vehículo apto para cargar. 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. La verificación para los vehículos Operativos se debe realizar diariamente al 15 % de la flota. Los criterios para definir si un vehículo de flota verde y/o outsourcing es apto para el cargue son: <b>No aptos:</b> 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. <b>Aptos Flota Verde y Outsourcing:</b> 1. Que cumpla con todos los criterios de verificación relacionados en el formato OP D01 F05 Verificación vehículo apto para cargar. 2. 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.  Las acciones que se deben seguir cuando se detecta que un vehículo no apto para cargar son las siguientes:	Supervisor de Operaciones Conductor de patio	OP D 01 F05 Verificación vehículo apto para cargar.  Correo electrónico  SG I02 F 01 Solicitud Estudio de Seguridad e Investigación

No.	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	REGISTRO
1.6	Inspección a Vehículos	<p><b>Vehículos Flota Verde</b> <b>No aptos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>En el caso de fallas físicas en la unidad que comprometan la integridad de la carga se debe reportar la novedad a mantenimiento la novedad presentada y se al vehículo para la atención prioritaria.</li> <li>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.</li> </ol> <p><b>Vehículos Outsourcing</b> <b>No aptos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>	<p>Facilitador de Operaciones (Regional)</p> <p>Coordinador de Operaciones</p>	<p>Programación de Revisión Aleatoria de Vehículos</p>
1.7	Despacho de vehículos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Programación – Actualizar – Ubicar Nombre de la programación o código de la programación – Realizar actualización para el despacho.</li> <li>Programación – Aprobar - Ubicar Nombre de la programación o código de la programación – Aprobar – (La herramienta genera un pantallazo de la OC para que esta sea impresa).</li> <li>Programación – Imprimir Orden – ingresar el número de OC para generar la impresión.</li> </ol> <p>Si la Orden de Cargue es para un vehículo cuya ciudad de origen es diferente a la ciudad de Destino,</p>	<p>Facilitador de Operaciones (Regional)</p> <p>Coordinador de Operaciones</p> <p>Supervisor de Operaciones</p> <p>Conductores</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>el conductor del vehículo diligencia el formato OP D 01 F 01 Verificación estado del vehículo, el cual es 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>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 al cierre de la operación</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"> <li>• Los documentos requeridos.</li> <li>- <u>Zona – Pueblos</u>: Planilla de prestación de servicios</li> </ul>		
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>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>	<p>Facilitador de Operaciones (Regional)</p> <p>Coordinador de Operaciones</p>	



		<p>a) Realizar el despacho siguiendo los pasos anteriormente enunciados. Ocurre para clientes que son empresas transportadoras y generan toda la documentación de transporte.</p> <p>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.</p>		
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.</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.</p> <p>Las novedades presentadas en la operación que conllevan 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><b>Colisiones:</b> Realizar el reporte a Seguridad Timón en el momento de tener el inconveniente. 3164476309 Zonas Bogotá. 3164643933 — 3155625931 — 3155799176 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"> <li>• Croquis del vehículo.</li> <li>• Reporte de novedades.</li> </ul>	<p>Conductores</p> <p>Facilitador de Operaciones (Regional)</p> <p>Coordinador de Operaciones</p> <p>Facilitador de Operaciones (Regional)</p> <p>Coordinador de Operaciones</p>	<p>MA D 01 F 01 Reporte de Mantenimiento Vehículo Operativo</p> <p>SIANT</p>

Nº	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	REGISTRO
1.9	Reporte de Novedades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotografías del incidentes</li> <li>Copia de los documentos del vehículo: SOAT; RTM; tarjeta de propiedad; carnet de Timón.</li> <li>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.</li> <li>Copia de todos los documentos anteriormente descritos, con el ORIGINAL de los documentos del vehículo a los procesos de trámites y Copia al Facilitador Nacional de Operaciones.</li> <li>Llaves del vehículo (cuando aplique)</li> <li>Inventario de recibo del vehículo en taller, sea propio o tercero.</li> </ul> <p><b>** Conductor debe quedar con copia de los documentos</b></p> <p><b>*** Trámites debe garantizar que estos documentos queden en la carpeta historial del vehículo.</b></p> <p>La distribución de copias de documentos debe ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tramites</li> <li>Seguridad</li> <li>Facilitador Nacional de Operaciones</li> <li>Coordinación Regional</li> </ul> <p>El subproceso de Trámites 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 de Operaciones (Regional)</p> <p>Coordinador de Operaciones</p> <p>Facilitador 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 mercancía	<p>Cuando se realizan entregas de mercancía punto a 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 del cliente.</p>	Conductores	<p>Orden de Cargue</p> <p>Remesa</p>
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 a 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).</p> <p>Para los conductores operativos, se les entrega el documento de legalización del viaje generado por SAT, éste documento es el soporte para el reporte de nómina, el cual se debe presentar los 10 y los 25 de cada mes en la regional base del conductor.</p> <p>Para los conductores outsourcing se les debe entregar</p>	<p>Conductores</p> <p>Auxiliar administrativos</p>	<p>Documentos soportes de la operación (remesa, orden de cargue)</p> <p>Tiquete de Cumplido</p> <p>Planilla de Despacho</p>



		<p>el ticket de cumplimiento y la planilla de despachos (cuando aplique).</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 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</u></p> <p>Los conductores de zona una vez prestado el servicio, deben hacer firmar la orden de cargue y, para zonas fijas, 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 cumplimiento en el sistema y selle la orden.</p>	<p>Conductores</p> <p>Digitadores</p>	<p>Documentos soportes de la operación</p> <p>Ticket de Cumplido</p>
2	Control de la operación.	<p><u>Pueblos</u></p> <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, entregan la orden de cargue al auxiliar administrativo para realizar el cumplimiento correspondiente en el sistema.</p> <p><u>Colaboradores:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Horas extras del personal. <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>La liquidación de horas extras en las ciudades anteriormente mencionadas debe realizarse tomando la información del aplicativo de control biométrico.</li> <li>Para las ciudades donde no se encuentre instalado, el control debe realizarse reportando en el formato de reporte de Horas extras con la autorización del supervisor y coordinador de la respectiva regional.</li> </ul> </li> <li>Reporte de pago de operativos. <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul> </li> <li>Pago por productividad conductores. <ul style="list-style-type: none"> <li>Existe una modalidad de pago por</li> </ul> </li> </ul>	<p>Supervisor de Operaciones</p> <p>Facilitador Master Nacional de Operaciones</p> <p>Facilitador de Operaciones (Regional)</p>	<p>Registros de nómina, servicios no conformes, informes de legalizaciones SAT.</p> <p>SIANT</p>

		<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calculo de productividad variable para los conductores y personal de la operación. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se realiza calificación a los conductores de zonas y operativos de acuerdo con la "Política de productividad variable conductores propios y Outsourcing"</li> </ul> </li> </ul> <p><u>Servicio No Conforme – Quejas y Reclamos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempos de desplazamiento. Para los conductores de operativo se hace una validación mensual de la información de cumplidos en el SAT que incluyen las horas de salida y de llegada. Este seguimiento va a ser parte del cálculo de la productividad variable.</li> <li>• Novedades operativas.</li> </ul> <p><u>Financiero:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturación. Legalizaciones de dinero por parte de los conductores en el sistema SAT con los sopórtes de peajes de acuerdo con los anticipos generados.</li> <li>• &gt; Legalizaciones &gt; Legalizar Seleccionar manifiesto, revisar los gastos realmente ejecutados, legalizar. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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.</li> <li>○ Cuando hay faltante de dinero, éste sale igualmente del fondo y de igual manera es controlado por el sistema.</li> </ul> </li> <li>• Existe un control para el registro de los abastecimientos de los fondos y para los gastos que se realicen en las regionales, el cual se encuentra en el SAT,</li> </ul> <p><u>Otros:</u></p> <p>Documentación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplidos. En el instructivo de prestación de servicios urbanos se encuentra el procedimiento para hacer seguimiento al cumplido de las OC de vehículos asignados a zona y a pueblos.</li> </ul> <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>		
--	--	---	--	--

		Anticipos > Informe de Anticipos		
Nº	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	REGISTRO
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"> <li>OP I01 F01 Inventario general de vehículos y herramientas.</li> <li>OP I05 F 01 Control de Tanqueo</li> <li>OP I05 F02 Matriz de galones por recorrido.</li> <li>OP D01 F06 Planilla de Traslado</li> </ul> <p><u>Vehículos Zonas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>OP I01 F01 Inventario general de vehículos y herramientas</li> <li>OP D01 F06 Planilla de Traslado</li> <li>OP I05 Control de Tanqueo (aplica para las regionales a excepción de Bogotá)</li> </ul> <p>Ver instructivo de Control de Inventario de la Flota</p> <p>Para el cliente Servientrega y la flota adquirida en el segundo semestre de 2011 no se cuenta con administración en mantenimiento.</p> <p>La administración se hace en la asignación de plan de rodaje. Para Servientrega, ellos asignan el plan de rodaje 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"> <li>Gestión en Mantenimiento Vehicular</li> <li>Gestión de Sistemas Telemáticas</li> <li>Gestión de conductores</li> <li>Gestión de Combustible</li> <li>Gestión de la Seguridad</li> <li>Gestión Documental</li> <li>Gestión Operativa</li> </ul>	<p>Facilitador de Operaciones (Regional)</p> <p>Coordinador de Operaciones</p>	<p>OP I05 OP I01 F01 Inventario general de vehículos y herramientas.</p> <p>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 Traslado</p>
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</p>	<p>Facilitador de Operaciones (Regional)</p> <p>Coordinador de Operaciones</p>	<p>Reporte de kilometrajes SAT y cumplimiento de la Programación de mantenimiento</p>

		deben llegar con el conductor titular, reportar las novedades a corregir y recibir el vehículo a satisfacción.		
Nº	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	REGISTRO
2.3	Control de combustible	El tanqueo de vehículos se hace con base a los lineamientos establecidos en el Instructivo Control de Combustible OP I 05.	Conductores  Facilitador de Operaciones (Regional)	Tirilla de Tanqueo. Planilla control de combustible.
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 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"> <li>• Generar los provisionales en el sistema de acuerdo a aquellos gastos</li> <li>• Realizar un reporte de cuadro de caja donde se relacionen los gastos efectuados y los anticipos del SAT exportados del sistema.</li> </ul> <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, de gestión documental, con el fin de establecer la facturación para los propietarios de dichos vehículos.</p>	Facilitador de Operaciones (Regional)	SAT Reporte de Cuadre de Caja p.m. (Excel)
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 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 conductor de patio el coordinador debe realizar el inventario una vez al mes y dejar el registro de novedades de inventario</p>	Facilitador de Operaciones (Regional)	<p>OP I 01 F 01 Inventario general de herramientas.</p> <p>OP I01 F02 Registro de novedades de inventario</p>

		<p>Para las regionales diferentes a Bogotá, el conductor es quien realiza la verificación del inventario del vehículo, esta verificación se hace de forma aleatoria, antes de iniciar la operación dejando evidencia en el formato inventario general de vehículos y herramientas, garantizando que al terminar la semana se cubra la inspección del 100% de la flota, adicionalmente cada dos meses bajo la supervisión del Coordinador se debe hacer el inventario general de vehículos y herramientas.</p> <p>La inspección se realiza teniendo en cuenta los parámetros para la programación de revisión aleatoria de vehículos, definido en el instructivo control inventario de flota OP I 01.</p> <p>Los coordinadores deben realizar el inventario general de la flota cada dos meses, dejando el registro de novedades de inventario los cuales deben ser enviando al facilitador nacional de operaciones de forma digital, con las acciones realizadas en el tratamiento de las novedades encontradas en esta revisión.</p>		
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 de Operaciones (Regional) entrega mensualmente el informe de gestión de la regional al facilitador Master de operaciones.</p>	<p>Facilitador 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 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.</p> <p>Este reporte se registra en la planilla de nómina al proceso de gestión humana.</p>	<p>Facilitador 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 registrará la operación.</p> <p>Para el ingreso de nuevos clientes se seguirán las</p>	<p>Facilitador Master Nacional de Operaciones</p> <p>Dinamizador Ejecutivo</p>	<p>Manual de operación proyecto especial.</p>

		disposiciones descritas en la Directriz de la UEN Carga		
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"> <li>• Disponibilidad de la flota</li> <li>• Conformidad en el servicio</li> <li>• Cumplimiento de requisitos con el cliente.</li> <li>• Oportunidad en la Atención de novedades</li> <li>• Productividad de la flota</li> </ul> <p>Como indicadores de Control se consideran los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vacíos</li> <li>• Participación OC NO Cumplidas</li> <li>• Porcentaje de Km Errados</li> <li>• Variación de horas extras.</li> <li>• Cumplimiento de MRP.</li> <li>• Cumplimiento de presupuesto.</li> </ul> <p>En el tema de las novedades, estas deben registrarse en el SIANT de acuerdo a los Items 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



COPIA NO CONTROLADA