

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		
NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN LOGÍSTICA	TIPO DE PROCESO	FECHA
		ESTRATÉGICO	ENERO 05 2012
		OPERATIVO	VERSIÓN
		APOYO	1
OBJETIVO DEL PROCESO	Desarrollar las actividades necesarias para dar cumplimiento a las solicitudes de los clientes, garantizando un excelente servicio y cumplimiento en el desarrollo de la operación.		
ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS	
Directrices para la operación de la empresa e implementación de la Norma S.G.C.S. ..Requerimientos del cliente. Requisitos de entrega.	Inspeccionar los vehículos y hacer un chequeo mecánico	Carga transportada hasta el lugar de destino excediendo los requisitos de los clientes y de la empresa.	
	Recibir la solicitud del cliente		
	Determinar y asignar el vehículo y remolque de acuerdo al tipo de producto y peso		
	Verificar los datos, referencias y antecedentes de los terceros		
	Registrar los datos de los vehículos, los propietarios y los conductores		
	Verificar la vigencia de los documentos de los vehículos y conductores		
	Priorizar los despachos de los vehículos		
	Imprimir y entregar a los conductores los manifiestos de carga, orden de carga, rutas autorizadas, anticipos, tiempos de cargue y demás documentos del despacho.		
	Transportar hasta el lugar de destino		
	Reportarle al cliente la entrega en destino		
	Detectar y reportar posible anomalías en el Proceso		
	Controlar faltantes y sobrantes.		
	Consultar a la alta Gerencia decisiones que se toman en algunos casos que puedan afectar el proceso normal de las operaciones.		
	Prestar servicio al Cliente.		
	Definir y presentar los planes de trabajo requeridos para dar cumplimiento a una operación específica		
RESPONSABLES Y PARTICIPANTES	PROCESOS INTERRELACIONADOS	OBJETIVOS	INDICADOR DE GESTIÓN
Jefe de Despachos, Auxiliar de despachos y conductores.	Gestión Gerencial	Cumplir con los Requerimientos del cliente para la entrega de la mercancía	Fecha Entrega Cumplido - Fecha de Inicio de viaje < o = Estándar por ruta
	Gestión Comercial		
	Gestión Administrativa		