

	PLANEACION DEL SERVICIO	Código: CIRLP-1
		Versión: 14
		Fecha Ult. Mod. Mayo de 2013
		Página 1 de 10
SISTEMA DE CALIDAD		

1. OBJETIVO

Definir y estandarizar la manera de realizar la Planeacion del Servicio, para todas solicitudes de carga del cliente.

2. ALCANCE

Este Procedimiento aplica para todos los procesos de la organización.

3. DEFINICIONES

- **Anticipo:** Cantidad de dinero que se le transfiere al conductor del vehículo para cubrir gastos operativos relacionados con el servicio de transporte; Cada ruta tiene un monto de anticipo predeterminado que tiene en cuenta los gastos en combustible según el kilometraje, peajes, alimentación y hospedaje, según el número de días pronosticado para cada ruta y otros gastos de viaje. El anticipo no puede superar el 40% y como tope máximo el 50%; Para la consignación del anticipo, deben haberse cumplido las siguientes condiciones:
 1. Que este confirmada la disponibilidad de producto en la Planta de Cargue.
 2. Que el viaje haya sido efectivamente cargado.
- **Cumplido:** Corresponde al documento que evidencia la entrega del producto a conformidad, es entregado por la planta de descargue y debe ser enviado por los transportadores en los tres días siguientes al descargue del producto para permitir la generación de la liquidación, facturación y cobro de la cartera del cliente por parte de Trial.
- **Conductor:** Es la persona encargada de movilizar la mercancía desde un lugar de origen a un lugar de destino en el vehículo correspondiente.
- **Manifiesto:** Documento generado por la empresa transportadora que posee una numeración asignada por el Ministerio de Transporte, para autorizar al conductor la movilización de la mercancía desde un lugar de origen a un lugar de destino. Allí se especifican los datos del conductor, poseedor, propietario, vehículo, cliente, lugar de origen, lugar de destino, flete pactado y observaciones adicionales sobre el viaje en cuestión. Este documento es solicitado por la Policía de Carretera y la no tenencia le implica al transportador una multa cuantiosa en dinero. Por lo tanto es responsabilidad de la Gestión Logística que el conductor porte el manifiesto por las implicaciones legales que aplican.

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	PLANEACION DEL SERVICIO	Código: CIRLP-1
		Versión: 14
		Fecha Ult. Mod. Mayo de 2013
		Página 2 de 10
SISTEMA DE CALIDAD		

- **Remesa:** Es un contrato celebrado entre la empresa transportadora y el cliente representado en un documento generado en consecutivo por la empresa transportadora y que autoriza a un conductor específico la movilización del producto en la ruta específica; En este se especifican datos del conductor, la placa del vehículo y la Cédula de Ciudadanía.
- **Orden de Cargue:** Es un documento emitido por el cliente donde se autoriza el cargue de la mercancía por parte del conductor.
- **Planta de Cargue:** Es el lugar físico asignado por el cliente donde se dará el cargue de la mercancía. Este puede ser un puerto marítimo, una planta de propiedad del cliente o una planta de un cliente externo.
- **Planta de Descargue:** Es el lugar físico asignado por el cliente donde se dará el descargue de la mercancía. Este puede ser un puerto marítimo, una planta de propiedad del cliente o una planta de un cliente externo.
- **Poseedor:** Es la persona que administra el vehículo y a quien se le consignan los fletes.
- **Propietario:** Es la persona natural o jurídica que posee el vehículo, los documentos del vehículo deben encontrarse a su nombre.
- **Remisión:** Es un número perteneciente a un documento otorgado por la planta de cargue donde se relacionan los aspectos más relevantes del cargue como cantidad, hora de salida, composición química del producto, destino y remitente.
- **Repotenciación:** Es un procedimiento mediante el cual se realiza un chequeo del estado mecánico del vehículo y se reemplazan algunas partes con modelos posteriores, permitiendo que el vehículo quede con un modelo superior al original.
- **Valor del Viaje:** Corresponde a: Cantidad Cargada * Valor del Flete Bruto.
- **Viaje:** Corresponde a la movilización de la mercancía desde un lugar de origen definido por el cliente hacia un lugar de destino, a un flete determinado, con un producto específico y bajo unas condiciones de fechas en la entrega del producto.

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	PLANEACION DEL SERVICIO	Código: CIRLP-1
		Versión: 14
		Fecha Ult. Mod. Mayo de 2013
		Página 3 de 10
SISTEMA DE CALIDAD		

3. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Actividad	Responsable	Documento Anexo
1. TOMAR LA NECESIDAD DEL CLIENTE: Recibir las solicitudes de servicio del cliente, preferiblemente por escrito con el fin de realizar un seguimiento a las mismas, manteniendo una comunicación constante y oportuna con el cliente acerca de los requerimientos establecidos.	Coordinación Logística Dirección de Tráfico	
2. REVISAR FICHA TECNICA: Verificar de manera mandatoria la Ficha Técnica del cliente correspondiente, para identificar las especificaciones técnicas y de operación requeridas.	Coordinación Logística	Ficha Técnica Clientes (CIRLF-12)
3. DILIGENCIAR SOLICITUD DEL SERVICIO: Diligenciar en el módulo "Solicitud de Servicios" del Sistema de Información: La Ruta, el tipo de equipo, fechas de cargue y descargue solicitadas.	Coordinación Logística	Manual de Procedimientos Coordinador Logístico (CIRLMN-1)
4. VERIFICAR ITEMS DE LOGISTICA: Verificar en los Ítems de Logística del Sistema de Información de TRIAL, los requerimientos específicos para la prestación del servicio en la ruta establecida, indagando posteriormente los vehículos que cumplen con los requisitos acordados.	Coordinación Logística	Manual de Procedimientos Coordinador Logístico (CIRLMN-1)
5. VERIFICACIÓN DEL VEHICULO Y CONDUCTOR: Proyectar el vehículo que se utilizará para la prestación del servicio, teniendo en cuenta que previamente a la asignación, se debe garantizar que el vehículo se encuentre creado en el Sistema de Información de Trial, de lo contrario se debe iniciar el proceso de creación del vehículo siguiendo con los protocolos e instructivos establecidos.	Coordinación Logística	
6. VERIFICACIÓN SICOM: Para aquellos clientes que producen combustibles (Chevron, Terpel, Bio D), se debe garantizar que el vehículo cuente con la Póliza de	Coordinación Logística	

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	PLANEACION DEL SERVICIO	Código: CIRLP-1
		Versión: 14
		Fecha Ult. Mod. Mayo de 2013
		Página 4 de 10
SISTEMA DE CALIDAD		

Actividad	Responsable	Documento Anexo
Responsabilidad Civil Extracontractual creada en el SICOM. Si este documento no se encuentra creado o esta desactualizado en el SICOM, se debe informar al transportador que esta debe ser radicada en físico en la Calle 43 # 57 - 31 CAN – Dirección de Hidrocarburos en Bogotá, oportunamente debido a que este trámite tarda aproximadamente 15 días. El transportador debe hacer seguimiento al radicado asignado con el fin de agilizar la diligencia, ya que sin este documento vigente en el SICOM el vehículo no puede realizar el viaje.		
<p>7. ASIGNAR VEHÍCULO: Llevar a la Reunión Diaria de Programación, las solicitudes de carga, para identificar y asignar los vehículos que atenderán las respectivas necesidades del cliente. En orden de importancia, la asignación será así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vehículo de TRIAL en primera instancia. 2. Vehículo CONTRATISTA del circuito disponible. 3. Vehículo NUEVO de un CONTRATISTA. <p>Previo a la realización de cada viaje, se debe validar en la página del Simit www.simit.org.co, los comparendos que presenta el conductor.</p>	<p>Gerencia de Operaciones Dirección de Tráfico Coordinación Logística</p>	<p>Programación de Flota (CIAOP-2)</p>
<p>8. CONFIRMACIÓN DEL VEHÍCULO: Realizar comunicación telefónica con el conductor del vehículo indicando las condiciones del viaje a realizar y dando lectura al Protocolo de Sensibilización Conductores. Igualmente, dar instrucciones claras y precisas en cuanto a la Planta de Cargue, Sitio de Descargue, Producto a Cargar, Cliente y Recomendaciones especiales del recorrido, asegurando que la instrucción impartida fue recibida claramente.</p>	<p>Coordinación Logística</p>	<p>Protocolo de Sensibilización Conductores (CILPC-2)</p>

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	PLANEACION DEL SERVICIO	Código: CIRLP-1
		Versión: 14
		Fecha Ult. Mod. Mayo de 2013
		Página 5 de 10
SISTEMA DE CALIDAD		

Actividad	Responsable	Documento Anexo
9. REPORTE DEL VEHICULO: Reportar al cliente vía correo electrónico el vehículo asignado para la movilización respectiva, en los formatos utilizados por algunos clientes. Adicionalmente, se debe tener en cuenta que cualquier cambio que se pueda presentar en las condiciones del servicio (Fecha de cargue/descargue, hora de cargue/descargue, producto, sitio cargue/descargue) debe ser informado de igual manera al cliente por escrito.	Coordinación Logística	
10. DILIGENCIAR DESPACHO, en el Sistema de Información de Trial con el vehículo asignado previamente.	Coordinación Logística	Manual de Procedimientos Coordinador Logístico (CIRLMN-1)
11. UBICACIÓN SATELITAL: Solicitar al Conductor o Poseedor del vehículo la clave de invitado para ingresar al Sistema de Rastreo Satelital (GPS) utilizado, con el fin de conocer la ubicación geográfica del vehículo.	Coordinación Logística	
12. REVISION PRUEBA HIDROSTATICA: Para los clientes que lo requieran (Cargues en Dow Química Barranquilla y Cartagena y cargues en Abocol) se deberá solicitar al conductor el registro de la Prueba Hidrostática ANTES de presentar el vehículo en la Planta de Cargue. Este registro deberá ser validado por el Coordinador Logístico con la empresa que emitió el certificado, verificando telefónicamente la veracidad de dicho documento y contrastando la fecha que aparece en el documento. Una vez apruebe este requisito, se podrá continuar con el proceso del cargue, de lo contrario el vehículo quedará descartado.	Coordinación Logística	
13. ELABORAR MANIFIESTO DE CARGA: Se procede a elaborar el Manifiesto de Carga en el Sistema de Información. Igualmente, se deberá elaborar el respectivo manifiesto electrónico en	Coordinación Logística	Manual de Procedimientos Coordinador Logístico

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	PLANEACION DEL SERVICIO	Código: CIRLP-1
		Versión: 14
		Fecha Ult. Mod. Mayo de 2013
		Página 6 de 10
SISTEMA DE CALIDAD		

Actividad	Responsable	Documento Anexo
aras de dar cumplimiento a las exigencias del Ministerio de Transporte.		(CIRLMN-1)
14. ELABORAR ORDEN DE CARGUE: El Sistema de Información, una vez generado el Manifiesto de Carga, genera automáticamente la Orden de Cargue.	Coordinación Logística	Manual de Procedimientos Coordinador Logístico (CIRLMN-1)
15. ENVIO DOCUMENTOS: Enviar al conductor vía correo electrónico los siguientes documentos, guardando el respectivo registro del envío. Igualmente, copiar esta comunicación al poseedor y/o propietario del vehículo, debido a la importancia de su participación en la operación de transporte: <ul style="list-style-type: none"> • Manifiesto de Carga. • Orden de Cargue. • Planilla Antinarcóticos (CIRLF-8) - <i>Si Aplica-</i> • Circulares de Seguridad (CIRLF-14) -<i>De acuerdo al producto a cargar-</i> • Recomendaciones de Seguridad Flota Contratada (CIAESF-9) • Certificado de Lavado (CIRLF-9) 	Coordinación Logística	
16. CERTIFICADO DE LAVADO: Indicar al conductor que el Certificado de Lavado enviado anteriormente, debe ser diligenciado por la persona del lavadero correspondiente que realice el lavado del vehículo; Una vez diligenciado el registro de lavado, deberá ser enviado vía fax o por correo electrónico al Coordinador Logístico correspondiente, en aras de garantizar que el vehículo se encuentre correctamente lavado; Si no se recibe el registro respectivo de lavado del vehículo, se prohíbe el cargue del vehículo. Adicionalmente, se deben realizar revisiones aleatorias a los Certificados de Lavado, validando la información registrada en ellos.	Coordinación Logística	Certificado de Lavado (CIRLF-9)

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	PLANEACION DEL SERVICIO	Código: CIRLP-1
		Versión: 14
		Fecha Ult. Mod. Mayo de 2013
		Página 7 de 10
SISTEMA DE CALIDAD		

Actividad	Responsable	Documento Anexo
17. LAVADO DEL VEHICULO: Los vehículos deberán lavar en lavaderos autorizados por Trial, que se encuentren descritos en la Matriz Lavaderos Autorizados; Si se obtiene un Certificado de Lavado de un lavadero no indicado en esta, el Certificado de Lavado no tendrá ninguna validez.	Coordinación Logística	Matriz Lavaderos Autorizados (CIACGMT-4)
18. REVISION DE TANQUES: Previo al cargue, el Coordinador Logístico deberá solicitar al Asistente de Logística en Campo, revisar el estado de los tanques para dar cumplimiento a los requerimiento de la compañía en aptos para cargue. Igualmente, se debe requerir a los conductores que después del lavado de los vehículos, realicen una revisión de los mismos, y verifiquen que el interior de sus tanques se encuentre en perfectas condiciones, para evitar rechazos por presencia de materiales o residuos de estos lavados.	Coordinación Logística Asistente de Logística en Campo	
19. Revisar el vehiculo de acuerdo al Procedimiento de Supervisión y Verificación de Lavado Interno de Cisternas (CIREJSP-1).	Asistente de Logística en Campo	
20. El Asistente de Logística deberá emitir un certificado de APTO PARA CARGUE y enviarlo al respectivo Coordinador de Zona, en aras de autorizar el mismo ANTE DEL CARGUE. Sin este registro, el cargue no podrá ser llevado a cabo.	Asistente de Logística en Campo	
21. COLOCACIÓN DE ANTICIPOS: Previo a la colocación del anticipo, se deberá verificar que el conductor tenga soporte de fletes pendientes por cancelar. Si los tiene, dichos pagos deberán ser congelados hasta el cargue del producto; Si no los tiene, se debe esperar que el conductor entregue los datos de cargue para consignar el anticipo.	Coordinación Logística Coordinación de Tesorería	Protocolo de Anticipos (CIRLPC-3)
22. CARGUE DEL VEHÍCULO: Una vez el vehículo es apto para cargue y presentado en el cliente, se procede al cargue del mismo,	Coordinación Logística Conductor	

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	PLANEACION DEL SERVICIO	Código: CIRLP-1
		Versión: 14
		Fecha Ult. Mod. Mayo de 2013
		Página 8 de 10
SISTEMA DE CALIDAD		

Actividad	Responsable	Documento Anexo
recomendando previamente a los conductores estar presentes en el momento de la toma de muestra del producto y conservar la misma hasta el punto de descargue. La información de los datos del cargue y su respectiva remisión deberá ser entregada al Coordinador Logístico de la respectiva zona.		
23. BITACORA DEL SERVICIO: Se deberá realizar seguimiento de los vehículos 2 veces al día durante el transporte de la carga y hasta el final del servicio, a través de internet por la página de rastreo satelital indicada por los transportadores y consignada en el Módulo de Agenda del SIAT; se realizarán las llamadas vía celular a los conductores únicamente para concretar el viaje, solicitar datos de cargue y/o descargue y en casos eventuales que se puedan presentar durante el transporte. Esta información deberá ser enviada vía correo electrónico al cliente, diariamente antes de las 10:00 a.m., con copia a Calidad.	Coordinación Logística	
24. SERVICIOS CRÍTICOS: Si existe algún imprevisto en el servicio y afecta la conformidad del mismo, se procederá a registrar una No Conformidad en el Sistema de Gestión mediante registro de No Conforme y se deberá generar el trámite respectivo mediante diligenciamiento de Acción Correctiva. Igualmente, se deberá diligenciar la casilla de servicios críticos en el Sistema de Información de TRIAL. Estos servicios deberán ser informados inmediatamente a la Dirección de Tráfico para que sean liderados directamente por el mismo.	Coordinación Logística Dirección de Tráfico y Servicio al Cliente	No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (CIRSCP-1)
25. DESCARGUE DEL VEHÍCULO: Verificar que el vehiculo llega al destino final y se realiza el descargue. El conductor deberá informar al Coordinador Logístico la cantidad descargada y este deberá recordarle el envío de los	Coordinación Logística Conductores Dirección Logística Coordinación de Facturación	

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	PLANEACION DEL SERVICIO	Código: CIRLP-1
		Versión: 14
		Fecha Ult. Mod. Mayo de 2013
		Página 9 de 10
SISTEMA DE CALIDAD		

Actividad	Responsable	Documento Anexo
<p>cumplidos a la mayor brevedad posible.</p> <p>En caso de existir diferencias, el conductor deberá reportar el faltante. Se deberá identificar si dicha diferencia está bajo tolerancia; Si no es así, se deberá reportar el faltante a la Coordinación de Facturación.</p>		
<p>26. FALTANTES: Si existe faltante del producto, se debe calcular el valor del faltante con la información que se tiene del valor del producto. Inmediatamente se deberá informar al Coordinador de Facturación, para proceder al descuento del faltante sobre la Liquidación del Viaje. (Ingresar datos en la ventana de Observaciones). En caso de que el faltante no este cubierto en el valor a liquidar del respectivo viaje, se deberá descontar de otros viajes pendientes de pago, en aras de recuperar el costo del faltante.</p>	<p>Coordinación Logística Coordinación de Facturación</p>	
<p>27. ANULACIONES: Cuando haya ocasión a la anulación de un Manifiesto en el SIAT que tenga puesto el anticipo correspondiente, se deberá solicitar su traslado inmediatamente al Área de Tesorería, para proceder a su anulación. Si un anticipo no es trasladado oportunamente y el saldo es cancelado al transportador, el Coordinador de Logística será el responsable de este dinero.</p>	<p>Coordinación Logística Coordinación de Tesorería</p>	

4. ANEXOS

- Programación de Flota (CIAOP-2)
- Supervisión y Verificación de Lavado Interno de Cisternas (CIREJSP-1)
- No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (CIRSCP-1)
- Planilla Antinarcóticos (CIRLF-8)
- Certificado de Lavado (CIRL-9)
- Ficha Técnica Clientes (CIRLF-12)
- Recomendaciones de Seguridad Flota Contratada (CIAESF-9)

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

	PLANEACION DEL SERVICIO	Código: CIRLP-1
		Versión: 14
		Fecha Ult. Mod. Mayo de 2013
		Página 10 de 10
SISTEMA DE CALIDAD		

- Circulares de Seguridad
- Protocolo Sensibilización Conductores (CILPC-2)
- Protocolo de Anticipos (CIRLPC-3)

Revisado:	Ana Maria Estrada	Aprobado:	Alba Mila A.
	Gerente Ejecutiva		Gerente General