

Código: CIDDEF-15 Versión: 4

Fecha Ult. Mod. Enero de 2013 Pagina 1 de 2

CLIENTES

Todos los Procesos

SISTEMA DE CALIDAD

CICLO PHVA	PLANEAR - ESTRATÉGICO
GESTIÓN	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
RESPONSABLE DEL PROCESO	GERENCIA GENERAL
OBJETIVO DE CALIDAD	Diseñar, implementar y validar las estrategias corporativas de la organización para satisfacer las necesidades de los clientes, en función de la rentabilidad y continuidad del negocio.
ALCANCE	Desde la Planeación Estratégica hasta la revisión de los resultados del desempeño de cada proceso.

PROVEEDORES	
Comité Directivo	
Clientes	
Entidades reguladoras	
Comunicaciones de los clientes, proveedores, colaboradores y comunidad	
Todos los procesos	
	ı

ICONTEC

ENTRADAS	
Orientación estratégica: Políticas, Misión, Visión, Objetivos de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente	
Directrices Organizacionales.	
Requisitos del Cliente.	
Requisitos legales de los sistemas.	
Información de clientes, proveedores, colaboradores y comunidad.	
Solicitudes de documentación del sistema.	
Requerimientos de las NTC ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001.	

		ACTIVIDADES			
	CICLO PHVA DE LAS ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE POR ACTIVIDAD		
7	Planear	Planificar (Misión, Visión, Política, Objetivos Generales)	Gerencia General Gerencia Ejecutiva Coordinación de Calidad		
•	Hacer	Administrar los recursos	Gerencia General Gerencia Financiera		
'		Identificar, localizar y comunicar la legislación vigente	Gerencia General		
	Verificar	Cumplir indicadores de gestión	Gerencia General		
		Realizar revisiones gerenciales	Gerencia General		
	Actuar	Control de Gestión	Gerencia General		

	SALIDAS	
	Definición de la estrategia de los sistemas.	
_	Sistemas de Gestión implementados en la compañía.	
7	Evaluación del desempeño de los Sistemas de Gestión (Política y Objetivos)	
	Lineamientos de dirección para los Sistemas de Gestión	
	Mejoramiento de los sistemas.	
	Documentación aprobada de los sistemas.	
	Definición de los requisitos a cumplir por los sistemas.	
	Asignación de recursos	



Código: CIDDEF-15 Versión: 4

Fecha Ult. Mod. Enero de 2013

Pagina 2 de 2

SISTEMA DE CALIDAD

DOCUMEN	ITOS
FORMATOS	Norma Interna de Reemplazo de Liantas CIDDEN-7
Misión CIDDEF-1	Norma Interna de Manejo de Caja Menor CIDDEN-8
Visión CIDDEF-2	Norma Interna de Pago a Proveedores CIDDEN-9
Directrices Organizacionales CIDDEF-3	Norma Interna de Auxilio Educativo CIDDEN-10
Necesidades del Cliente CIDDEF-4	Norma Interna Manejo de Viáticos CIDDEN-11
Matriz de Requisitos del Cliente CIDDEF-5	Norma Interna Uso Obligatorio de Cinturón de Seguridad CIDDEN- 12
Lista de Actividades por Proceso CIDDEF-6	Norma Interna de No Acompañantes CIDDEN-13
Mapa de Procesos CIDDEF-7	Norma de Seguridad para el Área de Taller y Lavado CIDDEN-14
Matriz por Procesos CIDDEF-8	Norma Interna de Prestamos a Empleados CIDDEN-15
Matriz de Planificación CIDDEF-9	POLÍTICAS
Objetivos de Calidad CIDDEF-10	Política de Calidad CIDDEPL-1
Matriz Responsabilidades ISO 9000 CIDDEF-11	Política de Alcohol, Tabaco y Drogas CIDDEPL-2
Organigrama CIDDEF-12	Política de Pernoctaje CIDDEPL-4
Principios y Valores Corporativos CIDDEF-13	Política de Creación de Fletes CIDDEPL-5
Organigrama Asesores Externos CIDDEF-14	Política de Imagen Corporativa CIDDEPL-6
Organigrama RTS CIDDEF-16	Política RTS CIDDEPL-7
MANUALES	Política de Igualdad CIDDEPL-8
Manual de Calidad CIDDEMN-1	Política de Control de Comportamiento Vial CIDDEPL-9
NORMAS	Política Uso Responsable de los Sistemas CIDDEPL-10
Norma Interna de Incentivos a Conductores CIDDEN-1	PRESENTACIONES
Norma Interna Reemplazo de Flota Vehicular CIDDEN-2	Brochure Trial S.A. CIDDEPT-1
Norma Interna Sobre Uso del Celular CIDDEN-3	Brochure Comercializador Combustible CIDDEPT-2
Norma Interna de Control de Fatiga a Conductores CIDDEN-4	PROTOCOLOS
Norma Interna de No Fumadores CIDDEN-5	Protocolo de Comunicaciones para Atención de Situaciones de
Norma de Seguridad en el Transporte Terrestre CIDDEN-6	Emergencia CIDDEPC-1

PUNTOS DE CONTROL		INDICADORES
Revisión Gerencial Anual	NOMBRE	CALCULO
Revisión de Indicadores	Revisión Gerencial	Número de revisiones gerenciales realizadas en el año
Auditoria interna al	Utilidad	(Utilidad real \$/Utilidad real fijada por accionistas \$)*100
proceso de Direccionamiento.		
Auditoria de todos los procesos con evaluación de control de la		

documentación en términos de aprobación.

PROCESOS DE APOYO
Gestión de Soporte a la Operación
Gestión Humana
Gestión Financiera
Gestión Administrativa

REQUISITOS		
4.1 - Requisitos Generales	5.5.2 - Representante de la Dirección	
4.2.2 - Manual de Calidad	5.5.3 - Comunicación Interna	
4.2.3 - Control de Documentos	5.6.1 - Generalidades (Revisión por la Dirección)	
4.2.4 - Control de Registros	5.6.2 - Información de Entrada para la Revisión	
5.1 - Compromiso de la Dirección	5.6.3 - Resultados de la Revisión	
5.2 - Enfoque al Cliente	6.1 - Provisión de Recursos	
5.3 - Política de la Calidad	8.2.3 - Seguimiento y Medición de los Procesos	
5.4.1 - Objetivos de la Calidad	8.4 - Análisis de Datos	
5.4.2 - Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	8.5.1 - Mejora Continua	
5.5.1 - Responsabilidad y Autoridad	8.5.2 - Acción Correctiva	
	8.5.3 - Acción Preventiva	

RECURSOS
Mano de obra: Gerente General y Comité Directivo.
Maquinaria y equipo: Computadores en Red, Sistema de información, Internet, teléfono fijo, celular, fax.
Método: Procedimiento de Identificación de Requisitos Legales y de Revisión Gerencial.
Materia prima: Información para la revisión gerencial, información de licitaciones.

Povisado:			Alba Mila
Revisado:	Gerente Ejecutiva	Aprobado:	Gerente General



Código: CIDDEF-15	
Versión: 4	
Fecha Ult. Mod. Enero de 2013	
Pagina 1 de 2	

SISTEMA DE CALIDAD

CICLO PHVA	HACER - REALIZACIÓN
GESTIÓN	PLANEACIÓN DEL SERVICIO
RESPONSABLE DEL PROCESO	GERENCIA EJECUTIVA
Generar estrategias comerciales que garanticen la permanencia de la compañía en el mercado, que apoyados en una correcta planeación y prestación del ser alineados con los estándares de calidad y gestionando el desarrollo de las quejas, reclamos y/o no conformidades reportadas por los clientes como parte de un sis integrado, asegurarán el futuro de la misma.	
ALCANCE	Desde la apertura del mercado hasta la retroalimentación a los clientes de las quejas, reclamos y/o no conformidades reportadas.

VEED	

Cliente Generador de carga o

Gestión Financiera

Sistemas de Gestión y Mejoramiento Continuo

Gestión de Ejecución del Servicio

Gestión de Direccionamiento Estratégico

Conductor, poseedor o propietario contratado.

Entidades Reguladoras

Sistema de Información

Entidades Externas

Instituciones relacionadas con el sector y las de estadísticas que afecten el sector.

ENTRADAS
Necesidades y/o solicitud del servicio de transporte del cliente
Necesidad de carga por parte de vehículos (Flota Propia y Contratada)
Presupuesto de ventas a cumplir (Diario, Semanal, Mensual)
Ficha Técnica de clientes
Disponibilidad de vehículos
Disponibilidad de carga
Ubicación de los vehículos contratados
Flete
Necesidad de creación o actualización de rutas a solicitud del cliente o a conveniencia mutua
Solicitud de anticipos
Necesidad de información del cliente acerca del servicio prestado
Planes de Ruta
Documentación del vehículo y conductor subcontratados
Metas de crecimiento de la dirección
Circulares de Seguridad
Información del entorno que incluya a la competencia.
Encuesta satisfacción del cliente y Encuesta de Satisfacción Contratistas
Quejas y reclamos del cliente
Indicadores de Gestión
Solicitud de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora
Recepción de llamadas relacionadas con pago a proveedores y solicitud de estados de cuenta.
Requisitos legales aplicables al manejo del servicio

apertura dei mercado nasi	a la retroalimentación a los clientes de las quejas, reclamos y/o no conformidades reportada	as.
	ACTIVIDADES	
CICLO PHVA DE LAS ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE POR ACTIVIDAD
	Elaborar el estudio de mercado para la definición del mercado objetivo	Coordinación Comercial y Logística
	Definir los clientes a los que se va a dirigir	Coordinación Comercial y Logística
	Levantamiento necesidades clientes nuevos.	Coordinación Comercial y Logística
	Definir el presupuesto de ventas por cada cliente	Coordinación Comercial y Logística
	Recibir la necesidad del cliente y montarla en el Sistema de Información de Trial.	Coordinación Comercial y Logística
	Identificar los ítems de logística de cada cliente	Coordinación Comercial y Logística
	Cliente nuevo: Crear ficha técnica. <u>Cliente actual:</u> Actualizar ficha técnica del cliente si aplica	Coordinación Comercial y Logística
Planear	Ubicar el vehículo: a-Vehículo ya creado: Flota propia-vehículos de circuito-vehículos spot. b-Vehículo nuevo: Elaborar Estudio de seguridad	Dirección de Tráfico y Servicio al Clien Coordinación Comercial y Logística
	Informar a logística la disponibilidad de vehículos por zona	Dirección de Tráfico y Servicio al Clien
	Asignar servicios de transporte Flota propia o Contratada	Dirección de Tráfico y Servicio al Clien Coordinación Comercial y Logística
	Coordinar documentación del viaje con el cliente y el conductor	Dirección de Tráfico y Servicio al Clien Coordinación Comercial y Logística
	Informar al conductor condiciones de viaje	Coordinación Comercial y Logística
	Determinar y verificar el lavado de los tanques, según el tipo de producto descargado en el viaje anterior.	Coordinación Logística Asistente Logística en Campo
	Montar anticipo	Coordinación Comercial y Logística
	Diseñar la encuesta de Satisfacción al cliente y Satisfacción del contratista	Gerencia Ejecutiva Coordinación Calidad
	Realizar visitas a los clientes	Gerencia General Gerencia Ejecutiva
	Cerrar la venta	Coordinación Comercial y Logística
	Montar en el Sistema de Información el Manifiesto y Remesa de Transporte correspondiente a cada viaje.	Coordinación Comercial y Logística
	Prestar el servicio de transporte	Conductor
	Realizar seguimiento y soporte al servicio prestado.	Coordinación Comercial y Logística
	Informar al cliente sobre los servicios en ejecución	Coordinación Comercial y Logística
	Cumplir el presupuesto de ventas asignado	Coordinación Comercial y Logística
Hacer	Mantener la base de datos actualizada, modulo de clientes, ítems de logística y modulo de agenda	Dirección de Tráfico y Servicio al Clien Coordinación Comercial y Logística
	Gestionar acciones que permitan la fidelización de los vehículos.	Dirección de Tráfico y Servicio al Clien
	Realizar la encuesta de satisfacción del cliente	Coordinación de Calidad
	Realizar la encuesta de satisfacción del contratista	Coordinación de Calidad
	Registrar los servicios No conformes y realizar la investigación respectiva	Dirección de Tráfico y Servicio al Clien Coordinación de Calidad
	Realizar las acciones correctivas/ preventivas requeridas para el cierre de las no conformidades.	Coordinación de Calidad
	Cumplir indicadores de gestión	Todos
	Seguimiento clientes nuevos	Coordinación Comercial y Logística
	Actualización de documentación e información de vehículos y conductores	Coordinación Comercial y Logística
	Mantener actualizada listas de vehículos de circuito y esporádicos disponibles.	Coordinación de Calidad
Verificar	Realizar seguimiento a los clientes nuevos y actuales mediante visitas comerciales	Dirección de Tráfico y Servicio al Clien
	Velar por la fidelización de los vehículos	Dirección de Tráfico y Servicio al Clien Coordinación Comercial y Logística
	Verificar que la acción correctiva/preventiva a que de lugar la encuesta de satisfacción y /o la no conformidad del servicio, se ejecute en el tiempo estipulado	Coordinación de Calidad
	Retroalimentar a la Gerencia Ejecutiva sobre el estatus de cada cliente	Coordinación Comercial y Logística
	Participar en el cierre de las acciones correctivas, preventivas y de mejora de su área y velar porque los cambios implementados mediante la acción correctiva se mantengan en el tiempo	Dirección de Tráfico y Servicio al Clien Coordinación Comercial y Logística
Actuar	er tiempo Participar de las reuniones comerciales y de calidad, que sean realizadas sistemáticamente, en aras de mejorar el desempeño de ejecución del área.	Todos
	Evaluar factibilidad de nuevos productos a transportar con los clientes actuales	Dirección de Tráfico y Servicio al Clien

SALIDAS		CLIENTES
Definición del presupuesto de nuevos clientes		Gestión de Direccionamiento
Informe de necesidades específicas de satisfacción del cliente		Estratégico
Mercado objetivo para la realización del presupuesto		Sistemas de Gestión y Mejoramiento Continuo
Contratos ajustados a la ley		Gestión Financiera
Programación de viajes.		Cliente generador de carga o
Generación documentación de transporte		remitente
(Manifiesto, Remesa, Sustancias Controladas)		Conductor, poseedor o propietario contratista,
Asignación de carga al vehículo ya creado en el sistema		coordinador de flota
Ejecución del presupuesto (Diario, Semanal, Mensual)		Entidades Reguladoras
		Gestión de Ejecución del Servicio
Cumplimiento de requisitos y requerimientos.		•
Negociación con los clientes		
Negociación con los conductores (Contratados y Flota propia)		
Seguimiento de vehículos, planeación de circuitos de viajes.		

Bitácora del Servicio Envió vía e-mail de la información del servicio o consulta del tracking en la pagina Web. Informe llamadas recibidas. Solicitud al cliente de pago de facturas Solicitud al conductor de envió de cumplidos pendientes Asignación de anticipos de acuerdo con normatividad interna Estudio de Seguridad Coordinación de dobles pesajes en cargue y descargue Vehículos Disponibles en cada una de las zonas Fidelización de Vehículos y transportadores. Resultados Encuestas de Satisfacción del Cliente y Contratistas Indicadores de Gestión

Acciones Correctivas

Acciones Preventivas

Planes de Acción No Conformidades (Quejas y Reclamos)

Estados de Cuenta enviados a transportadores



Código: CIDDEF-15 Versión: 4

Fecha Ult. Mod. Enero de 2013 Pagina 2 de 2

SISTEMA DE CALIDAD

DOCUME	ENTOS
MANUALES	Circular de Seguridad para el Transporte de Biodiesel CIRLF-14
Manual de Procedimientos Coordinador Logístico CIRLMN-1	Circular de Seguridad para el Transporte de Glicerina CIRLF-15
PROTOCOLOS	Circular de Seguridad para el Transporte de Etanol CIRLF-16
Protocolo Solución de Problemas CIRLPC-1	Circular de Seguridad para el Transporte de Metanol CIRLF-17
Protocolo Sensibilización Conductores CIRLPC-2	Circular Sobrepeso de Vehículos CIRLF-18
Protocolo Anticipos CIRLPC-3	Circular Externa Pesos Vehiculares CIRLF-19
Protocolo Requisitos Mínimos Previo Estudio de Seguridad CIRTRPC-1	Circular Doble Pesaje Grasas CIRLF-20
Protocolo Presentación Trial Comercializador Combustible CIRCBPC-1	Circular Doble Pesaje Preflex CIRLF-21
PROCEDIMIENTOS	Circular Doble Pesaje C.I. Sigra CIRLF-22
Apertura de Mercado y Seguimiento CIRCMP-1	Circular de Seguridad para el Transporte de Tolueno CIRLF-23
Mantenimiento Clientes Actuales CIRCMP-2	Circular de Seguridad para el Transporte de VAM CIRLF 24
Operación Comercialización de Combustible CIRCBP-1	Seguimiento Clientes CIRLF-25
Asignación Cupo de Crédito CIRCMP-3	Envió Brochure Trial CIRLF-26
Planeación del Servicio CIRLP-1	Creación de Vehículos CIRTRF-1
Selección del Vehículo CIRLP-2	Reporte Vehículos Nuevos CIRTRF-2
Ejecución del Servicio CIRLP-3	Seguimiento y Ubicación de Vehículos CIRTRF-3
No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora CIRSCP-1	Autorización Consignación de Anticipo Conductor CIRTRF-4
FORMATOS	Autorización Pago de Fletes Poseedor CIRTRF-5
Visita Clientes Comercializador Industrial CIRCBF-1	Control Tiempos Creación de Vehículo CIRTRF-6
Oferta Comercial Combustible CIRCBF-2	Documentos Requeridos Estudios de Seguridad CIRTRF-7
Encuesta 1 Contacto Inicial Combustible CIRCBF-3	Recepción Llamadas Tráfico CIRTRF-8
Circular de Seguridad para el Transporte de Aceite de Palma CIRLF-1	Planilla de Recepción Reclamos y No Conformidades CIRSCF-1
Creación y Actualización de Clientes CIRLF-2	Respuesta No Conformidades al Cliente CIRSCF-3
Visitas Comerciales CIRLF-3	No Conformidades por Reintegro de Faltantes CIRSCF-6
Cobro Stand By CIRLF-4	INSTRUCTIVOS
Cotización de Fletes CIRLF-5	Manejo del Sicom CIRCBI-1
Circular de Seguridad para el Transporte de Aceite de Soya CIRLF-6	Industrial - SIAT CIRCBI-2
Circular de Seguridad para el Transporte de ACPM CIRLF-7	Manejo Página Apolo CIRLI-1
Planilla Antinarcoticos CIRLF-8	Bitácora del Servicio CIRLI-2
Certificado de Lavado CIRLF-9	Inspección de Vehículos Barrancabermeja CIRLI-3
Circular de Seguridad para el Transporte de Alquil Benceno CIRLF-10	CIRLI-4
Circular de Seguridad para el Transporte de Av Jet CIRLF-11	Comparendos CIRTRI-1
Ficha Técnica Clientes CIRLF-12	Estudios de Seguridad Flota Contratada CIRTRI-2
Circular de Seguridad para el Transporte de Base CIRLF-13	No Conformidades CIRSCI-1

PUNTOS DE CONTROL
Seguimiento comercial a clientes existentes.
Auditoria del proceso.
Auditorias de los Sistemas de Gestión
Evaluación Post Servicio
Índices de gestión mensuales por cliente generador o remitente
Evaluación satisfacción del cliente
Gestión eficiente de la respuesta a las insatisfacciones del cliente.

INDICADORES		
NOMBRE	CALCULO	
Cumplimiento Presupuesto Ventas por Cliente	(Ventas Ejecutadas por cliente/Ventas Presupuestadas por cliente)*100	
Facturación por Zonas	(Facturación ejecutada por zona/Facturación presupuestada por zona)*100	
Cumplimiento de Necesidades de los	(Viajes realmente efectuados/Viajes solicitados por los clientes)*100	
Clientes	(Numero de solicitudes caídas por falta de vehículos Numero de solicitudes)*100	
Visitas Comerciales	(Número de Visitas Ejecutadas/Número de Visitas Programadas)*100	
Cumplimiento Tráfico	(Número de viajes Flota Contratista/Total de viajes montados)*100 Nota. Al total de viajes montados s le resta los realizados con Flota Propia y los cancelados no imputables a Tráfico	
Oportunidad en el Cargue	(Número de Viajes con Demoras en el Cargue/Tota Cargues)*100	
Oportunidad en el Descargue	(Número de Viajes con Demoras en el Descargue/Total Descargues)*100	
Cierre de Quejas, Reclamos y/o No Conformidades	(Numero de quejas-reclamos-No conformidades solucionados/Numero de quejas, reclamos y no conformidades registrados)*100	
Bitácoras Enviadas a Clientes	(Número de Bitácoras Enviadas a los clientes ante de 10:00 a.m./Total servicios en tránsito)*100	
Manifiestos Anulados	(Manifiestos Anulados/Manifiestos Montados)*100	
Satisfacción del Cliente	(Número de Clientes satisfechos con el servicio de Trial/Número de Clientes Encuestados)*100	
Satisfacción del Transportador	(Número de Transportadores satisfechos con el servicio de Trial/Número de Transportadores Encuestados)*100	
Informes de Gestión Comercial	(Número Informes de Gestión Enviados al Cliente antes del día 10/Número de Clientes que Utilizo el Servicio en el mes)*100	

PROCESOS DE SOPORTE
Gestión Financiera
Gestión Administrativa
Gestión de Soporte a la Operación
Gestión Humana

REQUISITOS		
4.2.3 - Control de Documentos	7.5.4 Propiedad del Cliente	
4.2.4 - Control de Registros	7.5.5 Preservación del Producto	
7.1 Planificación de la Realización del Producto	8.2.1 - Satisfacción del Cliente	
 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto 	8.2.3 - Seguimiento y Medición de los Procesos	
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto	
7.2.3. Comunicación con el Cliente	8.3 - Control del Producto No Conforme	
7.4.3 - Verificación de los Productos Comprados	8.4 - Análisis de Datos	
7.5.1 - Control de la Producción y de la Prestación del Servicio	8.5.1 - Mejora Continua	
7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio	8.5.2 - Acción Correctiva	
7.5.3 - Identificación y Trazabilidad	8.5.3 - Acción Preventiva	

RECURSOS

Mano de obra: Gerencia Ejecutiva, Dirección de Tráfico y Servicio al Cliente, Coordinadores Comerciales y Logísticos de cada zona y Asistente Logística en Campo.

Maquinaria y equipo: Computadores en red, Sistema de información, Internet, teléfono fijo, celular, fax, scanner, Sistema de monitoreo satelital,

Método: Procedimientos del proceso.

Materia prima: Información recibida de los procesos, del mercado y de los clientes.



	Código: CIDDEF-15
Versión: 4	Versión: 4

Fecha Ult. Mod. Enero de 2013 Pagina 1 de 2

CLIENTES

Cliente generador de carga o remitente

Gestión Administrativa

Gestión de Planeación del

Gestión de Direccionamiento Estratégico. Gestión Financiera

SISTEMA DE CALIDAD

CICLO PHVA	HACER - REALIZACIÓN
GESTIÓN	EJECUCIÓN DEL SERVICIO
RESPONSABLE DEL PROCESO	GERENCIA DE OPERACIONES
OBJETIVO DE CALIDAD	Proveer vehículos para atender la operación de transporte, bajo los estándares de calidad estipulada por la compañía
ALCANCE	Desde la disponibilidad de los equipos para programación hasta el descargue del producto en las instalaciones del cliente.

PROVEEDORES	
Gestión Financiera	
Gestión de Planeación del Servicio	
Gestión de Direccionamiento Estratégico	
Libros de rutas de Colombia	
Entidades Reguladoras	

Gestión Administrativa

ENTRADAS
Necesidades de carga de los clientes
Necesidades de capacitación
Solicitud de nuevas rutas por parte del Cliente o la Gerencia General.
Manifiesto y Orden de Cargue
Información de Zonas de Peligro, Zonas de Descanso, Estaciones de Servicio, Lavaderos, etc. (Obtenida de Conductores, Libros de Ruta, etc.)
Plan de Ruta
Ficha Técnica de Producto - Hoja de Seguridad.
Anticipos
Flete
Computadores a bordo instalados en los equipos.
Formato Informe Diario Condiciones Generales del Vehículo

ACTIVIDADES		
CICLO PHVA DE LAS ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE POR ACTIVIDAD
	Administrar las maquinas de acuerdo a las necesidades de los clientes y el presupuesto de ingresos de los equipos flota propia	Gerencia de Operaciones Coordinador de Operaciones y Logística
	Diseñar la política de conducción basado en la información suministrada por los computadores a bordo	Gerencia de Operaciones Especialista en Seguridad
Planear	Coordinar programación de los vehículos flota propia y supervisar programación de algunos vehículos de flota contratada	Gerencia de Operaciones Coordinador de Operaciones
	Diseñar los planes de ruta para garantizar la estandarización en la entrega de los productos	Especialista en Seguridad
	Proyectar el viaje de acuerdo con el plan de ruta	Conductor
	Realizar inspección previaje al vehículo antes de iniciar la labor	Conductor
	Coordinar pruebas de conducción de los candidatos a conductor.	Gerencia de Operaciones
	Coordinar descansos y vacaciones de los conductores de la flota propia.	Gerencia de Operaciones
	Coordinar entrenamientos y/o cursos de los conductores de flota propia	Gerencia de Operaciones
	Coordinar actividades sistemáticas de los conductores	Gerencia de Operaciones
	Realizar reunión logística todos los días para la discusión de necesidades de carga / vehículos.	Gerencia de Operaciones Coordinador de Operaciones y Logística
	LPS-Reporte de incidentes/accidentes - Seguridad en el Transporte Terrestre	Gerencia de Operaciones Especialista en Seguridad
	Dar inducción acerca del computador a bordo a conductores nuevos.	Gerencia de Operaciones Especialista en Seguridad
	Administrar la base de datos de los vehículos de TRIAL con IRD.	Gerencia de Operaciones
Hacer	Coordinar con IRD y EQUITEL el mantenimiento de los computadores a bordo	Gerencia de Operaciones
	Realizar refrescamientos en el entrenamiento del manejo defensivo para Flota Propia y Contratada.	Gerencia de Operaciones Especialista en Seguridad
	Dar apoyo cuando los clientes hacen solicitudes o preguntas técnicas.	Gerencia de Operaciones Especialista en Seguridad
	Respetar las normas de plantas de cargue y o descargue	Conductor
	Conducir el vehículo en donde se transportan los productos de los clientes, bajo los parámetros establecidos por la compañía	Conductor
	Presentar al vehículo en optimas condiciones para el cumplimiento del cargue, de acuerdo con el producto a cargar	Conductor
	Reportar novedades del servicio	Conductor
	Manejar los anticipos de cada uno de los viajes	Conductor
	Enviar de forma inmediata los cumplidos de los servicios de transporte ejecutados	Conductor
	Utilizar computador a bordo para optimizar las comunicaciones	Todos
	Seguimiento de los vehículos a través de los Computadores a Bordo, Plan de Fatiga y Planes de Ruta	Gerencia de Operaciones Especialista en Seguridad
Verificar	Realizar reportes de GYR de Chevron cada 15 días y OBC de TRIAL cada mes.	Gerencia de Operaciones Especialista en Seguridad
	Cumplir indicadores de gestión	Todos
	Retroalimentar conductores en rojo o amarillo junto con el Especialista en Seguridad	Gerencia de Operaciones Especialista en Seguridad
Actuar	Mantener el vehículo en optimas condiciones de mantenimiento y limpieza	Conductor
	Mantener uniformes, EPP y elementos del Kit de Derrame y Botiquín en perfectas condiciones	Conductor

	SALIDAS
	Programación Diaria Flota Propia y Contratada.
ı	Conductores Capacitados.
۱	Cumplimiento planes de ruta
1	Programación de Vacaciones.
,	Observaciones en Campo Realizadas.
	Indicadores de Gestión.
	Plan de Ruta.
	Control Fatiga.
	Entrevista Diaria a Conductores.
	Guía del Conductor.
	Resultados de la realización del viaje
	Informes OBC y GYR
	Registro Informe Diario Condiciones Generales del Vehículo
	Cumplimiento de requisitos y requerimientos del cliente
	Envío de cumplidos pendientes
	Datos de novedades antes del cargue, durante el cargue, en el trayecto, antes del descargue y durante el descargue. (reporte 4 al día)
	Recibo de anticipos
	Realización de dobles pesajes antes y después de cargue



Código: CIDDEF-15
Versión: 4
Fecha Ult. Mod. Enero de 2013
Di 2 d- 2

8.5.2 - Acción Correctiva

8.5.3 - Acción Preventiva

SISTEMA DE CALIDAD

DOCUMENTOS		
MANUALES	Actualización de Vehículos CIAOF-4	
Manual de Procedimientos Coordinador de Operaciones CIAOMN-1	Contratos Vehículos Contratistas CIAOF-5	
PROCEDIMIENTOS	Certificado de Lavado CIAOF-6	
Procedimiento de Operaciones CIAOP-1	Creación de Vehículos Flota Minorista CIAOF-7	
Programación de Flota CIAOP-2	Creación de Terceros Flota Minorista CIAOF-8	
Cambio o Relevo de Conductores Flota Minorista Chevron CIAOP-3	Creación de Cuentas Terceros CIAOF-10	
Supervisión y Verificación de Lavado Interno de Cisternas CIREJSP-1	Memorando Manejo de Operación B100 para Terpel CIAOF-11	
Inspección Previaje CIREJSP-2	Planilla Control Tiempos de Cargue CIAOF-12	
Cargue CIREJSP-3	Planilla Control Tiempos de Descargue CIAOF-13	
Descargue CIREJSP-4	Informe Diario Condiciones Generales del Vehículo CIREJSF-1	
Descargue en Estaciones de Servicio CIREJSP-5	MATRICES	
Desgasificación de Tanques CIREJSP-6	Matriz Vehículos Flota Propia Trial CIAOMT-1	
Trasvase de Producto CIREJSP-7	Horarios de Descargue Operación B100 CIAOMT-2	
FORMATOS	Matriz Vehículos Administrativos CIAOMT-3	
Programación de Viajes Logística CIAOF-1	Distancias Recorridas Rutas Chevro CIAOMT-4	
Programación de Viajes Operaciones CIAOF- 2	INSTRUCTIVOS	
Control Diario de Vehículos CIAOF-3	Calculo Indicadores de Accidentalidad CIAOI-3	

PUNTOS DE CONTROL
Cumplimiento en cargue y del descargue del servicio
Faltantes
Revisión por la Gerencia Financiera.
Determinación de viabilidad de la ruta a través de un primer viaje.

INDICADORES		
NOMBRE	CALCULO	
Infracciones de Transito	(Número de infracciones de tránsito y/o comparendos Flota Propia y Contratada)/(Kilómetros recorridos Flota Propia y Contratada)*100	
Accidentalidad	(Número de accidentes de transito reportados/Kilómetros recorridos)*100 Nota. Utilizando una regla de 3 compuesta usando los datos anteriorer como base, se obtendrá el valor del indicador que no será igual a cero (0) el no que disminierto de lumpimiento de la meta en la medida que aumente el numero de incidente vehiculares.	
Faltantes Generados al Mes	(Numero de Viajes con Faltante por Fuera de la Tolerancia/Numero de Viajes Ejecutados)*100	
Calidad del Producto Entregado	(Número de Viajes Contaminados/Tota Viajes)*100	
Fidelización de Flota	(Número de estudios de seguridad de vehículos contratistas /Número de vehículos contratistas utilizados en el mes)*100	
Reporte Condiciones Generales del Vehículo	(Número de informes de inspección previaje del vehículo entregados por lo conductores/Número de informes de inspección previaje requeridos)*100	
Producción de Vehículos	(Ventas ejecutadas por vehículo/Venta presupuestas por vehículo)*100	
Calificación Computadores a Bordo	Ranking promedio mensual	
Control Fatiga	Total Faltas cometidas en el periodo	
Tiempo de Pernoctaje	(Número de Horas Descansadas por toda la Flota/Total Horas a Descansar por toda la Flota)*100	
Cumplimiento Realización NLI	Número de NLI realizados/Número de NLI requeridos*100	
Trazabilidad Investigación de Incidentes	(Número de incidentes cerrados/Número de incidentes presentados)*100	

ROCESOS DE APOYO	REQUISITOS	
Gestión Financiera	4.2.3. Control de Documentos	7.5.4 Propiedad del Cliente
estión de Soporte a la Operación	4.2.4. Control de Registros	7.5.5 - Preservación del Producto
Gestión Humana	6.4 - Ambiente de Trabajo	 7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición
Gestión Administrativa	7.1 - Planificación de la Realización del Producto	8.2.1 - Satisfacción del Cliente
	7.2.1 - Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto	8.2.3 - Seguimiento y Medición de los Procesos
	7.2.2 - Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto	8.2.4 - Seguimiento y Medición del Producto
	7.2.3 - Comunicación con el Cliente	8.3 - Control del Producto No Conforme
	7.4.3 - Verificación de los Productos Comprados	8.4 - Análisis de Datos
	7.5.1 - Control de la Producción y de la Prestación del Servicio	8.5.1. Mejora Continua

7.5.2. - Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del

7.5.3 - Identificación y Trazabilidad

LCURSUS		
oordinador de	Operaciones	s v Logísti

Mano de obra: Gerente de Operaciones, Especialista en Seguridad, Coordinador de Operaciones y Logística, Conductores Tractomula, Dobletroque y Sencillo.

Maquinaria y equipo: Computador en red, Pagina de Internet, Scanner, Teléfono fijo, Celular, Fax, Sistema de Información, Sistema de monitoreo Satelital.

Método: Procedimientos del proceso.

Materia prima: Vehículos, Información partes interesadas.

Daving day	Ana María Estrada	Anrohado:	Alba Mila
Revisado:	Gerente Ejecutiva	Aprobado:	Gerente General



Código: CIDDEF-15 Versión: 4

Fecha Ult. Mod. Enero de 2013

Pagina 1 de 2

CLIENTES

Todos los procesos

SISTEMA DE CALIDAD

CICLO PHVA	HACER - SOPORTE
GESTIÓN	SOPORTE A LA OPERACIÓN
RESPONSABLE DEL PROCESO	GERENCIA DE OPERACIONES
OBJETIVO DE CALIDAD	Garantizar la disponibilidad de los equipos-máquinas- y de los sistemas de información para asegurar la ejecución de las operaciones.
ALCANCE	Desde el diagnóstico de los mantenimientos requeridos por los equipos/ Implementación y desarrollo sistemas, hasta la colocación oportuna de los equipos y soporte del hardware/software.

PROVEEDORES

Talleres de Mantenimiento autorizados

Almacenes de repuestos autorizados

Zona de Taller de la compañía

Todos los Procesos

	ENTRADAS		
	Mantenimiento de los Equipos		
ı	Solicitudes de Repuestos		
Solicitud de desarrollo de herramientas de software.			
	Necesidad de adquisición de Hardware.		
	Propuestas de productos y servicios informáticos		
	Presupuesto para adquisición de software y hardware.		
	Solicitud de soporte técnico		
	Necesidad de administración de equipos		
	Infomante		

ACTIVIDADES			
CICLO PHVA DE LAS ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE POR ACTIVIDAD	
	Realizar la planeación del mantenimiento preventivo y correctivo de acuerdo con la ubicación geográfica de las máquinas, su kilometraje y su tiempo de operación	Gerencia de Operaciones Dirección Nivel 1 de Mantenimiento	
Planear	Garantizar el suministro de insumos requeridos para la ejecución de los mantenimientos a los vehículos	Dirección Nivel 1 de Mantenimiento	
	Planear las necesidades de hardware o software requerido por los empleados de la compañía	Gerencia de Operaciones Ingeniero de Sistemas Asistente de Sistemas	
	Validar y establecer los vehículos que deben ser lavados, para garantizar la conservación del producto a cargar	Gerencia de Operaciones Dirección Nivel 1 de Mantenimiento	
	Reporte necesidades de mantenimiento	Conductores	
	Realizar el mantenimiento correctivo, por condición y preventivo a los vehículos de acuerdo al sistema afectado, reportado en el Infomante.	Técnico en Mecánica de Patio Técnico en Mantenimiento Técnico de Llantas Técnico en Soldadura Técnico en Lubricación Técnico en Electricidad Técnico en Caja y Diferenciales	
	Realizar el proceso de lavado de los vehículos, garantizando la calidad del mismo	Técnico en Lavado	
	Revisar el estado de las llantas de los vehículos de TRIAL sistemáticamente	Dirección Nivel 1 de Mantenimiento Técnico de Llantas	
Hacer	Recibir los trabajos en campo, bienes y servicios	Dirección Nivel 1 de Mantenimiento	
	Administrar las redes de los sistemas de información de Trial	Gerencia de Operaciones Ingeniero de Sistemas	
	Alimentar el Programa Informante de acuerdo con la información de herramientas y equipos requerida	Asistente de Sistemas	
	Realizar soporte técnico al software y hardware de la compañía	Ingeniero de Sistemas Asistente de Sistemas	
	Coordinar Mantenimiento de Hardware y Software	Gerencia de Operaciones	
	Crear cuentas de terceros en el Sistema de Información.	Gerencia de Operaciones	
	Asignación e Instalación de Hardware y Software	Gerencia de Operaciones Ingeniero de Sistemas Asistente de Sistemas	
	Realizar seguimiento al inventario de las herramientas y equipos utilizados en la operación	Gerencia de Operaciones Dirección Nivel 1 de Mantenimiento	
Verificar	Cumplir indicadores de gestión	Todos	
	Verificar los estándares de las llantas que se de cumplimiento al costos por kilómetro	Dirección Nivel 1 de Mantenimiento	
Actuar	Realizar Mantenimiento Correctivo	Gerencia de Operaciones Dirección Nivel 1 de Mantenimiento	

SALIDAS

Vehículos en Optimas Condiciones Tecnicomecanicas

Informe de Control de Llantas

Observaciones en Campo

Indicadores de Gestión

Desarrollo o compra de software

Adquisición de hardware

Soporte técnico de las herramientas informáticas disponibles.

Aceptación o rechazo de propuestas

Administración del dominio



Código: CIDDEF-15 Versión: 4

Fecha Ult. Mod. Enero de 2013 Pagina 2 de 2

SISTEMA DE CALIDAD

DOCUME	NTOS
MANUALES	Informe Descuento de Llantas CIAMF-12
Manual Levantamiento de Datos-SIAT CIASSMN-1	Lavado de Vehículos CIAMF-13
PROGRAMAS	Control de Préstamo Herramienta CIAMF-14
Programa de Mantenimiento, Instalaciones y Equipos CIAMPR-1	Solicitud Orden de Trabajo Externa CIAMF-15
PROCEDIMIENTOS	Control de Lluvias CIAMF-16
Mantenimiento de Vehículos CIAMP-1	Inspección de Mantenimiento Vehículos CIAMF-17
Varadas en Carretera CIAMP-2	Lubricación y Filtros CIAMF-18
Inspección de Condición Técnico - Mecánica CIAMP-3	Mecánica de Patio Interna CIAMF-19
Mantenimiento Infraestructura Física y de Apoyo CIAMP-4	Mecánica de Patio Externa CIAMF-20
Control y Baja de Llantas CIAMP-5	Control Lubricantes CIAMF-21
Mantenimiento de Ruedas y Frenos CIAMP-6	Descripción de Fallas Vehículos CIAMF-22
Trabajos en Caliente con Soldadura Eléctrica CIAMP-7	Control Enturnamiento Vehículos CIAMF-23
Mantenimiento de Llantas CIAMP-8	Inspección Preoperacional Equipos y Herramientas CIAMF-24
Lavado de Vehículos CIAMP-9	Solicitud Orden de Trabajo Interna CIAMF-25
Control Interno para OT, Compras e Inventarios para Taller CIAMP-10	Planilla de Tiempos Taller CIAMF-26
Transito de Vehículos Instalaciones de Trial CIAMP-11	Solicitud de Servicios Informáticos CIASSF-1
Limpieza Sistema de Drenaje y Trampas Zona de Lavado CIAMP-12	Mantenimiento Equipos de Comput CIASSF-2
Funcionamiento Sistema de Abastecimiento Hidrolavadoras CIAMP- 13	Creación Repuesto Nuevo Infomante CIASSF-3
Gastos en Carretera CIAMP-14	Creación Proveedor Nuevo Infomante CIASSF-4
Engrase General de Vehículos CIAMP-15	Recarga de Tonners CIASSF-5
Baja de Herramientas CIAMP-16	Ajustes Inventario Infomante CIASSF-6
Lubricación de Vehículos CIAMP-17	MATRICES
Revisión Sistema de Suspensión CIAMP- 18	Matriz Actividades de Mantenimient Preventivo CIAMMT-1
Selección y Uso de Herramientas y Equipos CIAMP-19	Matriz de Mantenimiento Dobletroques CIAMMT-2
Alistamiento Equipos de Computo CIASSP-1	Matriz Proveedores en Carretera CIAMMT-3
Backup de Información CIASSP-2	Matriz Mantenimiento Equipos de Computo CIASSMT-1
PROTOCOLOS	Mapa de Red CIASSMT-2

PU	NTOS DE CONTROL
	empo de ejecución de ntenimiento Correctivo
ma	Cumplimiento del programa de ntenimiento preventivo
Α	uditorias Internas del proceso
	vel de satisfacción del usuario del servicio

INDICADORES		
NOMBRE	CALCULO	
Varadas en Carretera	Numero de horas de Stand By por fallas mecánicas en carretera	
Horas de	(Número de horas dedicadas al	
Mantenimiento en	mantenimiento /Total horas de	
el Mes	operación de los vehículos)*100	
Cumplimiento	(Numero de mantenimientos	
Mantenimiento	realizados/Número de	
Programado	mantenimientos programados)*100	
Rechazos Llantas	(Total Llantas Rechazadas/Total Llantas Bajadas)*100	
Costo Kilometro	(Costo Km Proyectado=Valor	
Llantas	Ilanta/Km Proyectado)*100	
Tiempo de	Número de horas transcurridas	
Entrega	entre la requisición del servicio y la	
Solicitudes	entrega del servicio por parte de	
Requeridas	sistemas	

PROCESOS DE APOYO
Gestión Financiera
Gestión Humana
Gestión Administrativa

REQUISITOS		
4.2.3. Control de Documentos	7.5.3. Identificación y Trazabilidad	
4.2.4. Control de Registros	7.6 - Control de los Equipos de Seguimiento y Medición	
6.3 - Infraestructura	8.2.3 - Seguimiento y Medición de los Procesos	
6.4 - Ambiente de Trabajo	8.4 - Análisis de Datos	
7.4.2. Información de las Compras	8.5.1. Mejora Continua	
7.4.3 - Verificación de los Productos Comprados	8.5.2 - Acción Correctiva	
7.5.1. Control de la Producción y de la Prestación del Servicio	8.5.3 - Acción Preventiva	
7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio		

RECURSOS

Mano de obra: Gerente de Operaciones, Dirección Nivel 1 de Mantenimiento, Técnicos en: Lavado, Llantas, Soldadura, Lubricación, Mecánica de Patio, Electricidad, Caja y Diferenciales, Aire Comprimido y Asistente de Sistemas.

Maquinaria y equipo: Computador, teléfono fijo, celular, fax, Router, UPS y los diferentes equipos y herramientas del Área de Taller y Lavado.

Método: Procedimientos para mantenimiento preventivo y correctivo en ruta, informe diario condiciones generales del vehículo, lista de verificación mensual de vehículos, Instructivos de mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo, determinación de profundidad de llantas, análisis de resultados de laboratorio de aceites.

Materia prima: Vehículos, equipos de cómputo y comunicación, infraestructura física de oficinas.

Protocolo Uso y Aseo Lockers Área de Taller CIAMPC-1	INSTRUCTIVOS
FORMATOS	Informe de Mantenimiento CIAMI-1
Informe Mantenimiento Correctivo CIAMF-1	Informe Control Gasto de Llantas CIAMI-2
Informe Control Gasto de Llantas CIAMF-2	Hoja de Vida Equipos de Apoyo CIAMI-3
Hoja de Vida Equipos de Apoyo CIAMF-3	Manejo de Chatarra CIAMI-4
Control de Llantas CIAMF-4	Mantenimiento Administrativo CIAMI-5
Hoja de Vida Vehículo CIAMF-5	Control de Mantenimiento Preventivo CIAMI-8
Trabajo de Llantas CIAMF-6	Ingreso Correos Electrónicos CIASSI-2
Informe de Mantenimiento Preventivo Flota Minorista CIAMF-7	CAPACITACIONES
Inspección de Condición Técnico - Mecánica CIAMF-8	Daños en los Aros de las Llantas CIAMC-18
Control de Mantenimiento Preventivo CIAMF-9	Daños en el Interior de las Llantas CIAMC-19
Informe Varadas Vehículos CIAMF-10	Daños en Banda de Rodamiento CIAMC-20
Comunicado Manejo de Llantas CIAMF-11	Daños en el Costado de las Llantas CIAMC-21

Revisado:	Ana María Estrada	Aprobado:	Alba Mila
ixevisado.	Gerente Ejecutiva	Aprobado:	Gerente General



	Código: CIDDEF-15 Versión: 4		
Fecha Ult. Mod. Enero de 20			
	Pagina 1 de 2		

SISTEMA DE CALIDAD

CICLO PHVA	HACER - SOPORTE
GESTIÓN	GESTIÓN HUMANA
RESPONSABLE DEL PROCESO	GERENCIA EJECUTIVA
OBJETIVO DE CALIDAD	Proveer y velar por el recurso humano de la organización, de acuerdo con las competencias y habilidades requeridas y bajo los lineamientos establecidos en los Perfiles de Cargo.
ALCANCE	Desde la identificación de recursos y diseño de programas de bienestar, hasta la renovación de contratos, liquidaciones definitivas y desarrollo de competencias en el personal.

PROV	FFDO	RFS

Todos los procesos

Ley Laboral Vigente

Proveedores externos de servicios

	Necesidad de cubrir una vacante o un nuevo cargo.
)	Requisitos contractuales y desarrollo de la persona contratada.
	Hojas de vida de candidatos
	Perfil del cargo a cubrir.
	Evaluaciones de desempeño.
	Necesidades de Formación y Capacitación
	Necesidades de Bienestar y Desarrollo
	Liquidación de la Nomina
	Necesidades del personal en general
	Criterios y directrices para la evaluación

del desempeño laboral

Contratos de Trabajo del Personal

ENTRADAS

	ACTIVIDADES		
	CICLO PHVA DE LAS ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE POR ACTIVIDAD
		Diseñar Perfiles de Cargo	Gerencia General Gerencia Ejecutiva Coordinación de Calidad
	Planear	Coordinar la realización de las pruebas psicotécnicas a los candidatos de acuerdo al cargo	Coordinación Gestión Humana Secretaria de Gerencia
		Diseñar programas de Bienestar y Desarrollo	Gerencia General Gerencia Ejecutiva Coordinación de Gestión Humana
		Identificar necesidades de fortalecimiento de competencias	Gerencia General Gerencia Ejecutiva Coordinación de Gestión Humana
		Elaborar Cronograma de Capacitaciones anualmente	Coordinación de Gestión Humana
		Elaborar el Cronograma de Evaluaciones de Desempeño de todo el personal	Coordinación de Gestión Humana
		Selección, contratación y enganche de personal	Coordinación de Gestión Humana
		Inducción y entrenamiento puesto de trabajo	Coordinación de Gestión Humana
	Hacer	Coordinar la ejecución de capacitaciones a todo el personal y evaluar la eficacia de las mismas	Coordinación de Gestión Humana
		Coordinar la elaboración de la nómina con las diferentes novedades que surjan en todas las áreas, apoyado en Toutatis	Coordinación de Gestión Humana
		Atender requerimientos y solicitudes del personal	Coordinación de Gestión Humana
		Ejecución y/o implementación del Programa de Bienestar y Desarrollo	Gerencia General Gerencia Ejecutiva Coordinación de Gestión Humana
	Verificar	Revisar la información de la nomina enviada por Toutatis	Coordinación de Gestión Humana
		Cumplir indicadores de gestión	Coordinación de Gestión Humana
		Evaluación de Desempeño de Personal - Clima Organizacional y retroalimentar los resultados para la generación de planes de acción	Coordinación de Gestión Humana
		Velar por el equilibrio de la relación contractual entre el empleado y el empleador	Coordinación de Gestión Humana
	Actuar	Tomar las acciones necesarias para mantener los indicadores dentro del rango esperado	Coordinación de Gestión Humana

SALIDAS

Persona requerida para cubrir el cargo y contratación del personal.

Entrega de beneficios laborales y de bienestar.

Inducción, capacitación y entrenamiento en el puesto de trabajo.

Personal calificado para ejercer el puesto de trabajo.

Retroalimentación para el mejoramiento del desempeño, programa de capacitación y reinducción.

Indicadores de Gestión

Perfil de Cargo

Cronograma de Capacitaciones

Cronograma de Evaluaciones de Desempeño

Personal motivado

CLIENTES

Todos los procesos

Entes Gubernamentales



Código: CIDDEF-15 Versión: 4 Fecha Ult. Mod. Enero de 2013 Pagina 2 de 2

SISTEMA DE CALIDAD

DOCUMENTOS		
MANUALES	Comunicación Aumento de Salario CIARHF-45	
Manual de Procedimientos Gestión Humana CIARHMN-1	Comunicación Cambio de Cargo CIARHF-46	
Reglamento Comité de Convivencia Laboral CIARHMN-2	Solicitud de Préstamo CIARHF-47	
PROTOCOLOS	Certificación Laboral Personal Operativo CIARHF-48	
Protocolo Exámenes Médicos CIARHPC-1	Certificación Laboral Personal Administrativo CIARHF-49	
Protocolo Saludo Pruebas Psicotécnicas CIARHPC-2	Comunicación Salida a Vacaciones CIARHF-50	
CAPACITACIONES	Liquidación de Vacaciones CIARHF-51	
Inducción Mantenimiento CIARHC-1	Aceptación Carta de Renuncia CIARHF-52	
Inducción Gestión de Calidad Personal Administrativo CIARHC-2	Liquidación de Prestaciones Sociales CIARHF-53	
Inducción Gestión de Calidad Personal Operativo CIARHC-3	Solicitud de Exámenes Médicos de Retiro CIARHF-54	
Inducción HSE Personal Administrativo CIARHC-4	Autorización Retiro de Cesantías CIARHF-55	
Inducción HSE Personal Operativo CIARHC-5	Certificación Laboral Personal Retirado CIARHF-56	
Inducción Gestión de Sistemas CIARHC- 6	Envió Documentos Liquidación de Prestaciones Sociales CIARHF-57	
Inducción Costos y Gastos Personal Administrativo CIARHC-7	Terminación de Contrato Periodo de Prueba CIARHF-58	
Inducción Costos y Gastos Personal Operativo CIARHC-8	Control de Egreso Personal CIARHF-59	
Inducción Facturación CIARHC-9	Control de Inducción Personal Administrativo CIARHF-60	
Inducción Gestión Compras Personal Administrativo CIARHC-10	Control de Inducción Personal Operativo CIARHF-61	
Inducción Gestión Compras Personal Operativo CIARHC-11	Evaluación de Inducción Personal Administrativo CIARHF-62	
Inducción Gestión de Operaciones Personal Administrativo CIARHC-12	Evaluación de Inducción Personal	
Inducción Gestión de Operaciones Personal Operativo CIARHC-13	Operativo CIARHF-63 Control de Reinducción Personal	
Inducción Tesorería CIARHC-14	Administrativo CIARHF-66 Control de Reinducción Personal	
Inducción Gestión Humana CIARHC-15	Operativo CIARHF-67 Control de Entrenamiento Coordinador de Operaciones CIARHF-68	
Inducción Gestión de Calidad Planeación del Servicio CIARHC-16	Control de Entrenamiento Coordinador	
PROCEDIMIENTOS	Logístico CIARHF-69 Control de Entrenamiento Asistente de	
Selección de Personal Administrativo y	Recepción CIARHF-70 Ficha Técnica de Capacitación	
Operativo CIARHP-1 Prueba de Selección Grupal CIARHP-2	CIARHF-71 Control Asistencia a Capacitación	
Contratación de Personal Administrativo	CIARHF-72 Evaluación Eficacia Capacitación Externa	
y Operativo CIARHP-3 Evaluación de Desempeño CIARHP-4	CIARHF-73 Evaluación Eficacia Capacitación Interna	
Capacitación de Personal CIARHP-5	CIARHF-74 Evaluación Evento de Capacitación	
Inducción y Entrenamiento Personal Administrativo y Operativo CIARHP-6	CIARHF-75 Compromisos CIARHF-76	
Elaboración de Nómina CIARHP-7	Necesidades de Capacitación Personal	
Entrega Puesto de Trabajo CIARHP-8	Administrativo CIARHF-77 Necesidades de Capacitación Personal	
Pago Prestaciones Sociales CIARHP-9	Operativo CIARHF-78 Suspensión Contrato de Trabajo	
FORMATOS	CIARHF-79 Auxilio de Alimentación Vigente -	
Requisición de Cargo CIARHF-1	Conductores CIARHF-80 Auxilio de Alimentación por Primera Vez -	
Perfil de Cargo CIARHF-2	Conductores CIARHF-81 Control de Entrenamiento Coordinador de	
Control de Actualización Perfiles de	Tráfico CIARHF-82 Control de Entrenamiento Dirección de	
Cargo Todo el Personal CIARHF-3 Entrevista para Selección de Personal	Gestión Humana CIARHF-83 Control de Entrenamiento Conductor	
CIARHF-4	CIARHF-84 Control de Entrenamiento Asistente SSOA	
Acta Inspección Locker CIARHF-5	CIARHF-85	

PUNTOS DE CONTROL
Auditorias internas del proceso
Evaluación satisfacción del cliente
Gestión eficiente de la respuesta a las insatisfacciones del cliente.
Personal Motivado

INDICADORES	
NOMBRE	CALCULO
Tiempo de Reposición de Vacante	(Número de Vacantes cubiertas antes de 15 días/Número de Vacantes requeridas)*100
Índice de Rotación	(Número de empleados retirados/Número total de empleados)*100
Numero de Demandas	Numero de demandas registradas
Ausentismo	(Total Horas Ausentismo/Total Horas Hombre Trabajadas)*100
Capacitaciones	(Número de Horas Capacitación Mes/Número de Horas Totales Trabajadas)*100
Evaluaciones de Desempeño	(%Desempeño Factores Comunes + % Desempeño Laboral + % Desempeño Responsabilidades SSOA/3)*100

PROCESOS DE APOYO
Gestión Financiera
Gestión de Soporte a la Operación
Gestión Administrativa

REQUISITOS	
4.2.3 Control de Documentos	8.2.3 - Seguimiento y Medición de los Procesos
4.2.4 - Control de Registros	8.4 - Análisis de Datos
6.2.1 Generalidades (Recursos Humanos)	8.5.1 Mejora Continua
6.2.2 Competencia, Formación y toma de conciencia	8.5.2 Acción Correctiva
6.3 Infraestructura	8.5.3 Acción Preventiva
6.4 Ambiente de Trabajo	

RECURSOS
Mano de Obra: Gerente Ejecutiva y Coordinación de Gestión Humana.
Maquinaria y equipo: Computador en red, Pagina de Internet, Scanner, Teléfono fijo, Celular, Fax, Sistema de Información, Sistema de monitoreo satelital.
Método: Procedimientos de Selección, Contratación, Salarios, Inducción, Entrenamiento y Capacitación de Personal.
Materia prima: Información

Podido do Dotoción CIARUE e	
Pedido de Dotación CIARHF-6	Certificado de Capacitación CIARHF-86
Evaluación Prueba de Selección Grupal CIARHF-7	Reconocimiento de Entendimiento CIARHF-87
Evaluación de Manejo Personal Operativo CIARHF-8	Verificación Programa 5's CIARHF-88
Personal Operativo No Elegible CIARHF-9	Reporte Altas de Nomina CIARHF-89
Deposito Título Judicial CIARHF-10	Reporte Novedades Individuales de Nomina CIARHF-90
Paz y Salvo Liquidación Final Personal Operativo CIARHF-11	Control de Entrenamiento Asistente de Gestión Humana 1 CIARHF-91
Entrevista de Retiro CIARHF-12	Control de Entrenamiento Asistente de Gestión Humana 2 CIARHF-92
Programación Descansos y Vacaciones CIARHF-13	Comunicación Salida a Descanso CIARHF-93
Personal Administrativo No Elegible CIARHF-14	Clausula Contrato Dirección de Tráfico CIARHF-94
Anexo Contrato de Trabajo Personal Operativo CIARHF-15	Contrato Prestación de Servicios Interventoría de Obra CIARHF-95
Anexo Contrato de Trabajo Personal Administrativo CIARHF-16	Contrato Prestación de Servicios Profesionales CIARHF-96
Clausula Contrato Salario Variable Coordinador Logístico CIARHF-17	Acta de Entrega Dotación CIARHF-97
Clausula Contrato Salario Variable Ejecutivo de Cuenta Combustible CIARHF-18	Reconocimiento de Entendimiento Jornada Laboral CIARHF-98
Auxilio No Constitutivo de Salario - Sodexo CIARHF-19	Terminación Contrato de Trabajo sin Justa Causa CIARHF-99
Auxilio de Alimentación Vigente - Personal Taller CIARHF-20	MATRICES
Auxilio de Alimentación por Primera Vez Personal de Taller CIARHF-21	Tiempos de Inducción Según Cargos CIARHMT-1
Informe Examen Médico de Ingreso CIARHF-22	Matriz de Comunicaciones CIARHMT-2
Entrega Carne Institucional Personal Administrativo y Operativo CIARHF-23	Matriz Documentos Hojas de Vida CIARHMT-3
Uso Adecuado del Celular Personal Administrativo y Operativo CIARHF-24	Matriz Entidades Gestión Humana CIARHMT-4
Autorización Investigación de Antecedentes CIARHF-25	INSTRUCTIVOS
Memorando Llamado de Atención CIARHF-26	Requisición de Cargo CIARHI-1
Reporte Horas Extras CIARHF-27	
	Actualización Perfil de Cargo CIARHI-2
Autorización de Descuento CIARHF-28	Citación de Personal a Pruebas
·	
Autorización de Descuento CIARHF-28 Clausula Manejo de Sistemas CIARHF-29 Documentos de Ingreso Requeridos	Citación de Personal a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-4 Llamadas a Pruebas Psicotécnicas
Autorización de Descuento CIARHF-28 Clausula Manejo de Sistemas CIARHF-29	Citación de Personal a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-4 Llamadas a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-5 Evaluación de Desempeño CIARHI-6 Pruebas para Selección de Personal
Autorización de Descuento CIARHF-28 Clausula Manejo de Sistemas CIARHF-29 Documentos de Ingreso Requeridos CIARHF-30 Control de Ingreso Nuevo Personal CIARHF-31 Resumen Hoja de Vida Personal	Citación de Personal a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-4 Llamadas a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-5 Evaluación de Desempeño CIARHI-6 Pruebas para Selección de Personal CIARHI-7 Entrevista de Selección
Autorización de Descuento CIARHF-28 Clausula Manejo de Sistemas CIARHF-29 Documentos de Ingreso Requeridos CIARHF-30 Control de Ingreso Nuevo Personal CIARHF-31	Citación de Personal a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-4 Llamadas a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-5 Evaluación de Desempeño CIARHI-6 Pruebas para Selección de Personal CIARHI-7
Autorización de Descuento CIARHF-28 Clausula Manejo de Sistemas CIARHF-29 Documentos de Ingreso Requeridos CIARHF-30 Control de Ingreso Nuevo Personal CIARHF-31 Resumen Hoja de Vida Personal Operativo CIARHF-32 Aceptación Responsabilidad Caja	Citación de Personal a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-4 Llamadas a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-5 Evaluación de Desempeño CIARHI-6 Pruebas para Selección de Personal CIARHI-7 Entrevista de Selección CIARHI-8 Verificación de Referencias Laborales
Autorización de Descuento CIARHF-28 Clausula Manejo de Sistemas CIARHF-29 Documentos de Ingreso Requeridos CIARHF-30 Control de Ingreso Nuevo Personal CIARHF-31 Resumen Hoja de Vida Personal Operativo CIARHF-32 Aceptación Responsabilidad Caja Menor CIARHF-33	Citación de Personal a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-4 Llamadas a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-5 Evaluación de Desempeño CIARHI-6 Pruebas para Selección de Personal CIARHI-7 Entrevista de Selección CIARHI-8 Verificación de Referencias Laborales CIARHI-9 Resumen Hoja de Vida
Autorización de Descuento CIARHF-28 Clausula Manejo de Sistemas CIARHF-29 Documentos de Ingreso Requeridos CIARHF-30 Control de Ingreso Nuevo Personal CIARHF-31 Resumen Hoja de Vida Personal Operativo CIARHF-32 Aceptación Responsabilidad Caja Menor CIARHF-33 Memorando CIARHF-34	Citación de Personal a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-4 Llamadas a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-5 Evaluación de Desempeño CIARHI-6 Pruebas para Selección de Personal CIARHI-7 Entrevista de Selección CIARHI-8 Verificación de Referencias Laborales CIARHI-9 Resumen Hoja de Vida CIARHI-10
Autorización de Descuento CIARHF-28 Clausula Manejo de Sistemas CIARHF-29 Documentos de Ingreso Requeridos CIARHF-30 Control de Ingreso Nuevo Personal CIARHF-31 Resumen Hoja de Vida Personal Operativo CIARHF-32 Aceptación Responsabilidad Caja Menor CIARHF-33 Memorando CIARHF-34 Acta Cargos y Descargos CIARHF-35	Citación de Personal a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-4 Llamadas a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-5 Evaluación de Desempeño CIARHI-6 Pruebas para Selección de Personal CIARHI-7 Entrevista de Selección CIARHI-8 Verificación de Referencias Laborales CIARHI-9 Resumen Hoja de Vida CIARHI-10 Paz y Salvo Liquidación Final CIARHI-12 Depósitos Judiciales de Prestaciones Sociales CIARHI-13 Evaluación Evento de Capacitación
Autorización de Descuento CIARHF-28 Clausula Manejo de Sistemas CIARHF-29 Documentos de Ingreso Requeridos CIARHF-30 Control de Ingreso Nuevo Personal CIARHF-31 Resumen Hoja de Vida Personal Operativo CIARHF-32 Aceptación Responsabilidad Caja Menor CIARHF-33 Memorando CIARHF-34 Acta Cargos y Descargos CIARHF-35 Control Horas de Auditoria CIARHF-36 Datos Básicos de Ingreso de Terceros al	Citación de Personal a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-4 Llamadas a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-5 Evaluación de Desempeño CIARHI-6 Pruebas para Selección de Personal CIARHI-7 Entrevista de Selección CIARHI-8 Verificación de Referencias Laborales CIARHI-10 Resumen Hoja de Vida CIARHI-10 Paz y Salvo Liquidación Final CIARHI-12 Depósitos Judiciales de Prestaciones Sociales CIARHI-13
Autorización de Descuento CIARHF-28 Clausula Manejo de Sistemas CIARHF-29 Documentos de Ingreso Requeridos CIARHF-30 Control de Ingreso Nuevo Personal CIARHF-31 Resumen Hoja de Vida Personal Operativo CIARHF-32 Aceptación Responsabilidad Caja Menor CIARHF-33 Memorando CIARHF-34 Acta Cargos y Descargos CIARHF-35 Control Horas de Auditoria CIARHF-36 Datos Básicos de Ingreso de Terceros al SIAT CIARHF-37 Terminación Contrato de Trabajo	Citación de Personal a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-4 Llamadas a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-5 Evaluación de Desempeño CIARHI-6 Pruebas para Selección de Personal CIARHI-7 Entrevista de Selección CIARHI-8 Verificación de Referencias Laborales CIARHI-9 Resumen Hoja de Vida CIARHI-10 Paz y Salvo Liquidación Final CIARHI-12 Depósitos Judiciales de Prestaciones Sociales CIARHI-13 Evaluación Evento de Capacitación CIARHI-14 Elaboración Certificaciones Laborales
Autorización de Descuento CIARHF-28 Clausula Manejo de Sistemas CIARHF-29 Documentos de Ingreso Requeridos CIARHF-31 CONTRO de Ingreso Nuevo Personal CIARHF-30 Resumen Hoja de Vida Personal Operativo CIARHF-32 Aceptación Responsabilidad Caja Menor CIARHF-33 Memorando CIARHF-34 Acta Cargos y Descargos CIARHF-35 Control Horas de Auditoría CIARHF-36 Datos Básicos de Ingreso de Terceros al SIAT CIARHF-37 Terminación Contrato de Trabajo CIARHF-38 Acta de Entrega-Recepción Puesto de	Citación de Personal a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-4 Llamadas a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-5 Evaluación de Desempeño CIARHI-6 Pruebas para Selección de Personal CIARHI-7 Entrevista de Selección CIARHI-8 Verificación de Referencias Laborales CIARHI-9 Resumen Hoja de Vida CIARHI-10 Paz y Salvo Liquidación Final CIARHI-12 Depósitos Judiciales de Prestaciones Sociales CIARHI-13 Evaluación Evento de Capacitación CIARHI-14 Elaboración Certificaciones Laborales CIARHI-15
Autorización de Descuento CIARHF-28 Clausula Manejo de Sistemas CIARHF-29 Documentos de Ingreso Requeridos CIARHF-30 Control de Ingreso Nuevo Personal CIARHF-31 Resumen Hoja de Vida Personal Operativo CIARHF-32 Aceptación Responsabilidad Caja Menor CIARHF-33 Memorando CIARHF-34 Acta Cargos y Descargos CIARHF-35 Control Horas de Auditoria CIARHF-36 Datos Básicos de Ingreso de Terceros al SIAT CIARHF-37 Terminación Contrato de Trabajo CIARHF-38 Acta de Entrega-Recepción Puesto de Trabajo Personal Administrativo Legalización de Anticipos a Empleados CIARHF-30 Acta de Entrega-Recepción Puesto de	Citación de Personal a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-4 Llamadas a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-5 Evaluación de Desempeño CIARHI-6 Pruebas para Selección de Personal CIARHI-7 Entrevista de Selección CIARHI-8 Verificación de Referencias Laborales CIARHI-9 Resumen Hoja de Vida CIARHI-10 Paz y Salvo Liquidación Final CIARHI-12 Depósitos Judiciales de Prestaciones Sociales CIARHI-13 Evaluación Evento de Capacitación CIARHI-14 Elaboración Certificaciones Laborales CIARHI-15 Afiliaciones ARP CIARHI-16
Autorización de Descuento CIARHF-28 Clausula Manejo de Sistemas CIARHF-29 Documentos de Ingreso Requeridos CIARHF-30 Control de Ingreso Nuevo Personal CIARHF-31 Resumen Hoja de Vida Personal Operativo CIARHF-32 Aceptación Responsabilidad Caja Menor CIARHF-33 Memorando CIARHF-34 Acta Cargos y Descargos CIARHF-35 Control Horas de Auditoria CIARHF-36 Datos Básicos de Ingreso de Terceros al SIAT CIARHF-37 Terminación Contrato de Trabajo CIARHF-38 Acta de Entrega-Recepción Puesto de Trabajo Personal Administrativo Legalización de Anticipos a Empleados CIARHF-40 Acta de Entrega-Recepción Puesto de Trabajo Personal Operativo CIARHF-41 Autorización Centra Bancaria	Citación de Personal a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-4 Llamadas a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-5 Evaluación de Desempeño CIARHI-6 Pruebas para Selección de Personal CIARHI-7 Entrevista de Selección CIARHI-8 Verificación de Referencias Laborales CIARHI-10 Resumen Hoja de Vida CIARHI-10 Paz y Salvo Liquidación Final CIARHI-12 Depósitos Judiciales de Prestaciones Sociales CIARHI-13 Evaluación Evento de Capacitación CIARHI-15 Afiliaciones ARP CIARHI-16 Instrucciones Básicas de Ingreso CIARHI-17 Manejo Correo Certificado CIARHI-18 Afiliaciones EPS, AFP y Cajas de
Autorización de Descuento CIARHF-28 Clausula Manejo de Sistemas CIARHF-29 Documentos de Ingreso Requeridos CIARHF-30 Control de Ingreso Nuevo Personal CIARHF-31 Resumen Hoja de Vida Personal Operativo CIARHF-32 Aceptación Responsabilidad Caja Memor CIARHF-33 Memor CIARHF-34 Acta Cargos y Descargos CIARHF-35 Control Horas de Auditoria CIARHF-36 Datos Básicos de Ingreso de Terceros al SIAT CIARHF-37 Terminación Contrato de Trabajo CIARHF-38 Acta de Entrega-Recepción Puesto de Trabajo Personal Administrativo Legalización de Anticipos a Empleados CIARHF-40 Acta de Entrega-Recepción Puesto de Trabajo Personal Operativo CIARHF-41	Citación de Personal a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-4 Llamadas a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-6 Evaluación de Desempeño CIARHI-6 Pruebas para Selección de Personal CIARHI-7 Entrevista de Selección CIARHI-8 Verificación de Referencias Laborales CIARHI-9 Resumen Hoja de Vida CIARHI-10 Paz y Salvo Liquidación Final CIARHI-12 Depósitos Judiciales de Prestaciones Sociales CIARHI-13 Evaluación Evento de Capacitación CIARHI-15 Afiliaciones ARP CIARHI-16 Instrucciones Básicas de Ingreso CIARHI-17 Manejo Correo Certificado CIARHI-18

Revisado:	Ana María Estrada	Aprobado:	Alba Mila
ixevisado.	Gerente Ejecutiva		Gerente General



Código: CIDDEF-15 Versión: 4 Fecha Ult. Mod. Enero de 2013

CLIENTES

Transportadores

Gerencia General y directivos de la empresa

Revisor Fiscal

Todos los procesos

Pagina 1 de 2

SISTEMA DE CALIDAD

CICLO PHVA	HACER - SOPORTE
GESTIÓN	FINANCIERA
RESPONSABLE DEL PROCESO	GERENCIA FINANCIERA
OBJETIVO DE CALIDAD	Proveer los recursos necesarios para la operación de la compañía.
ALCANCE	Desde la consecución de los recursos económicos hasta la elaboración de los Estados Financieros.

PROVEEDORES

Banca Comercial

Conductor, Propietario y Poseedor del Vehículo.

Clientes

Todos los procesos

ENTRADAS
Lineamientos Corporativos de Crecimiento
Dinero disponible para las actividades
Políticas de amortización de diferidos
Cumplidos de viajes
Cuenta de Cobro Proveedores
Liquidaciones de Viaje
PUC
Estados Financieros
Bitácora del Servicio
Elaboración de Nomina y Prestaciones Sociales.
Normatividad Legal Colombiana

ACTIVIDADES		
CICLO PHVA DE LAS ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE POR ACTIVIDAD
	Diseñar presupuestos de ingresos, costos y gastos para la empresa	Gerencia Financiera Gerencia Ejecutiva Dirección Nivel 3 Financiera
k	Preparar los flujos de caja requeridos para los presupuestos	Gerencia Financiera Dirección Nivel 3 Financiera
Planear	Planear la estructura de endeudamiento de la compañía	Gerencia Financiera Dirección Nivel 3 Financiera
	Desarrollar los programas que garanticen la continua ejecución del MER- Maximización de ingresos, estandarización de costos y Racionalización de gastos-	Gerencia Financiera Dirección Nivel 3 Financiera
	Establecer, desarrollar y administrar el sistema de costeo para las diferentes ruta	Gerencia Financiera Dirección Nivel 3 Financiera
Hacer	Organizar y administrar la facturación de los servicios de la empresa	Coordinación de Facturación
nacei	Programar y atender los compromisos de pago de la empresa	Tesorera
	Liquidar los servicios de transporte	Coordinación de Facturación Analista Nivel 1 de Costos y Gastos y Facturación y Cartera
	Garantizar el correcto registro de las operaciones de la empresa y garantizar la presentación oportuna y confiable de los estados financieros	Dirección Nivel 3 Financiera Dirección Nivel 1 de Contabilidad
	Preparar la información para la elaboración y presentación de las obligaciones tributarias y estados financieros	Dirección Nivel 1 de Contabilidad
Verificar	Cumplir indicadores de gestión	Todos
	Realizar el seguimiento ejecución del presupuesto	Gerencia Financiera
	Verificar que se esté dando cumplimiento al programa MER-Maximizando Ingresos, estandarizando costos y racionalizando gastos	Dirección Nivel 3 Financiera
	Tomar las medidas necesarias para dar cumplimiento al presupuesto	Gerencia Financiera Dirección Nivel 3 Financiera
Actuar	Participar en el cierre de las No Conformidades generadas a su proceso	Todos
	Tomar las acciones correctivas, preventivas y de mejora a que se de lugar	Todos

	SALIDAS	
	Pago a Proveedores	
\	Balance y PYG	
)	Obligaciones Tributarias	
,	Indicadores Financieros	
	Presupuesto de Ingresos, Costos y Gastos	
	Flujo de Caja	
	Estructura de Endeudamiento	
	Programa de Maximización de Ingresos, Reducción de Costos y Racionalización de Gastos	
	Costeos por cada Ruta	
	Facturación	



Código: CIDDEF-15 Versión: 4 Fecha Ult. Mod. Enero de 2013 Pagina 2 de 2

SISTEMA DE CALIDAD

**********	Inspección Lavaderos	
MANUALES	CIACGF-10	
Manual de Procedimientos Coordinador de Tesorería CIATMN-1	Presupuesto TRIAL CIACGF-11	
Manual de Procedimientos Coordinador de Facturación CIAFTMN- 1	Control Presupuestal CIACGF-12	
Manual de Procedimientos Costos y Gastos CIACGMN-1	Memorando Indicaciones de Ruta CIACGF-13	
Plan Único de Cuentas CIACTMN-1	Memorando Engrases y Mantenimiento de Filtros CIACGF-14	
Manual de Procedimientos Contabilidad CIACTMN-2	Memorando Manejo de Combustibles CIACGF-15	
PROCEDIMIENTOS	Memorando Pago de Peajes CIACGF-16	
Procedimiento de Tesorería CIATP-1	Memorando Liquidación y Reembolso Gastos de Viaje CIACGF-17	
Conciliación Obligaciones Financieras CIATP-2	Control Suministro de Combustible CIACGF-18	
Revisión Liquidaciones de Viaje Flota Contratada CIATP-3	Abastecimiento de Combustible Vehículos CIACGF-20	
Liquidación de Viaje CIAFTP-1	Control de Inventario en Tanques para Suministro de Combustible CIACGF-21	
Manejo de Faltantes Organización Terpel CIAFTP-2	Registro de Información Acompañamiento en Ruta CIACGF-22	
Creación de Rutas CIACGP-1	Retroalimentación Manejo de Combustible CIACGF-23	
Creación Tablas de Rendimiento de Combustible CIACGP-2	Gastos Bancarios CIACTF-1	
Definición Estándares de Consumo de Combustible CIACGP-3	Conciliación Bancaria CIACTF-3	
Control Consumos de Combustible CIACGP-4	Causación de Intereses CIACTF-5	
Presupuesto Anual y Control Presupuestal CIACGP-5	Depreciación Activos Fijos CIACTF- 7	
Colocación de Anticipos Flota Propia CIACGP-6	Seguimiento Diferidos CIACTF-9	
Elaboración Liquidaciones de Viaje Flota Propia CIACGP-7	MATRICES	
Control de Costos Financieros CIACGP-8	Matriz de Facturación CIAFTMT-1	
Análisis de Consumo de Combustible en Ruta CIACGP-9	Revisión Anticipos CIACGMT-2	
Tramite Facturas Proveedores CIACGP-10	Matriz Lavaderos Autorizados CIACGMT-4	
Registro de Medición de Consumos en Ruta CIACGP-11	Matriz Engrasaderos Autorizados CIACGMT-5	
Manejo de Anticipos sin Manifiesto Asociado CIACTP-1	Matriz Hoteles Autorizados CIACGMT-6	
Elaboración de Impuestos CIACTP-2	Relación de Comisiones para Conductores CIACGMT-7	
Elaboración de Estados Financieros CIACTP-3	Calendario Obligaciones Tributarias CIACTMT-1	
FORMATOS	Tiempos de Amortización CIACTMT 2	
Conciliación Obligaciones Financieras CIATF-1 Reembolso Caja Menor	INSTRUCTIVOS	
CIATF-2 Relación de Bancos y Cuentas	Traslado de Anticipos CIATI-1 Manejo de Faltantes	
CIATF-4	CIAFTI-1 Actualización de Fletes	
Relación Anticipos CIACGF-1	CIAFTI-2	
Control Parqueaderos CIACGF-2 Control Auxilio de Alimentación	Facturación por Clientes CIAFTI-3 Medición Indicadores Financieros	
CIACGF-3 Reporte Diario Consumo de	CIACGI-1	
Combustible CIACGF-7 Control Tanqueadas	CAPACITACIONES Control de Combustible CIACGC-1	
CIACGF-8		

PUNTOS DE CON	TROL
Registro mensual de bancarios	e gastos
Registro Mensual de de proveedore	
Elaboración oportur facturación	na de la
Envió oportuno o facturación	de la
Auditorias al prod	ceso
Revisiones por Depa de Tesorería	
Revisiones por Depa de Contabilida	
Revisiones por la G Financiera.	erencia
Giro y entrega de a	nticipo
Pago oportuno a pro	veedores
Recepción de la C	ompra
Calificación de Prov	eedores
Revisión de Indicad Gestión	ores de

INDICADORES		
NOMBRE	CALCULO	
Entrega Estados Financieros	(Fecha Real de Entrega Estados Financieros - Fecha Estimada de Entrega Estados Financieros)	
Reporte (Declaración y/o Pago) de Impuestos e Información a Entes de Control	Promedio de cumplimiento en reportes del mes (2 días antes = 100%, 1 día antes = 50% y el mismo día = 0%)	
Rotación de Cuentas por Pagar a Transportadores	((Liquidaciones por Pagar * Días del Periodo)/(Facturación Transportadores Contratistas * 50%))	
Presupuesto Costos y Gastos de Operación	(Valor Ejecutado de Costos y Gastos / Valor Presupuestado de Costos y Gastos)	
Costo Kilometro Combustible	(Costo Total Consumo Combustible/Kilómetros Recorridos por toda la Flota)	
Rotación de Cartera	(Cartera Total * Días del Periodo/Facturación Total)	
Tiempo de Elaboración Facturas	(Fecha Llegada del Cumplido - Fecha Elaboración Factura)	

PROCESOS DE APOYO
Gestión de Soporte a la Operación
Gestión Humana
Gestión Administrativa

REQUISITOS		
4.2.3. Control de Documentos	8.2.1 - Satisfacción del Cliente	
4.2.4 Control de Registros	8.2.3 - Seguimiento y Medición de los Procesos	
6.1. Provisión de Recursos	8.4 - Análisis de Datos	
6.3. Infraestructura	8.5.1. Mejora Continua	
6.4. Ambiente de Trabajo	8.5.2 Acción Correctiva	
7.1 - Planificación de la Realización del Producto	8.5.3 Acción Preventiva	

RECURSOS

Mano de Obra: Gerente Financiero, Director Nivel 3 Financiero, Director Nivel 1 de Contabilidad, Analista Nivel 2 de Contabilidad, Analista Nivel 2 de Costos y Gastos, Analista Nivel 1 de Costos y Gastos y Facturación y Cartera, Coordinador de Facturación y Cartera y Tesorera.

Maquinaria y equipo: Computador en red, Pagina de Internet, Scanner, Teléfono fijo, Celular, Fax, Sistema de Información y Programa Activo 2000.

Método: Procedimientos e instructivos de cada una de las áreas.

Materia prima: Información.

Povinado:	Ana María Estrada	Aprobados	Alba Mila
Revisado:	Gerente Ejecutiva	Aprobado:	Gerente General



Código: CIDDEF-15 Versión: 4

Fecha Ult. Mod. Enero de 2013 Pagina 1 de 2

CLIENTES

Todos los procesos

Proveedores de productos y servicios

SISTEMA DE CALIDAD

CICLO PHVA	HACER - SOPORTE
GESTIÓN	ADMINISTRATIVA
RESPONSABLE DEL PROCESO	GERENCIA FINANCIERA
OBJETIVO DE CALIDAD Suministrar bienes y/o servicios bajo los estándares de calidad establecidos y manteniéndolos en optimas condiciones de funcionamiento y operabilidad.	
ALCANCE	Desde la recepción de las necesidades de compra y mantenimiento locativo hasta la entrega de los productos y/o servicios a suministrar.

PROVEEDORES
Todos los procesos

Proveedores

	ENTRADAS	
	Solicitudes de compra	
	Archivo de Proveedores aprobados	
)	Cotizaciones de Productos y Servicios	
	Inventario elementos de Aseo y Cafetería	
	Necesidades de reparación locativa	
	Solicitud de mantenimiento locativo	
	Requerimiento de Mantenimiento Equipos de apoyo	
	Solicitud inspección y/o mantenimiento equipos y herramientas de la compañía	
	Llamadas Entrantes	
	Solicitud Servicio de Mensajería	
	Documentos Contables	
	Correspondencia	

ACTIVIDADES			
CICLO PHVA DE LAS ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE POR ACTIVIDAD	
	Recepción necesidades de compra de las diferentes áreas de la compañía	Jefe de Archivo y Almacén Asistente de Compras	
	Seleccionar a los Proveedores	Gerencias	
Planear	Análisis de precios y cotizaciones	Gerencias	
	Determinar la periodicidad con que se realizará el aseo a las oficinas de TRIAL.	Auxiliar de Servicios Generales	
	Realizar la programación de los recorridos a tomar por los funcionarios de TRIAL	Conductor Vehículo Particular	
	Realizar la programación de los servicios de mensajería.	Secretaria de Gerencia	
	Elaboración y autorización Orden de Compra	Gerencia General Jefe de Compras	
	Recepción del bien o servicio prestado	Jefe de Compras Almacenista	
	Entrega de los insumos a las diferentes áreas	Almacenista	
	Recepción de facturas de los proveedores, comparación con las ordenes de compra y entrega a contabilidad de las mismas	Jefe de Compras Secretaria de Gerencia	
	Almacenamiento de insumos y o envío de los mismos a el lugar requerido	Almacenista	
Hacer	Implementar el programa de mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones de Trial.	Jefe de Compras	
	Atender a las visitas y a los colaboradores de TRIAL en el servicio de tinto, agua, café, etc.	Auxiliar de Servicios Generales	
	Realizar el aseo periódico a las oficinas, muebles y enceres de la organización.	Auxiliar de Servicios Generales	
	Archivo en general de los documentos de la organización	Asistente de Archivo	
	Contestar oportuna y amablemente los teléfonos y entregar oportuna y eficazmente la correspondencia entrante a todas las dependencias.	Secretaria de Gerencia	
	Transportar a los funcionarios de TRIAL	Conductor Vehículo Particular	
	Velar porque las instalaciones, herramientas y equipos de la compañía se encuentren en optimas condiciones de limpieza y funcionamiento	Jefe de Compras	
Verificar	Evaluación de Proveedores	Jefe de Compras	
	Cumplir indicadores de gestión	Todos	
	Mantener la Lista de precios actualizada de los diferentes proveedores	Jefe de Compras	
Actuar	Participar en el cierre de las No Conformidades generadas a su proceso.	Todos	
	Tomar las acciones correctivas, preventivas y de mejora a que se de lugar.	Todos	

	SALIDAS						
	Evaluación y Reevaluación de Proveedores						
l	Proveedores Seleccionados						
ѝ	1. Orden de Compra						
,	Listas de Precios Actualizada.						
	Servicios/Bienes Comprados						
	Facturas Proveedores TRIAL						
	Actas de Entrega Elementos Suministrados						
	Oficinas en perfecto orden y limpieza						
	Registro Llamadas						
	Prueba de entrega correspondencia						
	Prueba de entrega documentos salientes						
	Archivo documentos contables						
	Indicadores de Gestión						



Código: CIDDEF-15 Versión: 4 Fecha Ult. Mod. Enero de 2013 Pagina 2 de 2

SISTEMA DE CALIDAD

DOCUM	ENTOS				
MANUALES	Acta de Recepción Elementos CIACSF-17				
Manual de Procedimientos Compras CIACSMN-1	Control Activos Fijos CIACSF-18				
PROTOCOLOS	Solicitud Compra de Repuestos e Insumos CIACSF-19				
Protocolo de Atención Recepcionista CIASGPC-1	Solicitud Orden de Compra CIACSF- 20				
PROCEDIMIENTOS	Seguimiento Mantenimiento Locativo CIAADF-1				
Evaluación y Selección de Proveedores CIACSP-1	Control de Ingreso Personal Externo CIAADF-2				
Procedimiento de Compras CIACSP-2	Solicitud Soporte Técnico y-o Mantenimiento Locativo CIAADF-3				
Reevaluación del Servicio Proveedores CIACSP-3	Control de Mensajería CIASGF-3				
Manejo Almacén Combustible CIACSP- 4	Control Diario Aseo de Áreas CIASGF-4				
Manejo de Activos Fijos CIACSP-5	Ingreso Documentos Archivo Inactivo CIASGF-5				
Manejo de Inventarios CIAADP-1	Control de Préstamo Documental CIASGF-6				
FORMATOS	Lista de Verificación Aseo de Baños CIASGF-7				
Selección de proveedores CIACSF-1	MATRICES				
Reevaluación del Servicio Proveedores Críticos CIACSF-2	Lista de Precios CIACSMT-1				
Reporte Firma Conductores CIACSF-3	Matriz Mantenimiento Locativo CIAADMT-1				
Acta de Entrega CIACSF-9	Matriz Teléfonos de Contacto Personal Administrativo CIASGMT-1				
Hoja de Vida y/o Creación de Proveedores CIACSF-10	INSTRUCTIVOS				
Informe Visita a Proveedores CIACSF- 11	Seguimiento Activos Fijos CIACSI-1				
Evaluación de Proveedores CIACSF-12	Evaluación de Proveedores CIACSI- 2				
Comunicación Resultados Evaluación de Proveedores CIACSF-13	Creación Activos Fijos CIACSI-4				
Seguimiento Entrega de Repuestos CIACSF-14	Manejo de Correspondencia CIASGI-1				
Seguimiento Activos Fijos CIACSF-15	Tramite Siniestros Ante Suramericana CIASGI-3				
Ficha Creación Activo Fijo					

PUNTOS DE CONTROL
Registro mensual de gastos bancarios
Registro Mensual de gastos de proveedores
Elaboración oportuna de la facturación
Envió oportuno de la facturación
Auditorias al proceso
Revisiones por Departamento de Tesorería.
Revisiones por Departamento de Contabilidad.
Revisiones por la Gerencia Financiera.
Giro y entrega de anticipo
Pago oportuno a proveedores
Recepción de la Compra
Calificación de Proveedores
Revisión de Indicadores de Gestión

INDICADORES						
NOMBRE	CALCULO					
Tiempo de Entrega Insumos Requeridos	Número de horas transcurridas entre la requisición del bien y la entrega del insumo por parte de compras					
Reevaluación del Servicio	(Número de Proveedores aprobados en la reevaluación/Número de Proveedores Reevaluados)*100					
Visita a Proveedores	(Número de Proveedores aprobados en la visita/Número de Proveedores Visitados)*100					
Consumos Requeridos por Cargo	Número de insumos solicitados por cargo.					

PROCESOS DE APOYO						
Gestión de Soporte a la Operación						
Gestión Humana						
Gestión Financiera						

REG	UISITOS
4.2.3. Control de Documentos	7.4.3 - Verificación de los Productos Comprados
4.2.4 Control de Registros	7.5.1 - Control de la Producción y de la Prestación del Servicio
6.3. Infraestructura	8.2.3 - Seguimiento y Medición de los Procesos
6.4. Ambiente de Trabajo	8.4 - Análisis de Datos
7.4.1 - Proceso de Compras	8.5.1. Mejora Continua
7.4.2 - Información de las Compras	8.5.2 Acción Correctiva
	8.5.3 Acción Preventiva

RECURSOS							
	D	\sim	п	D	•	\sim	•

Mano de Obra: Jefe de Compras, Almacenista, Asistente de Archivo, Secretaria de Gerencia, Auxiliar de Servicios Generales y Conductor Vehículo Particular.

Maquinaria y equipo: Computador en red, Pagina de Internet, Scanner, Teléfono fijo, Celular, Fax, Sistema de Información, Programa Activo 2000, vehículo y equipos para la Limpieza y el Mantenimiento de los Pisos.

Método: Procedimientos e instructivos de cada una de las áreas.

Materia prima: Información, necesidades de suministros de la empresa, elementos de Aseo y Cafetería necesarios.

Povinado:	Ana María Estrada	Aprobado: Alba Mila Gerente General	
Revisado:	Gerente Ejecutiva		Gerente General



Código: CIDDEF-15					
Versión: 4					
Fecha Ult. Mod. Enero de 2013					

Pagina 1 de 2

SISTEMA DE CALIDAD

CICLO PHVA	VERIFICACIÓN Y MEJORA
GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO
RESPONSABLE DEL PROCESO	GERENCIA EJECUTIVA
OBJETIVO DE CALIDAD	Planificar, diseñar, poner en marcha, medir y mantener en optimas condiciones los Sistemas de Gestión implementados por la compañía.
ALCANCE	Desde el diseño de los Sistemas de Gestión hasta el seguimiento, medición y mejora de los mismos.

		ACTIVIDADES						
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO PHVA DE LAS ACTIVIDADES DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE POR ACTIVIDAD		SALIDAS		
Comité Directivo	Orientación estratégica (Políticas, Misión, Visión, Objetivos de Calidad,		Apoyar el diseño del Sistema de Gestión de Calidad y los demás sistemas.			Sistemas de Gestión aplicados a la Compañía.		
Clientes	Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente).	Planear	r Planificar auditorias					CLIEN
Organismos Externos	Directrices Organizacionales		Apoyar el diseño de los Indicadores de Gestión			Auditorias Internas		Todos los P
Todos los procesos	Información formal e informal de las partes interesadas (Clientes, Trabajadores, Proveedores,	'	Elaborar y actualizar el control documental		,	Indicadores de Gestión por Áreas.	,	Cliente generado remiter
Cliente generador de carga o remitente	Entidades Reguladoras y Comunidad).	Hacer	Elaborar y actualizar Manuales, Formatos, Instructivos, Procedimientos, etc.			Documentos Actualizados		Proveed
			Diligenciar No conformidades y hacer sus respectivos seguimientos					
Proveedores	Requerimientos legales de los sistemas.		Ejecutar Auditorias Internas	Gerencia Ejecutiva Coordinación de Calidad Especialista en Seguridad		Estatus de Indicadores de Gestión		
Entidades Reguladoras y Comunidad	Requisitos del cliente (Auditorias de verificación y seguimiento a la operación).		Cumplir Indicadores de Gestión			Retroalimentación a los Sistemas de Gestión		
ICONTEC	Requisitos de las Normas NTC ISO 9001, 14001, y OHSAS 18001.	Verificar	Velar por el control de los registros de todas las áreas			Acciones Correctivas		
Consejo Colombiano de Seguridad	Requerimientos conjuntos de otros procesos.		Velar por el cierre oportuno de las No Conformidades, quejas y reclamos reportadas por los clientes			Acciones Preventivas		
	Reporte de Indicadores de Gestión		Realizar el seguimiento de Indicadores de cada uno de los procesos			Acciones de Mejora		
	Norma Manejo de Auditorias	Actuar	Realizar retroalimentación a los diferentes procesos de acuerdo al resultado de los Indicadores de Gestión					



Código: CIDDEF-15 Versión: 4

Fecha Ult. Mod. Enero de 2013 Pagina 2 de 2

SISTEMA DE CALIDAD

DOCUME	ENTOS				
PROCEDIMIENTOS	Estándar de Presentación CIDCF-21				
Metodología PHVA CIDCP-1	Control de Asistencia CIDCF-22				
Control de Documentos y Registros CIDCP-2	Plan de Acción No Conformidades CIDCF-23				
Identificación de Requisitos Legales CIDCP-3	Evaluación de Inducción Documento Legales CIDCF-24				
Auditorias CIDCP-4	Evaluación de Reinducción Documentos Legales CIDCF-25				
Revisión Gerencial CIDCP-5	Encuesta de Satisfacción del Client CIDCF-26				
Elaboración Informes Diarios de Seguridad CIAESP-1	Encuesta de Satisfacción Contratista CIDCF-27				
Diseño Planes de Ruta CIAESP-2	Informe Diario Errores de Conducció CIAESF-1				
Visita a Terminales CIAESP-3	Informe Diario OBCS CIAESF-2				
Profesionalización de Conductores CIAESP-4	Evaluación Diaria Conductores CIAESF-3				
PROTOCOLOS	Evaluación Mensual Computadores Bordo CIAESF-4				
Protocolo de Calificación OBCS CIAESPC-1	Informe Elaboración Plan de Ruta CIAESF-5				
PLANES	Plan de Ruta CIAESF-6				
Plan de Contingencia - Paro de Transportadores CIAESPN-1	Listado General Planes de Ruta CIAESF-7				
FORMATOS	Acompañamiento en Cabina CIAESF-8				
Maestro de Documentos Internos y Registros CIDCF-1	Recomendaciones de Seguridad Flota Contratada CIAESF-9				
Maestro de Documentos Externos CIDCF-2	Control Entrega de Documentos Personal Operativo CIAESF-10				
Estándar de Procedimiento CIDCF-3	Control Horas de Trabajo Diario CIAESF-11				
Estándar de Instructivos CIDCF-4	Inspección Hoteles CIAESF-12				
Distribución de Documentos CIDCF-5	Observación de Competencias en Cargue CIAESF-13				
Matriz Requisitos Legales CIDCF-6	Observación de Competencias Descargue en Tanques Elevados CIAESF-14				
Lista de Chequeo Auditoria CIDCF-7	Observación de Competencias Descargue en Estaciones de Servic CIAESF-15				
Listado de Auditorias de Segunda Parte CIDCF-8	Observación para Prevención de Incidentes - Cargue CIAESF-16				
Solicitud de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora CIDCF-9	Observación para Prevención de Incidentes - Descargue CIAESF-17				
Acta de Revisión Gerencial CIDCF-11	Observación para Prevención de Incidentes - Inspección Previaje CIAESF-18				
Acta de Reunión CIDCF-12	Observación para Prevención de Incidentes - Manejo Defensivo CIAESF-19				
Indicadores de Gestión CIDCF-13	Entrevista Diaria de Seguridad Conductores CIAESF-20				
Maestro de Registros CIDCF-14	MATRICES				
Informe de Auditoria CIDCF-16	Cumplimiento Requisitos ISO 9001 CIDCMT-1				
Indicadores de Gestión por Responsable CIDCF-17	INSTRUCTIVOS				
Plan de Auditoria Interna CIDCF-18	Evaluación de Satisfacción del Cliente y Contratistas CIDCI-1				
Programa de Auditoria CIDCF-20	CAPACITACIONES				
	Documentación Organizacional CIDCC-17				

Ana María Estrada

Gerente Ejecutiva

Revisado:

PUNTOS DE CONTROL		INDICADORES		
Revisión por la Gerencia.		NOMBRE	CALCULO	
Auditoria de todos los procesos con Evaluación de Control de documentos en términos de aprobación. (Auditoria RUC, Calidad y SSOA). Auditoria de seguimiento y		Auditoria Interna	Número de Auditorias Internas al año	
		Auditoria Externa	Número de Auditorias Externas al año	
		Desempeño de los Procesos	(Número de No Conformidades y Recomendaciones encontradas en la Auditoria Interna por Gestión/Número de Puntos Evaluados por Gestión)*100	
control por parte de los clientes. Entidades reguladoras.		Actualización Documental	(Numero de documentos nuevos y Número de documentos actualizados en los Sistemas de Gestión/Número total de Documentos de los Sistemas de Gestión)*100	
Auditorias Internas. Evaluación documental de		Estatus Recomendaciones y No Conformidades	(Numero de Recomendaciones y/o No Conformidades Cerradas/Numero de Recomendaciones y/o No Conformidades Totales)*100	
resultados del Sistema de Gestión Integral. Cumplimiento de frecuencia de la realización de la encuesta. Ejecución de planes de acción respecto de insatisfacciones		Tiempo de Cierre No Conformidades	(Número de No Conformidades cerradas antes de 10 días hábiles/Número de No Conformidades presentadas)*100	
		Tiempo de Entrega EPP	Tiempo transcurrido entre la aprobación de manejo del conductor y la entrega de los EPP	
		Tiempo de Reposición de EPP	10 días una vez realicen la solicitud de cambio	
		Entrega Elementos de Protección Personal	(Número de Conductores Flota Propia de TRIAL con Elementos de Protección Personal completos/Número de Conductores Flota Propia de TRIAL)*100	
		Entrega Kit de Derrame	(Número de Conductores Flota Propia de TRIAL con Elementos de Protección Personal completos/Número de Conductores Flota Propia de TRIAL)*100	

PROCESOS DE APOYO
Gestión de Soporte a la Operación
Gestión Humana
Gestión Financiera
Gestión Administrativa

REQUISITOS				
4.1 - Requisitos Generales	5.6.1 - Generalidades (Revisión por la Dirección)			
4.2.1 - Generalidades (Requisitos de la Documentación)	5.6.2 - Información de Entrada para la Revisión			
4.2.2 - Manual de la Calidad	5.6.3 - Resultados de la Revisión			
4.2.3 - Control de Documentos	6.3 Infraestructura			
4.2.4 - Control de Registros	6.4 Ambiente de Trabajo			
5.1 - Compromiso de la Dirección	7.2.1 - Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto			
5.2 - Enfoque al Cliente	8.1 - Generalidades (Medición, Análisis y Mejora)			
5.3 - Política de la Calidad	8.2.2 - Auditoria Interna			
5.4.1 - Objetivos de la Calidad	8.2.3 - Seguimiento y Medición de los Procesos			
5.4.2 - Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	8.4 - Análisis de Datos			
5.5.1 - Responsabilidad y Autoridad	8.5.1 - Mejora Continua			
5.5.2 Representante de la Dirección	8.5.2 - Acción Correctiva			
5.5.3 - Comunicación Interna	8.5.3 - Acción Preventiva			

R	EC	ະບ	RS	os

(Número de Vehículos con Kit de Derrame

completo/Número de Vehículos Flota Propia de TRIAL)*100

Mano de obra: Gerencia Ejecutiva, Especialista en Seguridad y Coordinación de Calidad.

Entrega Botiquín

Maquinaria y equipo: Computador en red, teléfono fijo, celular, fax e impresora.

Método: Levantamiento de información, planeación, estructuración y caracterización de procesos y procedimientos, programas y planes de acción; Verificación, seguimiento y control a todas las actividades involucradas en la operación.

Materia prima: Información partes interesadas.

A	Alba Mila
Aprobado:	Ct- CI