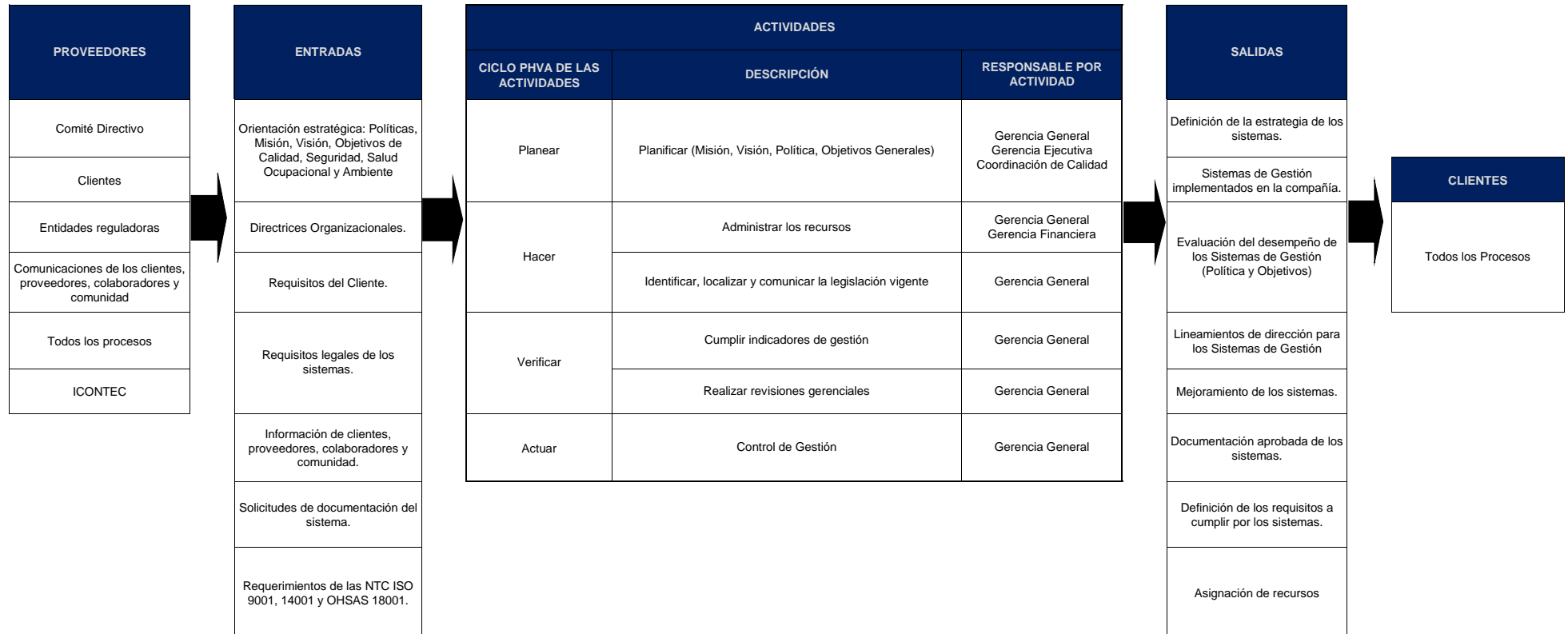


SISTEMA DE CALIDAD

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.





CARACTERIZACIÓN

Código: CIDDEF-15

Versión: 4

Fecha Ult. Mod. Enero de 2013

Página 2 de 2

SISTEMA DE CALIDAD

DOCUMENTOS	
FORMATOS	Norma Interna de Reemplazo de Llantas 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 del 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 Pernocaje 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 Emergencia CIDDEPC-1
Norma de Seguridad en el Transporte Terrestre CIDDEN-6	

PUNTOS DE CONTROL
Revisión Gerencial Anual
Revisión de Indicadores
Auditoria interna al proceso de Direccionamiento.
Auditoria de todos los procesos con evaluación de control de la documentación en términos de aprobación.

INDICADORES	
NOMBRE	CALCULO
Revisión Gerencial	Número de revisiones gerenciales realizadas en el año
Utilidad	(Utilidad real \$/Utilidad real fijada por accionistas \$)*100

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.

Revisado:

Ana María Estrada
Gerente Ejecutiva

Aprobado:

Alba Mila
Gerente General



CARACTERIZACIÓN

Código: CIDDEF-15

Versión: 4

Fecha Ult. Mod. Enero de 2013

Página 1 de 2

SISTEMA DE CALIDAD

CICLO PHVA	HACER - REALIZACIÓN
GESTIÓN	PLANEACIÓN DEL SERVICIO
RESPONSABLE DEL PROCESO	GERENCIA EJECUTIVA
OBJETIVO DE CALIDAD	Generar estrategias comerciales que garanticen la permanencia de la compañía en el mercado, que apoyados en una correcta planeación y prestación del servicio, 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 sistema 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.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES			SALIDAS	CLIENTES
		CICLO PHVA DE LAS ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE POR ACTIVIDAD		
Cliente Generador de carga o remitente	Necesidades y/o solicitud del servicio de transporte del cliente	Planear	Elaborar el estudio de mercado para la definición del mercado objetivo	Coordinación Comercial y Logística	Definición del presupuesto de nuevos clientes	Gestión de Direcciónamiento Estratégico
			Definir los clientes a los que se va a dirigir	Coordinación Comercial y Logística	Informe de necesidades específicas de satisfacción del cliente	
Gestión Financiera	Necesidad de carga por parte de vehículos (Flota Propia y Contratada)		Levantamiento necesidades clientes nuevos.	Coordinación Comercial y Logística	Mercado objetivo para la realización del presupuesto	Sistemas de Gestión y Mejoramiento Continuo
Sistemas de Gestión y Mejoramiento Continuo			Definir el presupuesto de ventas por cada cliente	Coordinación Comercial y Logística	Contratos ajustados a la ley	Gestión Financiera
Gestión de Ejecución del Servicio	Presupuesto de ventas a cumplir (Diario, Semanal, Mensual)		Recibir la necesidad del cliente y montarla en el Sistema de Información de Trial.	Coordinación Comercial y Logística	Programación de viajes.	Cliente generador de carga o remitente
Gestión de Direcciónamiento Estratégico	Ficha Técnica de clientes		Identificar los ítems de logística de cada cliente	Coordinación Comercial y Logística	Generación documentación de transporte (Manifiesto, Remesa, Sustancias Controladas)	
Conductor, poseedor o propietario contratado.	Disponibilidad de vehículos		<i>Cliente nuevo:</i> Crear ficha técnica. <i>Cliente actual:</i> Actualizar ficha técnica del cliente si aplica	Coordinación Comercial y Logística	Asignación de carga al vehículo ya creado en el sistema	Conductor, poseedor o propietario contratista, coordinador de flota
Entidades Reguladoras	Disponibilidad de carga		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 Cliente Coordinación Comercial y Logística	Ejecución del presupuesto (Diario, Semanal, Mensual)	Entidades Reguladoras
Sistema de Información	Ubicación de los vehículos contratados		Informar a logística la disponibilidad de vehículos por zona	Dirección de Tráfico y Servicio al Cliente	Cumplimiento de requisitos y requerimientos.	Gestión de Ejecución del Servicio
Entidades Externas	Flete		Asignar servicios de transporte Flota propia o Contratada	Dirección de Tráfico y Servicio al Cliente Coordinación Comercial y Logística	Negociación con los clientes	
Instituciones relacionadas con el sector y las de estadísticas que afecten el sector.	Necesidad de creación o actualización de rutas a solicitud del cliente o a conveniencia mutua		Coordinar documentación del viaje con el cliente y el conductor	Dirección de Tráfico y Servicio al Cliente Coordinación Comercial y Logística	Negociación con los conductores (Contratados y Flota propia)	
	Solicitud de anticipos		Informar al conductor condiciones de viaje	Coordinación Comercial y Logística	Seguimiento de vehículos, planeación de circuitos de viajes.	
	Necesidad de información del cliente acerca del servicio prestado		Determinar y verificar el lavado de los tanques, según el tipo de producto descargado en el viaje anterior.	Coordinación Logística Asistente Logística en Campo	Bitácora del Servicio	
	Planes de Ruta		Montar anticipo	Coordinación Comercial y Logística	Envío vía e-mail de la información del servicio o consulta del tracking en la página Web.	
	Documentación del vehículo y conductor subcontratados		Diseñar la encuesta de Satisfacción al cliente y Satisfacción del contratista	Gerencia Ejecutiva Coordinación Calidad	Informe llamadas recibidas.	
	Metas de crecimiento de la dirección	Hacer	Realizar visitas a los clientes	Gerencia General Gerencia Ejecutiva	Solicitud al cliente de pago de facturas vencidas	
	Circulares de Seguridad		Cerrar la venta	Coordinación Comercial y Logística	Solicitud al conductor de envío de cumplidos pendientes	
	Información del entorno que incluya a la competencia.		Montar en el Sistema de Información el Manifiesto y Remesa de Transporte correspondiente a cada viaje.	Coordinación Comercial y Logística	Asignación de anticipos de acuerdo con normatividad interna	
	Encuesta satisfacción del cliente y Encuesta de Satisfacción Contratistas		Prestar el servicio de transporte	Conductor	Estudio de Seguridad	
	Quejas y reclamos del cliente		Realizar seguimiento y soporte al servicio prestado.	Coordinación Comercial y Logística	Coordinación de dobles pesajes en cargue y descargue	
	Indicadores de Gestión		Informar al cliente sobre los servicios en ejecución	Coordinación Comercial y Logística	Vehículos Disponibles en cada una de las zonas	
	Solicitud de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora		Cumplir el presupuesto de ventas asignado	Coordinación Comercial y Logística	Fidelización de Vehículos y transportadores.	
	Recepción de llamadas relacionadas con pago a proveedores y solicitud de estados de cuenta.		Mantener la base de datos actualizada, modulo de clientes, ítems de logística y modulo de agenda	Dirección de Tráfico y Servicio al Cliente Coordinación Comercial y Logística	Resultados Encuestas de Satisfacción del Cliente y Contratistas	
	Requisitos legales aplicables al manejo del servicio		Gestionar acciones que permitan la fidelización de los vehículos.	Dirección de Tráfico y Servicio al Cliente	Indicadores de Gestión	
			Realizar la encuesta de satisfacción del cliente	Coordinación de Calidad	Acciones Correctivas	
Verificar		Verificar	Realizar la encuesta de satisfacción del contratista	Coordinación de Calidad	Acciones Preventivas	
			Registrar los servicios No conformes y realizar la investigación respectiva	Dirección de Tráfico y Servicio al Cliente Coordinación de Calidad	Planes de Acción No Conformidades (Quejas y Reclamos)	
			Realizar las acciones correctivas/ preventivas requeridas para el cierre de las no conformidades.	Coordinación de Calidad	Estados de Cuenta enviados a transportadores	
			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		
Actuar		Actuar	Mantener actualizada listas de vehículos de circuito y esporádicos disponibles.	Coordinación de Calidad		
			Realizar seguimiento a los clientes nuevos y actuales mediante visitas comerciales	Dirección de Tráfico y Servicio al Cliente		
			Velar por la fidelización de los vehículos	Dirección de Tráfico y Servicio al Cliente 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 Cliente Coordinación Comercial y Logística		
			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 Cliente Coordinación Comercial y Logística		



CARACTERIZACIÓN

Código: CIDDEF-15

Versión: 4

Fecha Ult. Mod. Enero de 2013

Página 2 de 2

SISTEMA DE CALIDAD

DOCUMENTOS	
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 Sobre peso de Vehículos CIRLF-18
Protocolo Anticipos CIRLP-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	Envío 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 Anticipos Conductor CIRTRF-4
FORMATOS	Autorización Pago de Fletes Poseedor CIRTRF-5
Visita Clientes Comercializador Industrial CIRCBF-1	Control Tiempos Creación de Vehículos 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	Operación Módulo Comercializador Industrial - SIAT CIRCBI-2
Circular de Seguridad para el Transporte de ACPM CIRLF-7	Manejo Página Apolo CIRLI-1
Planilla Antinarcoicos 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	Inspección de Vehículos Costa Norte CIRLI-4
Circular de Seguridad para el Transporte de Av Jet CIRLF-11	Manejo e Investigación de 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.
Auditoría del proceso.
Auditorías 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 Clientes	(Viajes realmente efectuados/Viajes solicitados por los clientes)*100 (Número de solicitudes caídas por falta de vehículos/ Número 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 se 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/Total 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	(Número de quejas-reclamos-No conformidades solucionados/Número de quejas, reclamos y no conformidades registrados)*100
Bitácoras Enviadas a Clientes	(Número de Bitácoras Enviadas a los clientes antes 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.

Revisado:

Ana María Estrada
Gerente Ejecutiva

Aprobado:

Alba Mila
Gerente General



CARACTERIZACIÓN

Código: CIDDEF-15

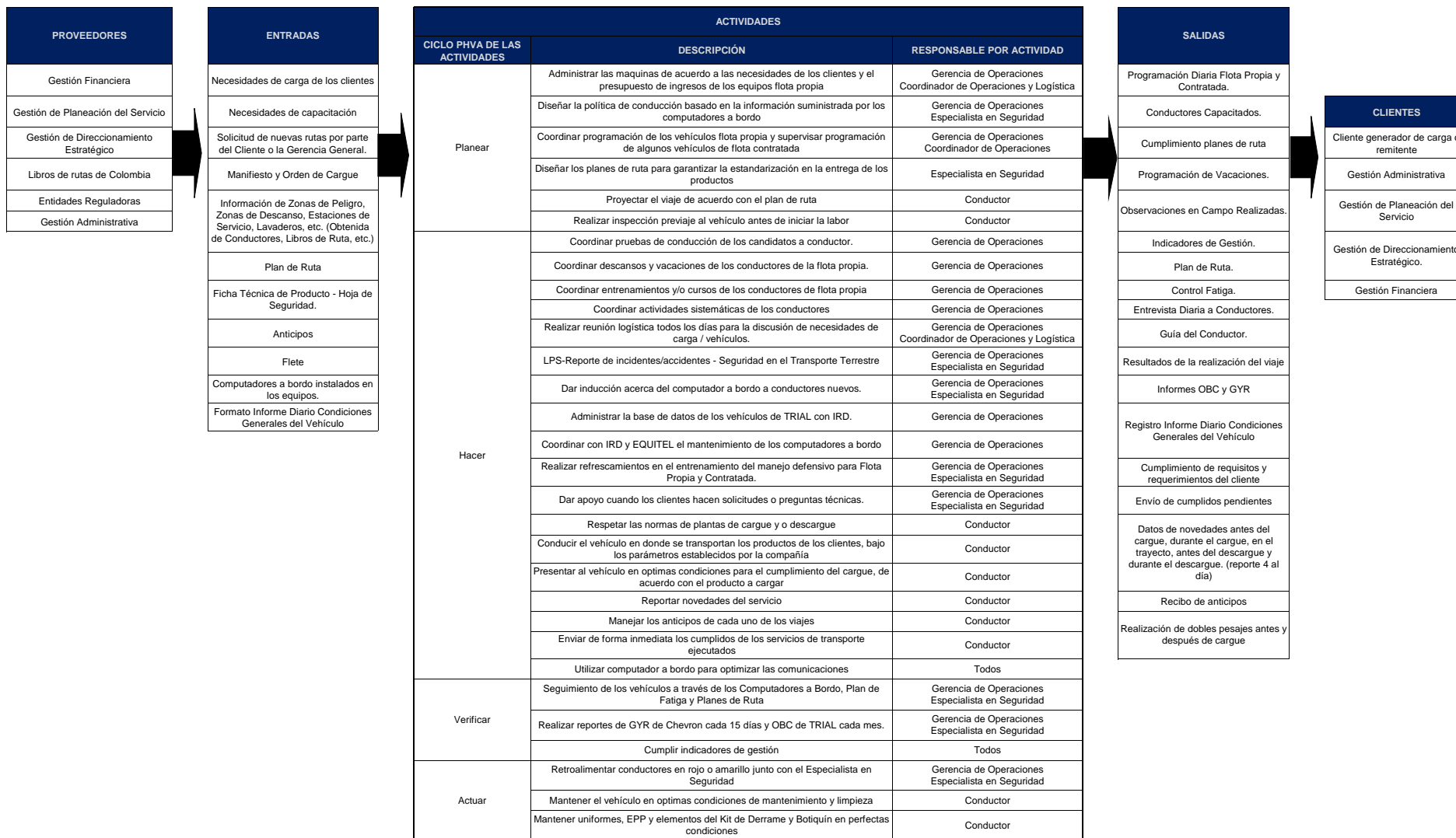
Versión: 4


Fecha Ult. Mod. Enero de 2013

Página 1 de 2

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.



	CARACTERIZACIÓN		Código: CIDDEF-15																																																																																																				
			Versión: 4																																																																																																				
			Fecha Ult. Mod. Enero de 2013																																																																																																				
			Pagina 2 de 2																																																																																																				
SISTEMA DE CALIDAD																																																																																																							
<table><tr><th colspan="2">DOCUMENTOS</th></tr><tr><td>MANUALES</td><td>Actualización de Vehículos CIAOF-4</td></tr><tr><td>Manual de Procedimientos Coordinador de Operaciones CIAOMN-1</td><td>Contratos Vehículos Contratistas CIAOF-5</td></tr><tr><td>PROCEDIMIENTOS</td><td>Certificado de Lavado CIAOF-6</td></tr><tr><td>Procedimiento de Operaciones CIAOP-1</td><td>Creación de Vehículos Flota Minorista CIAOF-7</td></tr><tr><td>Programación de Flota CIAOP-2</td><td>Creación de Terceros Flota Minorista CIAOF-8</td></tr><tr><td>Cambio o Relevo de Conductores Flota Minorista Chevron CIAOP-3</td><td>Creación de Cuentas Terceros CIAOF-10</td></tr><tr><td>Supervisión y Verificación de Lavado Interno de Cisternas CIREJSP-1</td><td>Memorando Manejo de Operación B100 para Terpel CIAOF-11</td></tr><tr><td>Inspección Prevía CIREJSP-2</td><td>Planilla Control Tiempos de Cargue CIAOF-12</td></tr><tr><td>Cargue CIREJSP-3</td><td>Planilla Control Tiempos de Descargue CIAOF-13</td></tr><tr><td>Descargue CIREJSP-4</td><td>Informe Diario Condiciones Generales del Vehículo CIREJSF-1</td></tr><tr><td>Descargue en Estaciones de Servicio CIREJSP-5</td><td>MATRICES</td></tr><tr><td>Desgasificación de Tanques CIREJSP-6</td><td>Matriz Vehículos Flota Propia Trial CIAOMT-1</td></tr><tr><td>Trasvase de Producto CIREJSP-7</td><td>Horarios de Descargue Operación B100 CIAOMT-2</td></tr><tr><td>FORMATOS</td><td>Matriz Vehículos Administrativos CIAOMT-3</td></tr><tr><td>Programación de Viajes Logística CIAOF-1</td><td>Distancias Recorridas Rutas Chevron CIAOMT-4</td></tr><tr><td>Programación de Viajes Operaciones CIAOF-2</td><td>INSTRUCTIVOS</td></tr><tr><td>Control Diario de Vehículos CIAOF-3</td><td>Calculo Indicadores de Accidentalidad CIAOI-3</td></tr></table>		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 Prevía 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 Chevron CIAOMT-4	Programación de Viajes Operaciones CIAOF-2	INSTRUCTIVOS	Control Diario de Vehículos CIAOF-3	Calculo Indicadores de Accidentalidad CIAOI-3	<table><tr><th>PUNTOS DE CONTROL</th></tr><tr><td>Cumplimiento en cargue y del descargue del servicio</td></tr><tr><td>Faltantes</td></tr><tr><td>Revisión por la Gerencia Financiera.</td></tr><tr><td>Determinación de viabilidad de la ruta a través de un primer viaje.</td></tr></table>	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.	<table><tr><th colspan="2">INDICADORES</th></tr><tr><th>NOMBRE</th><th>CALCULO</th></tr><tr><td>Infracciones de Transito</td><td>(Número de infracciones de tránsito y/o comparendos Flota Propia y Contratada)/(Kilómetros recorridos Flota Propia y Contratada)*100</td></tr><tr><td>Accidentalidad</td><td>(Número de accidentes de transito reportados/Kilómetros recorridos)*100. Nota. Utilizando una regla de 3 compuesta usando los datos anteriores como base, se obtendrá el valor del indicador que no será igual a cero (0) si no que disminuirá el cumplimiento de la meta en la medida que aumente el numero de incidente vehiculares.</td></tr><tr><td>Faltantes Generados al Mes</td><td>(Numero de Viajes con Faltante por Fuera de la Tolerancia/Numero de Viajes Ejecutados)*100</td></tr><tr><td>Calidad del Producto Entregado</td><td>(Número de Viajes Contaminados/Total Viajes)*100</td></tr><tr><td>Fidelización de Flota</td><td>(Número de estudios de seguridad de vehiculos contratistas /Número de vehiculos contratistas utilizados en el mes)*100</td></tr><tr><td>Reporte Condiciones Generales del Vehículo</td><td>(Número de informes de inspección previaje del vehiculo entregados por los conductores/Número de informes de inspección previaje requeridos)*100</td></tr><tr><td>Producción de Vehículos</td><td>(Ventas ejecutadas por vehiculo/Ventas presupuestas por vehiculo)*100</td></tr><tr><td>Calificación Computadores a Bordo</td><td>Ranking promedio mensual</td></tr><tr><td>Control Fatiga</td><td>Total Faltas cometidas en el periodo</td></tr><tr><td>Tiempo de Pernocaje</td><td>(Número de Horas Descansadas por toda la Flota/Total Horas a Descansar por toda la Flota)*100</td></tr><tr><td>Cumplimiento Realización NLI</td><td>Número de NLI realizados/Número de NLI requeridos*100</td></tr><tr><td>Trazabilidad Investigación de Incidentes</td><td>(Número de incidentes cerrados/Número de incidentes presentados)*100</td></tr></table>	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 anteriores como base, se obtendrá el valor del indicador que no será igual a cero (0) si no que disminuirá el cumplimiento 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/Total Viajes)*100	Fidelización de Flota	(Número de estudios de seguridad de vehiculos contratistas /Número de vehiculos contratistas utilizados en el mes)*100	Reporte Condiciones Generales del Vehículo	(Número de informes de inspección previaje del vehiculo entregados por los conductores/Número de informes de inspección previaje requeridos)*100	Producción de Vehículos	(Ventas ejecutadas por vehiculo/Ventas presupuestas por vehiculo)*100	Calificación Computadores a Bordo	Ranking promedio mensual	Control Fatiga	Total Faltas cometidas en el periodo	Tiempo de Pernocaje	(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	<table><tr><th>PROCESOS DE APOYO</th></tr><tr><td>Gestión Financiera</td></tr><tr><td>Gestión de Soporte a la Operación</td></tr><tr><td>Gestión Humana</td></tr><tr><td>Gestión Administrativa</td></tr></table>	PROCESOS DE APOYO	Gestión Financiera	Gestión de Soporte a la Operación	Gestión Humana	Gestión Administrativa	<table><tr><th colspan="2">REQUISITOS</th></tr><tr><td>4.2.3. Control de Documentos</td><td>7.5.4. - Propiedad del Cliente</td></tr><tr><td>4.2.4. Control de Registros</td><td>7.5.5 - Preservación del Producto</td></tr><tr><td>6.4 - Ambiente de Trabajo</td><td>7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición</td></tr><tr><td>7.1 - Planificación de la Realización del Producto</td><td>8.2.1 - Satisfacción del Cliente</td></tr><tr><td>7.2.1 - Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto</td><td>8.2.3 - Seguimiento y Medición de los Procesos</td></tr><tr><td>7.2.2 - Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto</td><td>8.2.4 - Seguimiento y Medición del Producto</td></tr><tr><td>7.2.3 - Comunicación con el Cliente</td><td>8.3 - Control del Producto No Conforme</td></tr><tr><td>7.4.3 - Verificación de los Productos Comprados</td><td>8.4 - Análisis de Datos</td></tr><tr><td>7.5.1 - Control de la Producción y de la Prestación del Servicio</td><td>8.5.1. Mejora Continua</td></tr><tr><td>7.5.2. - Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio</td><td>8.5.2 - Acción Correctiva</td></tr><tr><td>7.5.3 - Identificación y Trazabilidad</td><td>8.5.3 - Acción Preventiva</td></tr></table>	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	6.4 - Ambiente de Trabajo	7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición	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
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 Prevía 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 Chevron 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 anteriores como base, se obtendrá el valor del indicador que no será igual a cero (0) si no que disminuirá el cumplimiento 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/Total Viajes)*100																																																																																																						
Fidelización de Flota	(Número de estudios de seguridad de vehiculos contratistas /Número de vehiculos contratistas utilizados en el mes)*100																																																																																																						
Reporte Condiciones Generales del Vehículo	(Número de informes de inspección previaje del vehiculo entregados por los conductores/Número de informes de inspección previaje requeridos)*100																																																																																																						
Producción de Vehículos	(Ventas ejecutadas por vehiculo/Ventas presupuestas por vehiculo)*100																																																																																																						
Calificación Computadores a Bordo	Ranking promedio mensual																																																																																																						
Control Fatiga	Total Faltas cometidas en el periodo																																																																																																						
Tiempo de Pernocaje	(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																																																																																																						
PROCESOS DE APOYO																																																																																																							
Gestión Financiera																																																																																																							
Gestión de Soporte a la Operación																																																																																																							
Gestión Humana																																																																																																							
Gestión Administrativa																																																																																																							
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																																																																																																						
6.4 - Ambiente de Trabajo	7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición																																																																																																						
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																																																																																																						
<table><tr><th colspan="2">RECURSOS</th></tr><tr><td colspan="2">Mano de obra: Gerente de Operaciones, Especialista en Seguridad, Coordinador de Operaciones y Logística, Conductores Tractomula, Dobletrque y Sencillo.</td></tr><tr><td colspan="2">Maquinaria y equipo: Computador en red, Pagina de Internet, Scanner, Teléfono fijo, Celular, Fax, Sistema de Información, Sistema de monitoreo Satelital.</td></tr><tr><td colspan="2">Método: Procedimientos del proceso.</td></tr><tr><td colspan="2">Materia prima: Vehículos, Información partes interesadas.</td></tr></table>					RECURSOS		Mano de obra: Gerente de Operaciones, Especialista en Seguridad, Coordinador de Operaciones y Logística, Conductores Tractomula, Dobletrque 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.																																																																																										
RECURSOS																																																																																																							
Mano de obra: Gerente de Operaciones, Especialista en Seguridad, Coordinador de Operaciones y Logística, Conductores Tractomula, Dobletrque 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.																																																																																																							
Revisado:	Ana María Estrada Gerente Ejecutiva	Aprobado:	Alba Mila Gerente General																																																																																																				



CARACTERIZACIÓN

Código: CIDDEF-15

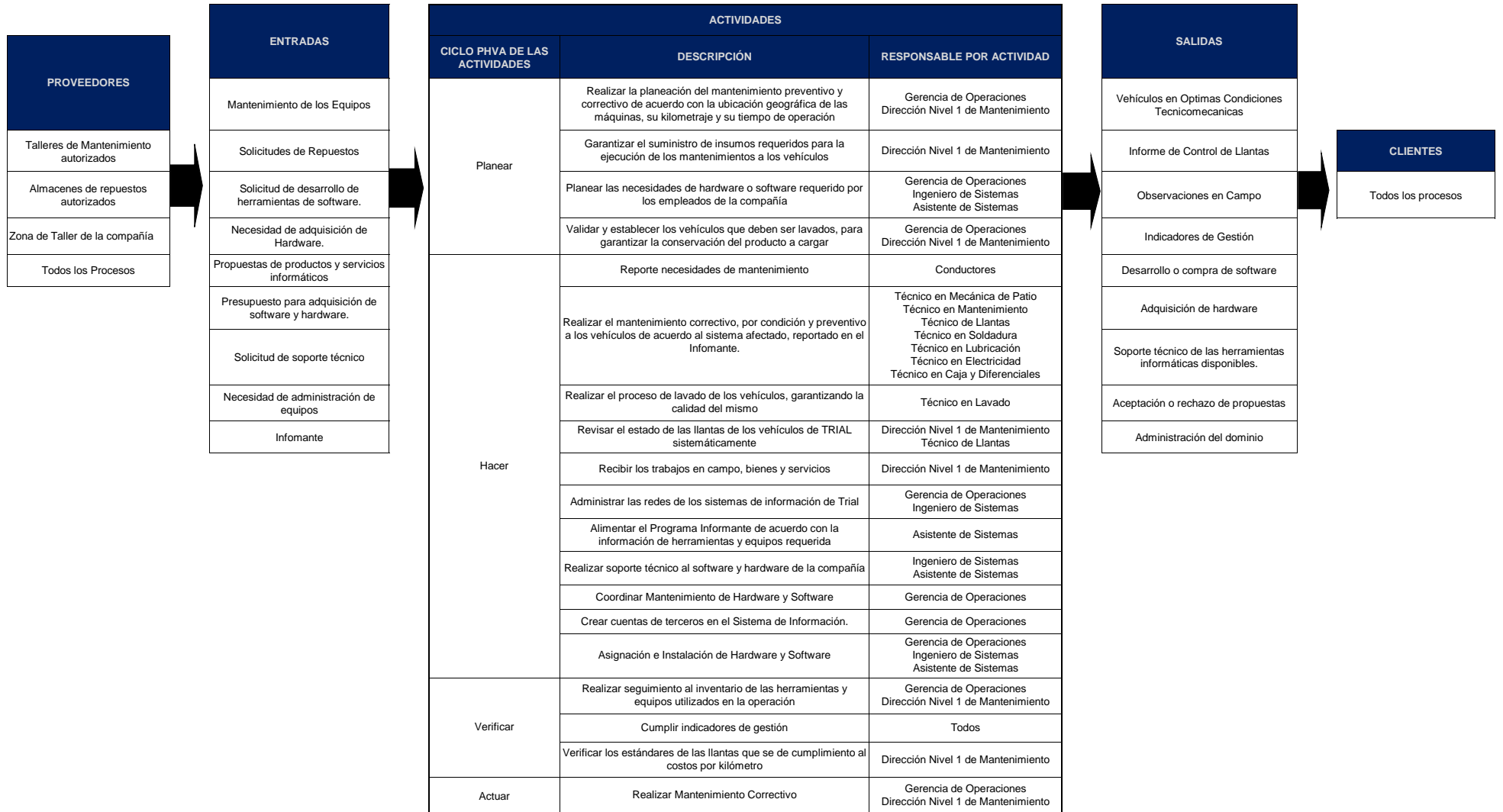
Versión: 4

Fecha Ult. Mod. Enero de 2013

Página 1 de 2

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.





CARACTERIZACIÓN

Código: CIDDEF-15

Versión: 4

Fecha Ult. Mod. Enero de 2013

Página 2 de 2

SISTEMA DE CALIDAD

DOCUMENTOS	
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 Entumamiento 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 Computo CIASSF-2
Funcionamiento Sistema de Abastecimiento Hidrolavadoras CIAMP-13	Creación Repuesto Nuevo Informante CIASSF-3
Gastos en Carretera CIAMP-14	Creación Proveedor Nuevo Informante CIASSF-4
Engrase General de Vehículos CIAMP-15	Recarga de Tonners CIASSF-5
Baja de Herramientas CIAMP-16	Ajustes Inventario Informante CIASSF-6
Lubricación de Vehículos CIAMP-17	MATRICES
Revisión Sistema de Suspensión CIAMP-18	Matriz Actividades de Mantenimiento 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

PUNTOS DE CONTROL
Tiempo de ejecución de Mantenimiento Correctivo
Cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo
Auditorías Internas del proceso
Nivel 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 Mantenimiento en el Mes	(Número de horas dedicadas al mantenimiento /Total horas de operación de los vehículos)*100
Cumplimiento Mantenimiento Programado	(Numero de mantenimientos realizados/Número de mantenimientos programados)*100
Rechazos Llantas	(Total Llantas Rechazadas/Total Llantas Bajadas)*100
Costo Kilometro Llantas	(Costo Km Proyectado=Valor llanta/Km Proyectado)*100
Tiempo de Entrega Solicitudes Requeridas	Número de horas transcurridas entre la requisición del servicio y la entrega del servicio por parte de sistemas

PROCESOS DE APOYO
Gestión Financiera
Gestión Humana
Gestión Administrativa

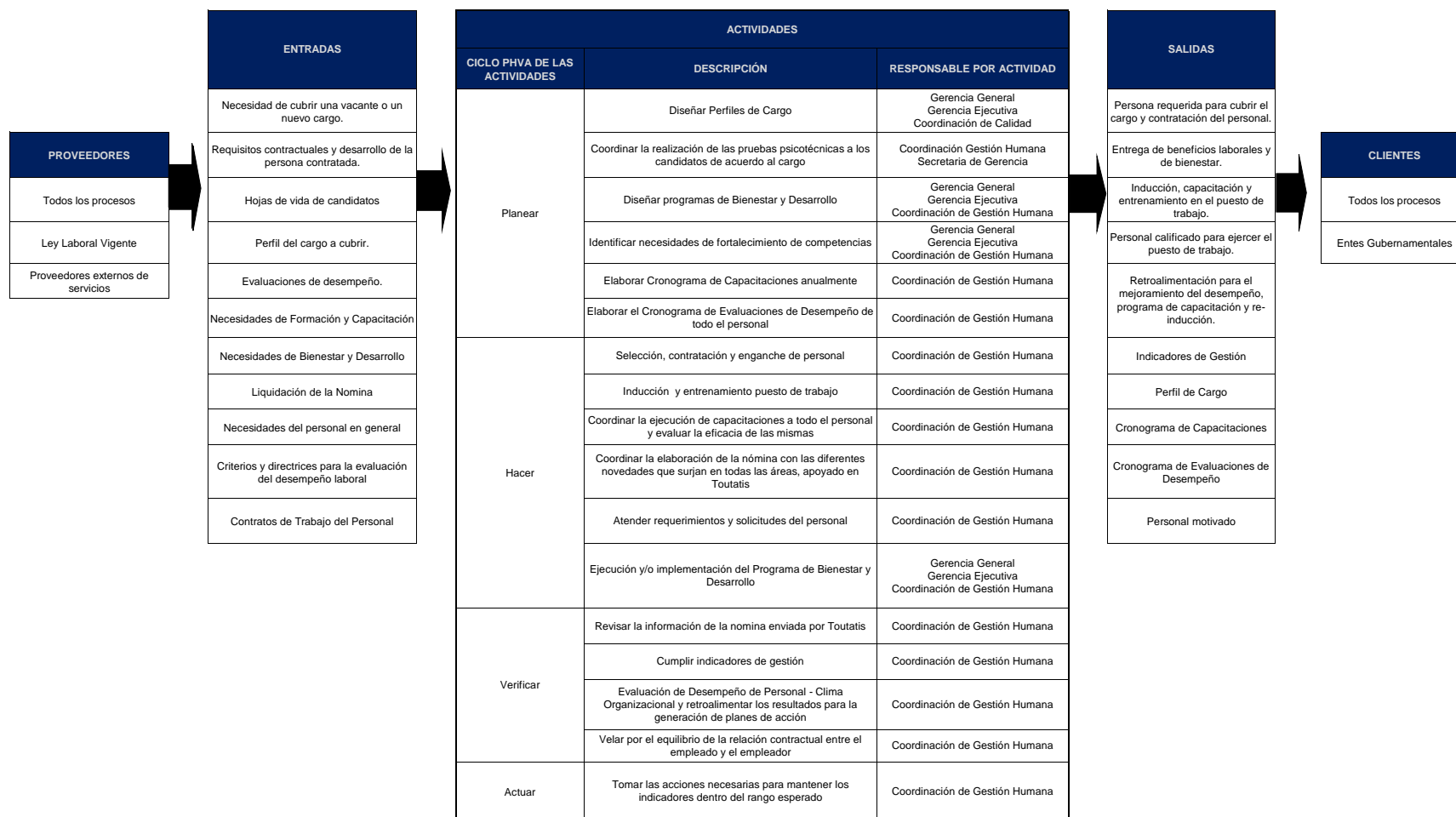
REQUISITOS	
4.2.3. Control de Documentos	7.5.3. Identificación y Trazabilidad
4.2.4. Control de Registros	7.6 - Control de los Equipos de Seguimiento y Medición
6.3 - Infraestructura	8.2.3 - Seguimiento y Medición de los Procesos
6.4 - Ambiente de Trabajo	8.4 - Análisis de Datos
7.4.2. Información de 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
	Gerente Ejecutiva		Gerente General

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.



**CARACTERIZACIÓN****Código: CIDDEF-15****Versión: 4****Fecha Ult. Mod. Enero de 2013****Página 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	Envío Documentos Liquidación de Prestaciones Sociales CIARHF-57
Inducción Costos y Gastos Personal Administrativo CIARHC-7	Terminación de Contrato Período 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 Operativo CIARHF-63
Inducción Gestión de Operaciones Personal Operativo CIARHC-13	Control de Reinducción Personal Administrativo CIARHF-66
Inducción Tesorería CIARHC-14	Control de Reinducción Personal Operativo CIARHF-67
Inducción Gestión Humana CIARHC-15	Control de Entrenamiento Coordinador de Operaciones CIARHF-68
Inducción Gestión de Calidad Planeación del Servicio CIARHC-16	Control de Entrenamiento Coordinador Logístico CIARHF-69
PROCEDIMIENTOS	Control de Entrenamiento Asistente de Recepción CIARHF-70
Selección de Personal Administrativo y Operativo CIARHP-1	Ficha Técnica de Capacitación CIARHF-71
Prueba de Selección Grupal CIARHP-2	Control Asistencia a Capacitación CIARHF-72
Contratación de Personal Administrativo y Operativo CIARHP-3	Evaluación Eficacia Capacitación Externa CIARHF-73
Evaluación de Desempeño CIARHP-4	Evaluación Eficacia Capacitación Interna CIARHF-74
Capacitación de Personal CIARHP-5	Evaluación Evento de Capacitación CIARHF-75
Inducción y Entrenamiento Personal Administrativo y Operativo CIARHP-6	Compromisos CIARHF-76
Elaboración de Nómina CIARHP-7	Necesidades de Capacitación Personal Administrativo CIARHF-77
Entrega Puesto de Trabajo CIARHP-8	Necesidades de Capacitación Personal Operativo CIARHF-78
Pago Prestaciones Sociales CIARHP-9	Suspensión Contrato de Trabajo CIARHF-79
FORMATOS	Auxilio de Alimentación Vigente - Conductores CIARHF-80
Requisición de Cargo CIARHF-1	Auxilio de Alimentación por Primera Vez - Conductores CIARHF-81
Perfil de Cargo CIARHF-2	Control de Entrenamiento Coordinador de Tráfico CIARHF-82
Control de Actualización Perfiles de Cargo Todo el Personal CIARHF-3	Control de Entrenamiento Dirección de Gestión Humana CIARHF-83
Entrevista para Selección de Personal CIARHF-4	Control de Entrenamiento Conductor CIARHF-84
Acta Inspección Locker CIARHF-5	Control de Entrenamiento Asistente SSOA CIARHF-85

PUNTOS DE CONTROL
Auditorías 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

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 Titulo 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 Psicotécnicas CIARHI-4		
Clausula Manejo de Sistemas CIARHF-29	Llamadas a Pruebas Psicotécnicas CIARHI-5		
Documentos de Ingreso Requeridos CIARHF-30	Evaluación de Desempeño CIARHI-6		
Control de Ingreso Nuevo Personal CIARHF-31	Pruebas para Selección de Personal CIARHI-7		
Resumen Hoja de Vida Personal Operativo CIARHF-32	Entrevista de Selección CIARHI-8		
Aceptación Responsabilidad Caja Menor CIARHF-33	Verificación de Referencias Laborales CIARHI-9		
Memorando CIARHF-34	Resumen Hoja de Vida CIARHI-10		
Acta Cargos y Descargos CIARHF-35	Paz y Salvo Liquidación Final CIARHI-12		
Control Horas de Auditoria CIARHF-36	Depósitos Judiciales de Prestaciones Sociales CIARHI-13		
Datos Básicos de Ingreso de Terceros al SIAT CIARHF-37	Evaluación Evento de Capacitación CIARHI-14		
Terminación Contrato de Trabajo CIARHF-38	Elaboración Certificaciones Laborales CIARHI-15		
Acta de Entrega-Recepción Puesto de Trabajo Personal Administrativo	Afiliaciones ARP CIARHI-16		
Legalización de Anticipos a Empleados CIARHF-40	Instrucciones Básicas de Ingreso CIARHI-17		
Acta de Entrega-Recepción Puesto de Trabajo Personal Operativo CIARHF-41	Manejo Correo Certificado CIARHI-18		
Autorización Cuenta Bancaria CIARHF-42	Afiliaciones EPS, AFP y Cajas de Compensación CIARHI-19		
Autorización Apertura Cuenta Nómina CIARHF-43	Pago Seguridad Social CIARHI-20		
Autorización Retiro Subsidio CIARHF-44	Revisión de Nomina CIARHI-21		
Revisado:	Ana María Estrada Gerente Ejecutiva	Aprobado:	Alba Mila Gerente General

**CARACTERIZACIÓN**

Código: CIDDEF-15

Versión: 4


Fecha Ult. Mod. Enero de 2013

Página 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.



<div></div>		CARACTERIZACIÓN		Código: CIDDEF-15	
				Versión: 4	
				Fecha Ult. Mod. Enero de 2013	
				Página 2 de 2	
SISTEMA DE CALIDAD					
<div><div>DOCUMENTOS</div><div><div>MANUALES</div><div><div>Manual de Procedimientos Coordinador de Tesorería CIATMN-1</div><div>Manual de Procedimientos Coordinador de Facturación CIAFTMN-1</div><div>Manual de Procedimientos Costos y Gastos CIACGMN-1</div><div>Plan Único de Cuentas CIATMN-1</div><div>Manual de Procedimientos Contabilidad CIACTMN-2</div></div><div>PROCEDIMIENTOS</div><div><div>Procedimiento de Tesorería CIATP-1</div><div>Conciliación Obligaciones Financieras CIATP-2</div><div>Revisión Liquidaciones de Viaje Flota Contratada CIATP-3</div><div>Liquidación de Viaje CIAFTP-1</div><div>Manejo de Faltantes Organización Terpel CIAFTP-2</div><div>Creación de Rutas CIACGP-1</div><div>Creación Tablas de Rendimiento de Combustible CIACGP-2</div><div>Definición Estándares de Consumo de Combustible CIACGP-3</div><div>Control Consumos de Combustible CIACGP-4</div><div>Presupuesto Anual y Control Presupuestal CIACGP-5</div><div>Colocación de Anticipos Flota Propia CIACGP-6</div><div>Elaboración Liquidaciones de Viaje Flota Propia CIACGP-7</div><div>Control de Costos Financieros CIACGP-8</div><div>Análisis de Consumo de Combustible en Ruta CIACGP-9</div></div><div><div>Trámite Facturas Proveedores CIACGP-10</div><div>Registro de Medición de Consumos en Ruta CIACGP-11</div><div>Manejo de Anticipos sin Manifiesto Asociado CIATP-1</div><div>Elaboración de Impuestos CIACTP-2</div><div>Elaboración de Estados Financieros CIACTP-3</div></div><div>FORMATOS</div><div><div>Conciliación Obligaciones Financieras CIATF-1</div><div>Reembolso Caja Menor CIATF-2</div><div>Relación de Bancos y Cuentas CIATF-4</div><div>Relación Anticipos CIACGF-1</div><div>Control Parqueaderos CIACGF-2</div><div>Control Auxilio de Alimentación CIACGF-3</div><div>Reporte Diario Consumo de Combustible CIACGF-7</div><div>Control Tanqueadas CIACGF-8</div><div>Evaluación Estaciones de Servicio CIACGF-9</div></div></div><div><div>Inspección Lavaderos CIACGF-10</div><div>Presupuesto TRIAL CIACGF-11</div><div>Control Presupuestal CIACGF-12</div><div>Memorando Indicaciones de Ruta CIACGF-13</div><div>Memorando Engrases y Mantenimiento de Filtros CIACGF-14</div><div>Memorando Manejo de Combustibles CIACGF-15</div><div>Memorando Pago de Peajes CIACGF-16</div><div>Memorando Liquidación y Reembolso Gastos de Viaje CIACGF-17</div><div>Control Suministro de Combustible CIACGF-18</div><div>Abastecimiento de Combustible Vehículos CIACGF-20</div><div>Control de Inventario en Tanques para Suministro de Combustible CIACGF-21</div><div>Registro de Información Acompañamiento en Ruta CIACGF-22</div><div>Retroalimentación Manejo de Combustible CIACGF-23</div><div>Gastos Bancarios CIACTF-1</div><div>Conciliación Bancaria CIACTF-3</div><div>Causación de Intereses CIACTF-5</div><div>Depreciación Activos Fijos CIACTF-7</div><div>Seguimiento Diferidos CIACTF-9</div></div><div>MATRICES</div><div><div>Matriz de Facturación CIAFTMT-1</div><div>Revisión Anticipos CIACGMT-2</div></div><div>Matriz Lavaderos Autorizados CIACGMT-4</div><div>Matriz Engrasaderos Autorizados CIACGMT-5</div><div>Matriz Hoteles Autorizados CIACGMT-6</div><div>Relación de Comisiones para Conductores CIACGMT-7</div><div>Calendario Obligaciones Tributarias CIACTMT-1</div></div> <div>Tiempos de Amortización CIACTMT-2</div>					

INSTRUCTIVOS

Traslado de Anticipos CIATI-1

Manejo de Faltantes CIAFTI-1

Actualización de Fletes CIAFTI-2

Facturación por Clientes CIAFTI-3

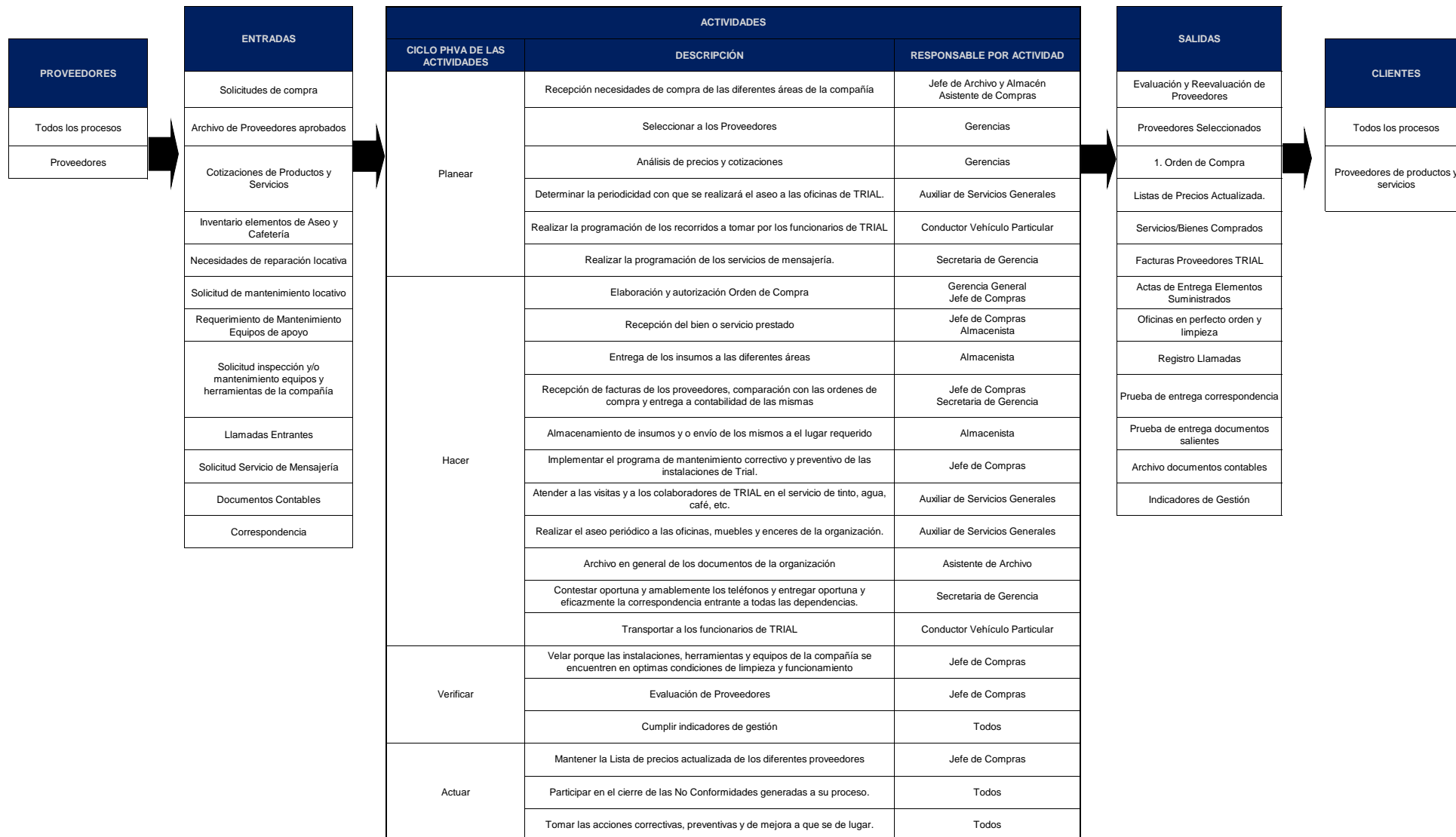
Medición Indicadores Financieros CIACGI-1

CAPACITACIONES

Control de Combustible CIACGC-1

**CARACTERIZACIÓN****Código: CIDDEF-15****Versión: 4****Fecha Ult. Mod. Enero de 2013****Página 1 de 2****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 óptimas 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.





CARACTERIZACIÓN

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

SISTEMA DE CALIDAD

DOCUMENTOS		PUNTOS DE CONTROL	INDICADORES		PROCESOS DE APOYO	REQUISITOS	
MANUALES	Acta de Recepción Elementos CIACSF-17	Registro mensual de gastos bancarios	NOMBRE	CALCULO	Gestión de Soporte a la Operación	4.2.3. Control de Documentos	7.4.3 - Verificación de los Productos Comprados
Manual de Procedimientos Compras CIACSMN-1	Control Activos Fijos CIACSF-18	Registro Mensual de gastos de proveedores	Tiempo de Entrega Insumos Requeridos	Número de horas transcurridas entre la requisición del bien y la entrega del insumo por parte de compras	Gestión Humana	4.2.4. - Control de Registros	7.5.1 - Control de la Producción y de la Prestación del Servicio
PROTOCOLOS	Solicitud Compra de Repuestos e Insumos CIACSF-19	Elaboración oportuna de la facturación	Reevaluación del Servicio	(Número de Proveedores aprobados en la reevaluación/Número de Proveedores Reevaluados)*100	Gestión Financiera	6.3. Infraestructura	8.2.3 - Seguimiento y Medición de los Procesos
Protocolo de Atención Recepcionista CIASGPC-1	Solicitud Orden de Compra CIACSF-20	Envío oportuno de la facturación	Visita a Proveedores	(Número de Proveedores aprobados en la visita/Número de Proveedores Visitados)*100		6.4. Ambiente de Trabajo	8.4 - Análisis de Datos
PROCEDIMIENTOS	Seguimiento Mantenimiento Locativo CIAADF-1	Auditorías al proceso	Consumos Requeridos por Cargo	Número de insumos solicitados por cargo.		7.4.1 - Proceso de Compras	8.5.1. Mejora Continua
Evaluación y Selección de Proveedores CIACSP-1	Control de Ingreso Personal Externo CIAADF-2	Revisiones por Departamento de Tesorería.				7.4.2 - Información de las Compras	8.5.2. - Acción Correctiva
Procedimiento de Compras CIACSP-2	Solicitud Soporte Técnico y/o Mantenimiento Locativo CIAADF-3	Revisiones por Departamento de Contabilidad.					8.5.3. - Acción Preventiva
Reevaluación del Servicio Proveedores CIACSP-3	Control de Mensajería CIASGF-3	Revisiones por la Gerencia Financiera.					
Manejo Almacén Combustible CIACSP-4	Control Diario Aseo de Áreas CIASGF-4	Giro y entrega de anticipo					
Manejo de Activos Fijos CIACSP-5	Ingreso Documentos Archivo Inactivo CIASGF-5	Pago oportuno a proveedores					
Manejo de Inventarios CIAADP-1	Control de Préstamo Documental CIASGF-6	Recepción de la Compra					
FORMATOS	Lista de Verificación Aseo de Baños CIASGF-7	Calificación de Proveedores					
Selección de proveedores CIACSF-1	MATRICES	Revisión de Indicadores de Gestión					
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	Trámite Siniestros Ante Suramericana CIASGI-3						
Ficha Creación Activo Fijo CIACSF-16							

RECURSOS	
Mano de Obra: Jefe de Compras, Almacenero, 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 Active 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.	

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



CARACTERIZACIÓN

Código: CIDDEF-15

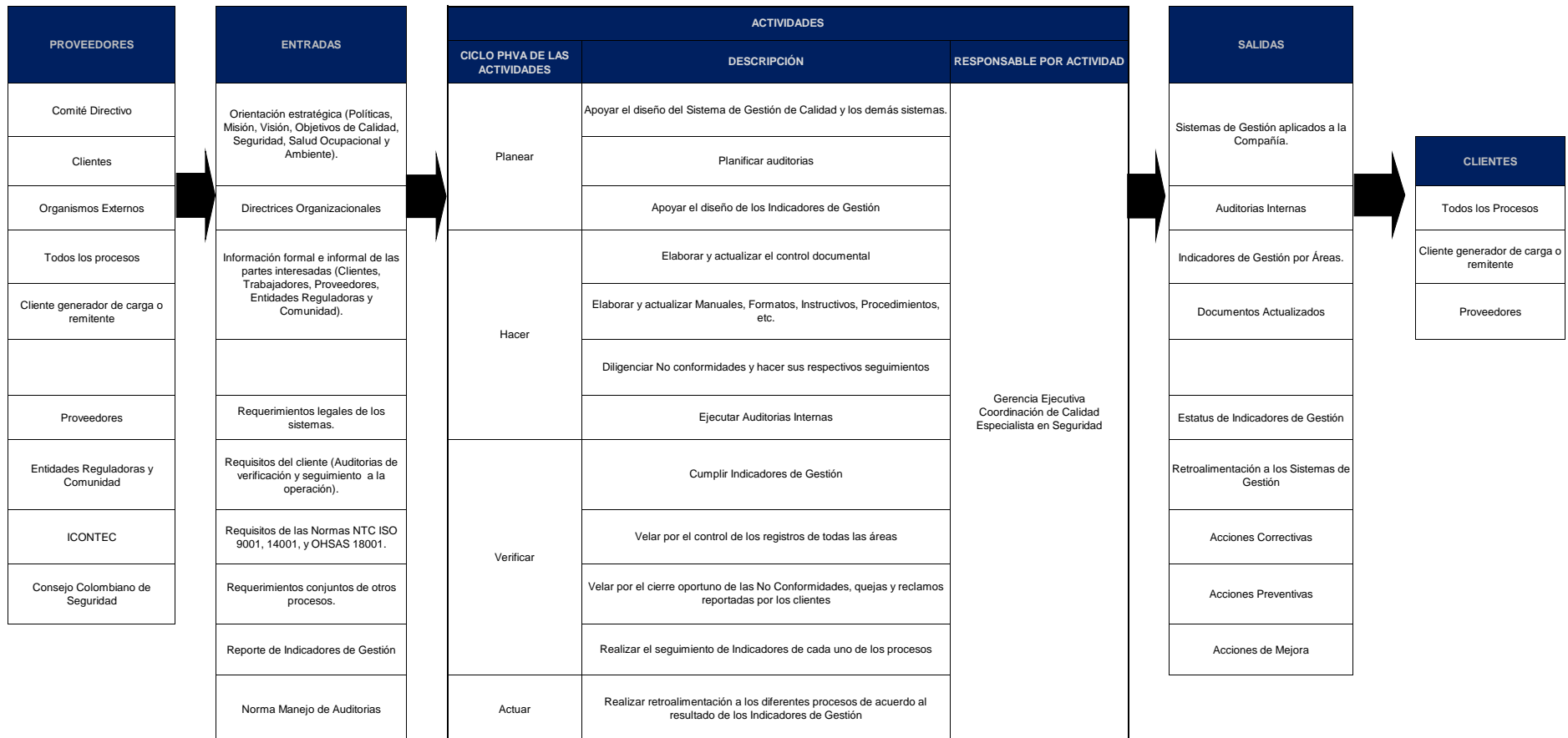
Versión: 4

Fecha Ult. Mod. Enero de 2013

Página 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 óptimas 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.





CARACTERIZACIÓN

Código: CIDDEF-15

Versión: 4

Fecha Ult. Mod. Enero de 2013

Página 2 de 2

SISTEMA DE CALIDAD

DOCUMENTOS	
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 Documentos Legales CIDCF-24
Auditorías CIDCP-4	Evaluación de Reinducción Documentos Legales CIDCF-25
Revisión Gerencial CIDCP-5	Encuesta de Satisfacción del Cliente CIDCF-26
Elaboración Informes Diarios de Seguridad CIAESP-1	Encuesta de Satisfacción Contratistas CIDCF-27
Diseño Planes de Ruta CIAESP-2	Informe Diario Errores de Conducción CIAESF-1
Visita a Terminales CIAESP-3	Informe Diario OBSC CIAESF-2
Profesionalización de Conductores CIAESP-4	Evaluación Diaria Conductores CIAESF-3
PROTOCOLOS	Evaluación Mensual Computadores a Bordo CIAESF-4
Protocolo de Calificación OBSC CIAEPC-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 Auditoría CIDCF-7	Observación de Competencias Descargue en Estaciones de Servicio CIAESF-15
Listado de Auditorías 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 Auditoría CIDCF-16	Cumplimiento Requisitos ISO 9001 CIDCMT-1
Indicadores de Gestión por Responsable CIDCF-17	INSTRUCTIVOS
Plan de Auditoría Interna CIDCF-18	Evaluación de Satisfacción del Cliente y Contratistas CIDCI-1
Programa de Auditoría CIDCF-20	CAPACITACIONES
	Documentación Organizacional CIDCC-17

PUNTOS DE CONTROL
Revisión por la Gerencia.
Auditoría de todos los procesos con Evaluación de Control de documentos en términos de aprobación. (Auditoría RUC, Calidad y SSOA).
Auditoría de seguimiento y control por parte de los clientes.
Entidades reguladoras.
Auditorías Internas.
Evaluación documental de resultados del Sistema de Gestión Integral.
Cumplimiento de frecuencia de la realización de la encuesta.
Ejecución de planes de acción respecto de insatisfacciones

INDICADORES	
NOMBRE	CALCULO
Auditoría Interna	Número de Auditorías Internas al año
Auditoría Externa	Número de Auditorías Externas al año
Desempeño de los Procesos	(Número de No Conformidades y Recomendaciones encontradas en la Auditoría Interna por Gestión/Número de Puntos Evaluados por Gestión)*100
Actualización Documental	(Número de documentos nuevos y Número de documentos actualizados en los Sistemas de Gestión/Número total de Documentos de los Sistemas de Gestión)*100
Estatus Recomendaciones y No Conformidades	(Número de Recomendaciones y/o No Conformidades Cerradas/Número de Recomendaciones y/o No Conformidades Totales)*100
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
Entrega Botiquín	(Número de Vehículos con Kit de Derrame completo/Número de Vehículos 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 - Auditoría 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

RECURSOS

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

Revisado:

Ana María Estrada
Gerente Ejecutiva

Aprobado:

Alba Mila
Gerente General