	<b>PROCEDIMIENTO</b>		Código: P-GL-01
			Fecha: 15/01/2018
	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>		Versión: 07
			Página 1 de 6 páginas

## 1. OBJETIVO

Describir la forma en que se realiza el proceso de la prestación del servicio, Teniendo en cuenta las exigencias definidas dentro del Sistema de Calidad y lo correspondiente al Control y Seguridad para la Cadena de Suministro, a nivel interno de la organización.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el proceso de la prestación del servicio, garantizando la satisfacción del cliente.

## 3. DEFINICIONES

**ORDEN DE CARGUE:** Este documento no es regulado por la legislación mercantil indicada en el código de comercio. En algunas modalidades de transporte representa la autorización que entrega la empresa de transporte al vehículo asignado para ingresar a las instalaciones del generador de la carga y retirar las mercancías que han entregado a la empresa para movilizarlas hasta el destino final.

**REMESA DE CARGA:** Es el documento que para la empresa de transporte da constancia de que la mercancía fue entregada a satisfacción.

**MANIFIESTO DE CARGA:** El manifiesto de carga es el documento que ampara el transporte de mercancía ante las distintas autoridades, por lo tanto debe ser portado por el conductor del vehículo durante todo el recorrido. Para todo transporte terrestre automotor de carga que se preste como servicio público, la empresa de transporte habilitada expedirá un manifiesto de carga que la hace solidariamente responsable junto con el propietario o tenedor del vehículo del incumplimiento de las obligaciones que surjan de la operación y el contrato de transporte.


## 4. DESARROLLO

### 4.1 EJECUCIÓN DEL SERVICIO

#### Cliente

Realiza la requisición del servicio ya sea vía telefónica ó e-mail.

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		Código: P-GL-01
	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>		Fecha: 15/01/2018
			Versión: 07
			Página 2 de 6 páginas

#### Jefe de Logística/Gerente Comercial

Recibe la requisición realizada por el cliente, en la cual en algunos casos contiene una programación semanal para la carga que se requiere movilizar, teniendo en cuenta esta información procede al siguiente paso.

El cliente debe enviar la siguiente documentación

Orden de retiro

Carta confirmación de booking

Carta de autorización del cliente

#### **4.1.1 DOCUMENTOS DEL VIAJE**

##### Jefe de Logística/Auxiliar de Logística

Documenta la información brindada por el cliente en el software de logística que genera los siguientes documentos:

- Orden de cargue
- Remesa
- Manifiesto de carga

Los cuales contienen la información del viaje; fecha de cargue, remitente, destinatario, datos del conductor, tipo de mercancía (peso volumen, cantidad, empaque), destino, placa y tipo de vehículo.

#### **4.1.2 TRAZABILIDAD DE LA CARGA DEL CLIENTE**


##### Jefe de Logística/Jefe de Seguridad

Realiza el seguimiento vía satelital, con el objetivo de identificar, verificar, proteger y salvaguardar la carga de nuestro cliente en donde se podrá establecer en dónde se encuentra la mercancía, las rutas de mayor frecuencia y lapsos de tiempo entre el origen y el destino.

##### Jefe de Seguridad

Genera un informe en software satelital de la trazabilidad de la carga, adicionalmente este contiene una interfaz entre el sistema de manifiestos en el software implementado para este propósito y el sistema de monitoreo satelital.

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		Código: P-GL-01
			Fecha: 15/01/2018
	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>		Versión: 07
			Página 3 de 6 páginas

Con esta información el Jefe de Seguridad debe enviar a los clientes un informe diario con la información de Tráfico de acuerdo a los requerimientos de cada cliente.

Nota: Este acceso a la información solo lo tendrán el Jefe de Logística, Auxiliar de Logística, Jefe de Seguridad, Gerencia y Clientes.

#### **4.1.3 LLEGADA A DESTINO**

##### Jefe de Seguridad

Realice la apertura y asignación del usuario y su respectiva clave al cliente, la cual se le entregará mediante correo electrónico, si el cliente lo solicita, con el fin de que éste tenga acceso al sistema del operador satelital de la compañía, esto le permitirá al cliente constante información de la ubicación de su mercancía y el momento de llegada a destino, esta actividad queda registrada en la base de datos del operador satelital para el 100% de la flota de la compañía.

#### **4.2 VERIFICACIÓN DEL SERVICIO**

##### **4.2.1 FACTURACIÓN DEL SERVICIO VS CUMPLIDOS**

##### Jefe de Logística/Auxiliar de Logística


En cuanto el viaje es cumplido, el conductor debe entregar los documentos de transporte al área de logística, estos documentos deben llevar firma, fecha y sello por parte del cliente que garantizan la satisfacción de la entrega

##### Asistente de Logística

Recibe la documentación y realiza el cumplimiento del viaje en el sistema, donde diligencie los datos como; peso, producto, fecha de entrega, lugar de cargue y descargue, y numero documentos del viaje y posteriormente almacena en el software de la operación.

##### Auxiliar de Logística

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		Código: P-GL-01
			Fecha: 15/01/2018
	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>		Versión: 07
			Página 4 de 6 páginas

Realiza la facturación a los clientes en el sistema, después de generado el documento se le hace llegar por los medios establecidos, correo certificado o pasar a la Coordinación de Gestión Humana para que se coordine la entrega física con Mensajería.

#### Mensajero

Reciba la facturación entregada por la Coordinación de Gestión Humana, el cual contendrá factura original con los documentos originales del viaje y copia de la factura para radicación.

Entregue al cliente la factura original con sus respectivos soportes y hace firmar y sellar la copia de la factura, la cual entregará nuevamente al área de Gestión Humana.

### **4.2.2 FALTANTES Ó SOBRANTES DE MERCANCÍA**

#### Cliente

**En caso de faltantes** no aplica para Movitrans ya que no se manipula la carga de los clientes.

#### Gerente Comercial/Jefe de Logística/Asistente de Logística

**En caso de sobrante** no aplica para Movitrans ya que no se manipula la carga de los clientes.

#### Jefe de Logística

No aplica para Movitrans ya que no se manipula la carga de los clientes.

### **4.3 CONTROL DE LOS DESPACHOS**

#### **4.3.1 CASOS ESPECIALES**


#### Jefe de despachos/Gerencia

Reportar a las entidades pertinentes, en el evento en el que se transporte una carga de tipo extra-dimensionada, especial, ó que en sí lo requiera. Este reporte se hará presentando la solicitud requiera ante las autoridades.

También en el caso en que se detecten anomalías o actividades ilegales o sospechosas se deben notificar oportunamente a aduanas y a otras autoridades competentes.

#### Conductor

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		Código: P-GL-01
	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>		Fecha: 15/01/2018
			Versión: 07
			Página 5 de 6 páginas

Se deberá dirigir al lugar pertinente a realizar su labor y se dejará constancia de este permiso.

#### 4.3.2 SELLOS Ó PRECINTOS

##### Jefe de Seguridad/Auxiliar de Logística

Para el manejo de los sellos ó precintos, en el caso que estos sean dados por el cliente o generador de carga se solicita al cliente que los registre en los documentos del viaje. Cuando se requiera utilizar los precintos de la empresa, se controlan bajo el formato **F-GL-03, Relación Contenedores Exportadores**, las instrucciones especiales para el manejo de estos, están incluidas en el programa de capacitación. En ambos casos se deben verificar frente a los documentos del despacho, tanto al momento del despacho como a su recibo y en cada uno de los puntos de transferencia de la carga.

#### 4.3.3 RUTAS AUTORIZADAS:

##### Jefe de Logística

Informe al conductor cuando está realizando el proceso de inducción y consígnelo en el **Formato F-GH-37 Registro De Asistencia A Inducción Y/O Reinducción**, cuales son las rutas más frecuentes y autorizadas, el recorrido y tiempos estimados de trayectos, adicionalmente instruirlo sobre qué acción debe tomar en caso de novedades, en donde deben informar inmediatamente a él, en caso de que lo requieran informar al Jefe de Seguridad. Así mismo se le indican los clientes y que mercancía se le transporta.

#### 4.3.4 REPORTE DE EVENTOS

##### Jefe de Logística/Jefe de Seguridad/Conductor


Reporte cualquier anomalía presentada en carretera tal como: demora en la ruta debido al tiempo, tráfico y/o re-direccionamiento, intervención de autoridades, fuerzas naturales etc.,

##### Jefe de Seguridad/Jefe de Logística

Determinar qué acciones a tomar en el momento en que los conductores o ellos mismos detecten eventos en la ruta, ya que son los que tendrán el control y manejo de la situación.


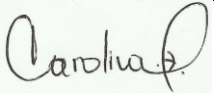
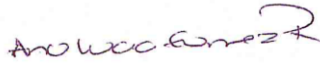
Nota: El manejo de esta actividad se incluirá en el programa de capacitación y está vinculado al **MANUAL DEL CONDUCTOR** y el **PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO** de la empresa.

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		Código: P-GL-01
	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>		Fecha: 15/01/2018
			Versión: 07
			Página 6 de 6 páginas

## 5. ANEXOS

- F-GL-03, Relación Contenedores Exportadores
- Manual del Conductor
- Plan de Contingencia y Continuidad de Negocio

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
<b>Jhonatan Vanegas</b>	<b>Carolina Carrillo</b>	<b>Ana Lucia Gómez Rivera</b>
Encargado Gestión Logística	Encargado Gestión SIC	Representante ante la Gerencia

FECHA	VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
18/01/2012	1	Por emisión del procedimiento y cambio de nombre de la Gestión
01/11/2012	2	Por emisión del procedimiento e integración de Sistemas de Gestión y actualización de norma BASC Vrs4:2012
04/07/2013	3	Por implementación ISO 9001:2008
01/07/2014	4	Por Asignación de Responsables en las actividades e inclusión de flujogramas de procesos
5/05/2015	5	Se actualiza el procedimiento y se elimina el formato F-GL-02 Ficha del Servicio.
01/11/2016	6	Se actualiza por cambios en el procedimiento
15/01/2018	7	Se actualiza por cambios en el procedimiento

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**