

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO

OBJETIVO:	Determinar los parámetros requeridos para la atención comercial y el control de las operaciones en la prestación de servicios de transporte y administración de flota, de tal forma que se asegure el cumplimiento de los requisitos del cliente.
DUEÑO DEL PROCESO:	Facilitador Jr. UEN Carga
ALCANCE:	Aplica al proceso UEN Carga desde la apertura de clientes hasta la prestación y seguimiento al servicio, y a los procesos de Seguridad y Operaciones Timón.

DEFINICIONES:

KITS LOGÍSTICOS: Accesorios para el vehículo tales como el botiquín, el extintor, el equipo de carretera, necesarios para soportar las operaciones logísticas y cumplir la reglamentación legal vigente.

MANIFIESTO DE CARGA: El manifiesto de carga es el documento que ampara el transporte de mercancías a nivel nacional ante las distintas autoridades, por lo tanto debe ser portado por el conductor del vehículo durante todo el recorrido.

NOVEDADES OPERATIVAS: Cambio surgido durante la prestación del servicio tales como hurtos, varadas, volcamiento, colisiones, siniestros externos, cierres de carreteras y cualquier situación que afecte el transporte y los tiempos de entrega.

SIANT: Sistema Integrado Administración de Novedades Timón

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

OP D 02 Directriz de Selección y Evaluación de Proveedores de Transporte Terrestre
 SIG D 03 Directriz para el tratamiento de reportes, solicitudes y situaciones fuera de estándar
 SG I 03 F 01 Control y Autorización Vehículos Outsourcing
 UE I 01 Instructivo de despachos en el SAT
 UE I 02 Instructivo Plan de Rodamiento
 UE I 03 Instructivo para controlar pérdidas, faltantes y sobrantes de mercancía.
 UE D 01 F 01 Seguimiento a Clientes
 UE D 01 F 03 Control novedades verificación vehículos aptos para cargar
 OP D 01 F 01 Verificación estado del vehículo
 OP D 01 F 05 Verificación Vehículo Apto para Cargar
 UE D 01 F 06 Encuesta de satisfacción al cliente.
 Registros generados por SAT
 Bolsas de seguridad
 Cuaderno de enturnamiento
 Brochure Timón
 Oferta Comercial
 SIANT

ASPECTOS GENERALES:

- La UEN de carga es un proceso que opera como Unidad estratégica de negocio encargada de apoyar a la alta dirección de la organización, en la ampliación de sus fronteras comerciales así como en la ejecución del servicio de Transporte de carga.

Elaboró Gustavo Méndez Facilitador Junior UEN		Revisó Carmen Lucia Rodríguez Dinamizadora Ejecutiva		Aprobó Carmen Lucia Rodríguez Dinamizadora Ejecutiva	
FIRMA	FECHA	FIRMA	FECHA	FIRMA	FECHA

- La UEN transporta todo tipo de carga con excepción de: explosivos, estupefacientes, químicos radioactivos y las demás consideraciones dispuestas en la póliza de la aseguradora.
- La mercancía transportada es asegurada, especificando responsable por el seguro (cliente o transportador).
- La vinculación de clientes se hace de acuerdo con el tipo de carga a transportar, cumplimiento de requisitos legales y estudio de seguridad en el que se evalúan las obligaciones contemplados por la organización (ver Instructivo Estudios de Seguridad o Investigaciones SG I 02), teniendo como fuente el conocimiento del sector, directorio empresarial, referidos, etc.
- TIMÓN S.A. cuenta con vehículos propios, en administración y contratados a terceros para cubrir la operación logística de cada cliente. Los Proveedores de Transporte son seleccionados y evaluados según los criterios de la OP D 02 Directriz de Selección y Evaluación de Proveedores de Transporte Terrestre.
- Los clientes vinculados por la Alta Dirección, Gerencia General, Facilitadores de Proceso y empresas filiales del Grupo Sinergia, son registrados y atendidos directamente por el Dinamizador Ejecutivo, Facilitador UEN Carga y/o Facilitador Nacional de Operaciones.
- La operación cuenta con medios de comunicación como Celulares, Correo Electrónico, Software y Bases de Datos que permiten su registro y seguimiento en Tiempo Real.
- La asignación de los vehículos obedece a una programación previamente realizada por el cliente o a una solicitud formalmente registrada por correo electrónico o pedido en el sistema SAT.
- Los Coordinadores de operaciones tienen la responsabilidad de establecer tanto la programación de la operación como los recursos necesarios para atenderla, teniendo en cuenta las necesidades o especificaciones de cada cliente.
- El auxiliar de operaciones es responsable por la desconsolidación de carga y alistamiento para entregas urbanas.
- Los vehículos que requieren utilizar precintos son los furgones, carpados y contenedores.

2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Venta de Servicios	La actividad comercial de Timón se realiza a través de su equipo comercial del proceso UEN y los facilitadores de operaciones. Para los clientes del corporativo la atención y control se realiza por el Facilitador Master Nacional de Operaciones TIMÓN y el Facilitador Jr. Uen	Facilitador Junior UEN Asesor Comercial Facilitadores de Operaciones	N/A
1.1	Identificar clientes y sus requerimientos	Se contacta al cliente potencial y se presenta el portafolio de servicios de la organización. La oferta comercial se elabora con base en la información suministrada por el cliente, el diagnóstico de requerimientos y la capacidad de nuestra organización, en ésta se refieren todos los aspectos a considerar para el servicio. Preparada la oferta se envía al cliente para su validación.	Facilitador Junior UEN Facilitadores de Operaciones Asesor Comercial	Oferta Comercial

1.2	Seguimiento Oferta Comercial	Luego de ser entregada la oferta comercial, el Asesor Comercial y facilitadores de operaciones realizan el seguimiento con el fin de conocer si la oferta es aceptada o no por el cliente.	Asesor Comercial Facilitadores de Operaciones	Oferta Comercial con seguimiento
No.	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	REGISTRO
1.3	Solicitar documentación	<p>Al aceptar el cliente la oferta se le solicitan los documentos exigibles por la organización para consolidar la relación comercial:</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificado de Cámara y Comercio Copia del RUT Fotocopia Cedula representante legal. <p>El cierre de negociaciones en regionales, lo hace el supervisor de la regional, previo aval y aprobación del Facilitador UEN de Carga.</p> <p>Para las operaciones realizadas por medio de los facilitadores regionales, el aval debe provenir del Facilitador Senior de Operaciones y líder comercial</p>	Facilitadores de Operaciones Asesor Comercial Facilitador Junior UEN Supervisor Regional	Certificado de cámara y comercio Copia RUT
1.4	Solicitar Estudio de Seguridad	<p>Recibida la documentación del posible cliente, se elabora la Solicitud de Estudio de Seguridad y se adjuntan los documentos.</p> <p>Con el objetivo de brindar un mejor servicio a los clientes, se realizará un análisis preliminar de documentación por parte del proceso de Seguridad, que avalará el inicio de las operaciones. El proceso de Seguridad cuenta con un mes para completar este procedimiento.</p> <p>Si el resultado entregado es satisfactorio, se elabora el Acuerdo de Seguridad entre el cliente y Timón, se registra la información completa de éste en el sistema SAT y se archiva en la carpeta del cliente. El estudio de seguridad y el acuerdo se renuevan anualmente.</p>	Facilitador Junior de Seguridad Facilitadores de Operaciones Facilitador Junior UEN Asesor Comercial	SG I 02 F 01 Solicitud estudio de seguridad Correo electronico
1.5	Generar Carpeta de cliente	<p>Establecida la relación comercial se genera y mantiene actualizada la carpeta del cliente con los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Copia certificado Cámara de Comercio Copia RUT Copia de la Oferta Comercial (Documentación comercial - opcional) Referencias Comerciales y Bancarias (opcional) (Documentación comercial) Toda la información que se establezca con el cliente durante la relación comercial con Timón (Cambios de tarifa, prestación de nuevos servicios, etc.). (Documentación comercial) <p>En los casos que el cliente sea una entidad del Gobierno y/o una empresa del sector público, adjunta los siguientes documentos:</p>	Facilitador Junior UEN Facilitadores de Operaciones Asesor Comercial	Carpeta de Cliente con documentos completos

		<ul style="list-style-type: none"> Orden o contrato de Servicio correspondiente. Fotocopia de la certificación de la asignación presupuestal correspondiente a la vigencia fiscal. Fotocopia del acto administrativo que acredita la representación legal. <p>Cuando el cliente realiza cambio de razón social, dirección, o NIT, se solicita un nuevo Estudio de Seguridad y el consecuente Acuerdo, así como la actualización de los documentos por parte del cliente.</p> <p>Esta carpeta es custodiada con toda la documentación del cliente por el proceso de seguridad, excepto la resultante de la relación comercial que reposa en el proceso responsable.</p>		
1.6	Recibir solicitudes del cliente	<p>El cliente solicita los servicios por cualquier medio de comunicación (correo electrónico o telefónicamente), relacionando la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de vehículo - Fecha y hora de prestación del servicio - Ruta (origen-destino) - Mercancía a transportar - Destinatario (opcional) - Condiciones especiales de manipulación, entrega y horarios (opcional) <p>Si se presentan cambios en las características de los servicios contratados, tarifas y en general cualquier novedad a las condiciones inicialmente pactadas, que incidan en la prestación del servicio, se informa al cliente para su aprobación.</p>	Facilitador Junior UEN Facilitadores de Operaciones Asesor Comercial	Registro pedido en SAT - UEN
No.	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	REGISTRO
1.7	Atender PQRS	<p>Las quejas del cliente son atendidas para su trámite y respuesta, se realiza el acompañamiento para fidelizar al cliente con la organización; así mismo se toman las acciones para solucionar las dificultades que se presentan en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Operaciones: pérdida de documentación, incumplimiento de horarios, envíos movilizados no consecuentes con lo reportado por el cliente, entregas erradas, novedades durante la movilización. Facturación: Falta valor declarado, información errada, inconsistencia de información general y/o comercial, devolución de facturas, demora en la facturación. <p>Todas las quejas son registradas en una carpeta (magnética), teniendo en cuenta el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la directriz para el tratamiento de reportes, solicitudes y situaciones fuera de estándar</p>	Facilitador Junior UEN Facilitadores de Operaciones Supervisor Regional Asesor Comercial	SIANT
1.8	Seguimiento a la satisfacción del cliente	<p>Anualmente el Asesor Comercial, Coordinador de Operaciones UEN, y/o Facilitadores de Operaciones, programan la realización de la encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los clientes frente a la prestación del servicio. El instrumento es aplicado a una muestra representativa de clientes (más del 50%), la información obtenida se</p>	Asesor Comercial Facilitadores de	UE D01 F01 Seguimiento a clientes Encuesta de

		<p>tabula para tener una visión global de la percepción de los clientes con respecto a la calidad del Servicio que brinda TIMON S.A. y su resultado es analizado para definir las acciones de mejora respectivas.</p> <p>Para garantizar la calidad del servicio brindada por TIMON S.A., se realizan visitas de seguimiento a los clientes, donde de manera personalizada, se atiende y evalúa el cumplimiento de los requisitos pactados.</p> <p>Si durante la visita se detectan nuevos requisitos o alguna situación de inconformidad con el servicio prestado, se registra en el formato "UE D 01 F 01 Seguimiento a clientes"</p>	<p>Operaciones</p> <p>Facilitador Junior UEN</p> <p>Supervisor Regional</p> <p>Facilitador Master Nacional de Operaciones</p>	satisfacción
2	Prestación del servicio	La prestación del servicio se realiza de acuerdo con los requerimientos del cliente.	<p>Facilitador Junior UEN</p> <p>Facilitadores de Operaciones</p> <p>Supervisor Regional</p>	N/A
2.1	Recibir solicitud de servicio	<p>El Facilitador UEN, Facilitador junior UEN, Asesor Comercial y Facilitadores Regionales reciben por correo electrónico, telefónicamente, o a través del sistema SAT, la solicitud del servicio</p> <p>Para clientes con despachos diarios, se establece la metodología de planificación de servicios establecidos en la directriz de Operaciones por medio de MRP (Operaciones Timón) O SAT</p>	<p>Facilitadores de Operaciones</p> <p>Asesor Comercial</p>	Solicitud de pedido
2.2	Planear la operación	<p>Una vez recibida la solicitud de pedido se revisa la capacidad de los recursos propios para la prestación del mismo teniendo presente el cuaderno de entumamiento especificando placa y tipo de vehículo. Cuando no se dispone de recursos propios suficientes se gestiona la consecución de un proveedor outsourcing, de acuerdo con lo estipulado en la OP D 02 Directriz de Selección y Evaluación de Proveedores de Transporte Terrestre.</p> <p>Para la planeación de los servicios se cumplen las siguientes disposiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se establece la asignación de flota con base a la solicitud del cliente, en caso de no asignar un vehículo con las características requeridas, se le informa antes de iniciar la prestación del servicio. Se ingresan al SAT por periodo de tiempo. <p>Los servicios para el proceso de operaciones (CIL) se relacionan en el formato SG I 03 F01 Control y Autorización Vehículos Outsourcing</p>	<p>Facilitador Junior UEN</p> <p>Facilitadores de Operaciones</p> <p>Supervisor Regional</p> <p>Auxiliar de operaciones</p>	<p>Registro del pedido en el SAT</p> <p>Cuaderno de entumamiento</p>
2.3	Inspección de vehículos	Establecida la planeación, el conductor del vehículo diligencia el formato OP D 01 F 01 Verificación Estado del Vehículo, el cual es revisado por el auxiliar de operaciones, para avalar el buen estado		OP D 01 F 05 Verificación Vehículo Apto

		<p>del vehículo para realizar el transporte.</p> <p>Se hacen inspecciones aleatorias del 10% diario de vehículos para validar si el vehículo es apto o no para cargar, con el fin que al término de la semana se cubra el 100% de la flota, dicha inspección se realiza en el Proceso UEN, dejando registro en el formato OP D 01 F05 Verificación vehículo apto para cargar,</p> <p>Los criterios para definir si un vehículo de flota verde y/o outsourcing es apto para el cargue son:</p> <p>No aptos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si se presentan fallas físicas en la unidad que comprometan la integridad de la carga y la seguridad de la operación (contaminación, daño, deterioro, pérdida, robo, etc.). 2. Si se detectan paquetes no identificados o sospechosos. <p>Aptos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que cumpla con todos los criterios de verificación relacionados en el formato OP D01 F05 Verificación vehículo apto para cargar. 2. Que se detecten durante la verificación observaciones que no comprometan la integridad de la carga, se debe registrar en el formato Control novedades verificación vehículos aptos para cargar y realizar el reporte a mantenimiento para corregirlo cuando se programe el mantenimiento respectivo. <p>Las acciones que se deben seguir cuando se detecta que un vehículo no apto para cargar son las siguientes:</p> <p>No aptos Vehículos Flota Verde</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el caso de fallas físicas en la unidad que comprometan la integridad de la carga se debe registrar la novedad en el formato UE D01 F03, se notifica al proceso de mantenimiento la novedad presentada y se programa al vehículo para la atención prioritaria. 2. Detección de paquetes no identificados o sospechosos se debe notificar por escrito al proceso de seguridad mediante el formato SG I02 F01 Solicitud Estudio de Seguridad e Investigaciones para que se inicie el proceso investigativo según disposiciones definidas en el instructivo de estudios de seguridad e investigaciones. 	<p>Auxiliar Operaciones</p> <p>Supervisor de Operaciones</p> <p>Conductor</p> <p>Supervisor de Seguridad</p>	<p>para Cargar</p> <p>UE D 01 F 03 Control novedades verificación vehículos aptos para cargar</p>
No.	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>Vehículos Outsourcing</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el caso de fallas físicas en la unidad que comprometan la integridad de la carga se debe registrar la novedad en el formato UE D01 F03, se reporta el proceso de seguridad para realizar la inhabilitación de vehículo. 2. Detección de paquetes no identificados o sospechosos se debe notificar por escrito al proceso de seguridad mediante el formato SG I02 F01 Solicitud Estudio de Seguridad e Investigaciones para que se inicie el proceso investigativo según disposiciones definidas en el instructivo de estudios de seguridad e investigaciones. 		

2.4	Generar documentos soporte	Confirmado el recurso se generan los documentos requeridos como: orden de cargue, remesa, manifiesto de carga, remisiones (si aplica) para la prestación del servicio, los cuales son entregados al conductor para firmarse por el cliente en señal de aceptación. Adicionalmente, se genera el plan de ruta para hacer el seguimiento del vehículo en los puestos de control. Cuando se requiere anticipo para el conductor, se registra la solicitud a través del SAT y se genera el comprobante de egreso.	Supervisor de Operaciones Auxiliar Operaciones	Orden de cargue, manifiesto, remesa, plan de ruta comprobante de egreso Remisiones (si aplica)
2.5	Cargue de Vehículo	El conductor se presenta con el vehículo y documentos soporte del servicio en el lugar y hora determinados por el cliente. Se realiza la verificación del cargue teniendo en cuenta los documentos soportes de la operación. El conductor que presencia el cargue deberá reportar a la central de tráfico 1. Cualquier novedad que pueda ocurrir en dicho proceso 2. Si se identifica en el cargue elementos de prohibido transporte.	Conductor	Remisiones, facturas, planillas y/o relaciones de mercancía entregados por el cliente
2.6	Salida del Vehículo	Una vez el vehículo está cargado y con documentos completos, el supervisor de seguridad de la central de tráfico autoriza la salida para iniciar su seguimiento durante el trayecto.	Supervisor de Seguridad Conductor	Salida de despachos (Reg. En SAT) Libro control de entrada y salida de vehículos
2.7	Seguimiento en ruta	La trazabilidad y seguimiento del vehículo durante su trayecto, se hace a través del SAT y es realizada por el proceso de seguridad con base a las disposiciones establecidas en el SG I 03 instructivo Central de tráfico. Cuando se presentan novedades en la operación por varada, accidente, autoridades, etc. el conductor informa a la central de tráfico de Timón S.A. quien realizara las notificaciones al proceso de operaciones, a la UEN o al proceso de mantenimiento para que defina el tratamiento. Si es necesario realizar un trasbordo de mercancía se notifica a Seguridad y se diligencia el formato OP D 01 F 06 Planilla de trasbordo.	Supervisor de Seguridad Conductor	SAT OP D 01 F 06 Planilla de trasbordo Instructivo Central de Tráfico SG I 03
2.8	Descargue de Vehículo	La mercancía es entregada expresamente al destinatario en la dirección registrada, en caso de efectuar desconsolidación se hace con la orden de entrega urbana SAT. Si en la entrega de la mercancía se detectan faltantes o sobrantes de carga se siguen las disposiciones establecidas en el UE I 03 Instructivo Control perdidas, faltantes y sobrantes de mercancía.	Conductor Cliente	Remesa, manifiesto, O.C, Orden de entrega urbana SAT
No.	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	REGISTRO
3	Reporte de novedades	Las novedades identificadas durante la prestación del servicio se registran en el aplicativo SIANT, en donde se hace una descripción detallada de la situación, de las causas que la generaron, se plantean las acciones a tomar y se establecen responsables parara dar solución a la situación detectada (Ver directriz para el tratamiento de reportes, solicitudes y situaciones fuera de estándar).	Supervisor de Seguridad	SIANT

		Cuando las causas de las novedades son reiterativas se documentan las acciones correctivas a que haya lugar y se entrega copia de éstas al Analista de Sistemas de gestión, Ver Directriz de Acciones Correctivas y Preventivas SIG D 05.		
4	Desconsolidación	<p>Al ingresar a la bodega de TIMON S.A., se verifica el precinto físico del vehículo operativo con el registro en el manifiesto de carga, se realiza registro fotográfico y se procede al descargue de los artículos requeridos. Se cargan de nuevo en el mismo vehículo operativo ó en el vehículo destinado para la distribución urbana.</p> <p>Una vez cargado el vehículo se procede a solicitar a Tráfico un nuevo precinto el cual se instala en el automotor, se registra en la planilla entrega urbana SAT y se procede a realizar registro fotográfico.</p> <p>Para los vehículos que precinte directamente el cliente, el auxiliar de operaciones debe dejar observación de los precintos utilizados en la remesa y manifiesto.</p> <p>Este servicio solo se realiza cuando el cliente lo requiere.</p>	<p>Auxiliar de Operaciones</p> <p>Personal de Seguridad</p> <p>Facilitador Junior UEN</p> <p>Supervisor Regional</p>	Planilla Entrega Urbana (SAT).
5	Manejo de precintos en ruta	<p>Para los vehículos que sean precintados por Timón cuya carga sea movilizada en contenedores y sean de importación o exportación y sean precintados por Timón, se hace entrega de una bolsa de seguridad numerado con dos precintos, la cual debe ir relacionado en los documentos soportes de la operación, con el fin de garantizar la integridad de la carga en ruta, el conductor debe utilizar los precintos de la bolsa en caso de que el vehículo sea abierto por una autoridad competente quien debe dejar anotación firmada con nombre e identificación.</p> <p>Luego de realizar el cambio del precinto el conductor debe reportar a la central de tráfico la novedad y la identificación de la autoridad competente que realiza la apertura del contenedor.</p> <p>Una vez terminado el operativo la bolsa de seguridad debe ser entregado por el conductor anexo a los demás documentos soportes de la operación al coordinador de operaciones, quien verifica que la bolsa recibida sea la misma que se entrego al inicio del operativo.</p> <p>Si la bolsa de seguridad que recibe se encuentra abierta verifica que se haya reportado la novedad a la central de tráfico y solicita el precinto que se cambio con el fin de registrar en el inventario de precintos utilizados.</p> <p>Si al realizar la verificación el coordinador de operaciones encuentra novedades con el manejo de los precintos reporta al proceso de seguridad con el fin de iniciar la respectiva investigación.</p> <p>Mensualmente, el Coordinador de Operaciones hace devolución al Facilitador Junior de Seguridad de las bolsas de seguridad de precintos asignadas por el proceso que no hayan sido utilizadas en el mes dejando como constancia acta de devolución</p>	<p>Facilitador Junior UEN</p> <p>Supervisor Regional</p> <p>Supervisor de Seguridad</p>	<p>Sobre de Seguridad</p> <p>Inventario de precintos</p>
6	Emitir ticket de cumplido	Al finalizar la entrega de la carga, el conductor presenta la documentación correspondiente (manifiesto, remesa, plan de ruta si se genera físico, remisiones, sobre de seguridad (si aplica) y demás documentos soportes de operación) y se revisa para su aceptación.	Facilitador Junior UEN	Ticket de cumplido

		<p>Si durante la revisión de identifica algún tipo de novedad, esta es ingresada en el aplicativo SAT.</p> <p>Si la documentación es conforme se genera el ticket de cumplido, de lo contrario se devuelve para su corrección.</p> <p>Los documentos soporte del cumplido son escaneados y subidos a la plataforma, donde se encuentran disponibles para su consulta permanente.</p> <p>Para el cliente Servientrega no son scaneados debido a que los soportes físicos se retienen en el proceso.</p>	<p>Supervisor Regional</p> <p>Supervisor y Auxiliar Operaciones</p>	
7	Liquidación y pago de Manifiestos	<p>Al emitir el ticket de cumplido se le entrega el manifiesto al auxiliar de operaciones para que genere en el sistema SAT el comprobante de liquidación de manifiesto.</p> <p>Se genera en el sistema SAT el comprobante de egreso para su respectiva cancelación.</p>	<p>Auxiliar de operaciones</p> <p>Facilitador Jr. UEN Carga</p>	<p>Comprobante de Liquidación</p> <p>Comprobante de Egreso</p>
8	Facturación	<p>Al emitir ticket de cumplido se le entrega los documentos soporte de la operación (remesa, remisiones, facturas y demás documentos) al supervisor administrativo para que ingrese y genera factura en el sistema SAT al cliente</p>	<p>Supervisor Administrativo</p> <p>Facilitador Junior UEN</p>	Factura

3. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Modificación	Fecha
1	Cambio en el modelo de documentación por mejoras al sistema, a fin de ajustar y evidenciar las actividades de la empresa conforme al tipo de organización e integración de las normas.	8/Feb/2010
2	Se relaciono el uso del formato Verificación Vehículo Apto para Cargar y los criterios para determinar si un vehículo es apto y el procedimiento para reportar las novedades durante la verificación, en la actividad 4 se incluye el registro fotográfico al momento de recibir el vehículo y al colocar el precinto y se incluye la actividad no. 5 manejo de precintos en ruta, se incluye el uso del formato control novedades verificación vehículos aptos para cargar y se elimina la base de datos Outsourcing ya que actualmente se usa el formato Control y Autorización Vehículos Outsourcing.	01/Sep./2010
3	Se elimina el formato UE D 01 F 02 Encuesta de medición del servicio ya que es reemplazado por una evaluación de satisfacción on-line.	28/Mar/2011
4	Actualización por inclusión del aplicativo SIANT que reemplaza el formato SIG D 03 F 01 Reporte de servicios no conformes. Se incluye el cambio del nombre de la directriz para el tratamiento de servicio no conforme por directriz para el tratamiento de reportes, solicitudes y situaciones fuera de estándar. En la actividad N°5 se aclara que únicamente para los vehículos que sean precintados por Timón cuya carga sea movilizada en contenedores y sean de importación o exportación se hace entrega de una bolsa de seguridad con precintos para el caso en el que el contenedor sea abierto por una autoridad competente.	08/Nov/2011
5	Se Modifica el tratamiento para la atención de quejas y reclamos la cual ya no se realiza el registro en el SIANT sino se deja registro magnético (carpeta correo).	24/02/2012
6	Actualización del Directriz teniendo en cuenta cambios de cargos.	06/Sep/2013
7	Se actualiza la 1.5 la custodia de la carpeta de los clientes se encuentra en el proceso de seguridad. En la actividad 1.3. se cambia de los coordinadores a los supervisores. En la actividad 1.7 se cambia a atención de PQR. En la actividad 2.5. se le agregan responsabilidades de reporte si se evidencia algo en el proceso de carga. Se reemplazan las responsabilidades asociadas a	01/Abr/2014

	DIRECTRIZ UEN DE CARGA		CÓDIGO:	UE D 01
			VERSIÓN:	8
	Página 10 de 10			

	coordinador regional y se le entregan a coordinador regional. Se introducen actividades 7 Liquidación y pago de Manifiestos y 8 describiendo lo desarrollado, responsables y registro.	
8	En la actividad 1.4, se incluye límite de tiempo para la realización de estudios de seguridad. En la actividad 6 se incluye almacenamiento de los documentos cumplido.	02/Feb/2015

COPIA NO CONTROLADA