|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **5.**  Recibo y verificación de documentos. | Documentación completa. | Para toda operación | Verificación de los documentos requeridos, la cantidad de mercancía, la información de los documentos. | Embarcador y  Coordinador de transporte |  | Entregar documentos al cliente, informar al mismo si existen problemas. |
| **7.** Programación del servicio: determinación de la disponibilidad de vehículos y recursos; si es SPRC según Cita. | Que se disponga de los recursos necesarios para el cumplimiento de la operación en el tiempo acordado. | Para toda operación. | Ejecución y cumplimiento de la programación. | Embarcador y Coordinador de transporte. | Base de datos transporte. | Negociación con el cliente en caso que no se tengan los vehículos propios de forma inmediata y para el cumplimiento del servicio se recurre a la subcontratación de equipos diligenciando el formato TT-F-36. (Ver procedimiento CTG-SGC-P-11) |
| **14.** Verificación del cargue de la mercancía. | Verificación del cargue:  Que la mercancía corresponda a la relacionada en documentos.  Que esté completa, en buen estado y que quede bien cargada. | Para toda operación | Supervisión del cargue de la mercancía | Embarcador y conductor | En el informe de seguridad de carga transportada en la sección B en la parte de descripción ampliada de la novedad detectada, aparece la nota supervisión del cargue y la firma del responsable | Comunicar al cliente en caso de anomalía (solicitar acta de avería, faltante y /o sobrante en el deposito).  Esperar instrucciones del cliente. |
| **16.** Toma de fotografías a la carga y envió al cliente.  Estas se toman al cont. vacío, a medio llenar y completamente lleno. Puertas abiertas incluyendo la puerta izq. Cerrada y finalmente con las puertas cerradas donde se puedan ver los sellos del cont. Todo esto en caso de solicitud del cliente. | Evidencias del estado de la carga y el embalaje. | Por solicitud del cliente. | Solicitud de la información al embarcador y/o conductor en el momento de la operación. | Embarcador y coordinador de transporte. | E-mail y Fax. | Comunicarse con el cliente en caso de que la mercancía este en mal estado y seguir instrucciones de este para la reparación y/o protección de la misma. |
| **17. A**seguramiento de la carga. El conductor debe verificar que el contenedor quede sujeto a los trompos de seguridad. Respecto a la carga suelta el conductor debe carpar la mercancía y utilizar las manilas para el aseguramiento (ver Instructivos de aseguramiento de la carga y criterios para rechazar contenedor. | Que la mercancía quede asegurada. | Para toda operación de transporte | 1. Supervisar el aseguramiento de la carga, debe quedar bien amarrada y carpada.  2. Inspección del contenedor. | Embarcador y Conductor | Informe de Ruta y Seguridad de Carga. | En el primer caso repetir a acción de aseguramiento de la carga hasta que quede bien asegurada la mercancía; en el segundo solicitar nueva asignación de contenedor. |
| **18.** Verificación del pesaje del vehículo lleno o vacío en báscula. | Determinar peso de la mercancía | Para toda operación | Verificar físicamente el peso de entrada y salida en la planilla o tiquete de báscula. Teniendo en cuenta tolerancia de aceptación de los valores estipulados del sitio donde se esté cargando, confrontándolos con los documentos de despacho (planillas, B/L, carta de porte, declaración de importación y remisión. | Embarcador y Conductor |  | En caso de que el peso sea menor o mayor a lo establecido en los documentos se comunica al cliente y se solicita estado de hecho al sitio en el que se está cargando, además se espera autorización del cliente para el retiro de la mercancía. |
| **20.** Legalización de documentos de salida de vehículo del puerto, se firman y se sellan las planillas en báscula, verificando el peso del vehículo. | Legalizar documentos de salida de vehículos y comunicar al cliente el estado de la operación. | Para toda operación | Solicitud de información al embarcador y/o conductor en el momento de la operación (vía radio, celular, internet), para la comunicación con el cliente. | Coordinador de transporte |  | En caso de que el embarcador no se encuentre presente llamar al cliente y al funcionario de la SIA, si el puerto lo requiere. |
| **24.** Verificar si la mercancía sufrió avería en el transporte a su destino. | Integridad de la carga y comunicación con el cliente para informarlo sobre esta situación. | Para toda operación | Verificación visual de la mercancía al momento de la entrega. | Conductor |  | Comunicar a Gestión comercial y al cliente sobre la avería sufrida a la mercancía en su transporte. |

CONTROL DE CAMBIOS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Descripción del Cambio** |
| 7 | ENE/2010 | En el punto 5 en la columna Registros se incluye que la Carta de Porte debe ser firmada y sellada por Galotrans. |
| 8 | ENE/2011 | De las etapas 5, 18, 20 y 24 se elimino los documentos de origen externos que estaban relacionados en la columna de registro. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **RESPONSABLE** | **CARGO** | **Fecha** |
| ELABORO | Paola Dovale Castaño | Representante de la Dirección | ENE-2011 |
| REVISÓ | Paola Dovale Castaño | Representante de la Dirección | ENE-2011 |
| APROBÓ | Alonso Garavito Beltran- Roberto Saenz | Gerencia General.-Gerencia Regional. | ENE-2011 |