	<b>MANUAL DE FUNCIONES OPERADOR DE SERVICIO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	MN-GH-027
		<b>VERSIÓN:</b>	02
	<b>PROCESO : GESTION HUMANA</b>	<b>FECHA REVISIÓN:</b>	06/01/2017

<b>Nombre del Cargo:</b>	Operador de servicios
<b>Proceso al que pertenece:</b>	Despacho y Transportes
<b>Reporta a:</b>	Asistente operativo
<b>Solicita reporte a:</b>	N.A

## 1. OBJETIVO

Ejecutar actividades y tareas pertinentes desde la recepción, entrega y despacho de la mercancía al cliente o transportador.

## 2. ALCANCE

Este manual de funciones aplica tanto para el operador de entregas como para el operador de despachos asignado en cada agencia.


## 3. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

### ➤ Operador de servicios de Recepción

- Realizar el registro de toda la mercancía que se ingresa a la bodega en el aplicativo LOGI +.
- Elaborar la apertura y cierre de caja en cada turno.
- Entregar y cobrar los envíos que llegan flete contra entrega
- Entregar planilla de caja y dinero al jefe de valores.
- Archivar los documentos del cargo
- Dar apoyo al operador de servicio de entregas cuando tenga disponibilidad de tiempo
- Dar apoyo en la separación de envíos por destino para agilizar el despacho cuando tenga disponibilidad de tiempo.
- Revisión del correo institucional a diario.

### ➤ Operador de servicio de entregas


- Recibir y entregar la mercancía a los clientes.
- Digitar o utilizar el lector de código de barras para ingresar todas las pruebas de entrega en el sistema.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES OPERADOR DE SERVICIO</b>	CÓDIGO:	MN-GH-027
		VERSIÓN:	02
	<b>PROCESO : GESTION HUMANA</b>	FECHA REVISIÓN:	06/01/2017

- Generar el reporte de prueba de entregas ordenado por consecutivo y enviarlo a gestión documental.
- Recibir, colaborar y entregar la mercancía a los conductores.
- Realizar el pesaje del envío y colocar la guía en el paquete que corresponde.
- Ingresar al sistema todos los envíos que llegan de los diferentes orígenes.
- Almacenar los envíos en la bodega según su origen.
- Firmar los manifiestos de recibido de mercancía, verificando la cantidad.
- Realizar planilla de entrega y recogida de mercancía a domicilio.
- Organizar el archivo de sus documentos
- Dar apoyo en la recepción de envíos cuando haya acumulación de clientes.
- Dar apoyo en la recepción de envíos colocando las guías a los envíos y separándolos por destino.
- Revisión del correo institucional a diario.


➤ **Operador de servicio de despachos**

- Realizar el despacho en orden de prioridades de los envíos que estén registrados en el sistema.
  - Realizar el re despacho de los envíos hacia otras ciudades.
  - Hacer firmar el manifiesto al conductor del vehículo que va a transporta los envíos
  - Dar apoyo en el descargue de los vehículos en las horas de la mañana.
  - Elaborar la relación de envíos por destino para los envíos que quedan en la noche y son despachados a primera hora del día siguiente.
  - Archivar los documentos del cargo.
  - Revisión del correo institucional a diario.
- **RESPONSABILIDADES EN SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE**
    - ✓ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la Organización.
    - ✓ Procurar el cuidado integral en su salud
    - ✓ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES OPERADOR DE SERVICIO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	MN-GH-027
		<b>VERSIÓN:</b>	02
	<b>PROCESO : GESTION HUMANA</b>	<b>FECHA REVISIÓN:</b>	06/01/2017

- ✓ Participar activamente en la identificación de Peligros y riesgos de su proceso.
- ✓ Informar oportunamente al empleador o contratante a cerca de los peligros y controles latentes en su sitio de Trabajo.
- ✓ Cumplir con las directrices establecidas correspondientes a los sistemas de Gestión Integrados que implemente la empresa.
- ✓ Cumplir y hacer Cumplir el acceso a áreas restringidas dentro de las instalaciones de la organización que aplique a funcionarios o terceros.
- ✓ Implementar acciones preventivas dentro de su función, evitando la generación de Riesgos que puede llevar a afectar la empresa.
- ✓ Mantener en perfectas condiciones de Aseo y funcionamiento sus elementos y equipos de Trabajo asignados.
- ✓ Verificar que los elementos de Trabajo se encuentren en buen estado.
- ✓ Contribuir y participar en el ahorro de energía, agua y programas de reciclaje

REQUERIMIENTOS DE PERFIL	
<b>EDUCACION</b>	Bachiller Técnico.
<b>FORMACIÓN INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO</b>	<p><b>Inducción Corporativa:</b> Se debe realizar en el menor tiempo posible una vez el aspirante sea contratado.</p> <p><b>Inducción y Entrenamiento específico del cargo:</b> debe comprender los siguientes aspectos: Desarrollo de las funciones típicas del cargo, herramientas y aplicativos de la empresa y sistemas de Control y su duración se determinará de acuerdo a la complejidad de cada cargo.</p> <p><b>La capacitación y entrenamiento de Seguridad, Salud y Ambiente:</b> Se realizará según el programa de capacitación anual.</p>
<b>EXPERIENCIA</b>	I. Sin experiencia.
<b>AUTORIDAD</b>	<b>Económica:</b> II. Toma decisiones que afectan de manera indirecta las utilidades de Expreso Palmira.
	<b>Máquinas y Equipos:</b> II. En el desempeño de su labor, debe permanecer atento al buen uso de herramientas, enseres, máquinas y/o equipos.
	<b>Personas:</b> I. No tiene personas a cargo.
<b>RIESGOS</b>	Psicosocial, Biomecánico, Físico, Transito, Público, Locativo,

	MANUAL DE FUNCIONES OPERADOR DE SERVICIO	CÓDIGO:	MN-GH-027
		VERSIÓN:	02
	PROCESO : GESTION HUMANA	FECHA REVISIÓN:	06/01/2017

	Mecánico.
--	-----------

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>NOMBRE:</b>	Sergio Suarez	Andrés Peña	Alejandra Jaramillo
<b>CARGO:</b>	Gerente	Coordinador de calidad	Gerente Administrativo