

PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL SERVICIO

No.	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	ELEMENTO O METODO DE CONTROL	SALIDAS	PRODUCTO NO CONFORME	ETAPA
1	Solicitud del cliente (verbal/escrita)	INICIO Se registro la solicitud de servicio	a clientes de camión completo	atención de solicitud de servicio	Formato camión completo	Completar los requisitos del cliente	Disponibilidad	
2	Formato de camión completo (nacional o internacional) o bitácora de viaje	Se revisa la solicitud de servicio	Ejecutivo de servicio y Atención a clientes	Procedimiento de atención de solicitud de servicio	Formato camión completo	Aceptación o rechazo del viaje	Rechazo del viaje	SOLICITUD DE SERVICIO
3	Reportes de mantenimiento y mensajes (macros) de las operaciones	Se verifica la disponibilidad de equipo	Ejecutivo de servicio	Inventario disponibilidad de tractores y remolques	Inventario disponibilidad de tractores y remolques	Formato para servicio de camión completo	Falta de Disponibilidad	
4	SOAL-QTRACS	Capturar solicitud del cliente en SOAL, asignar tracto	Ejecutivo de servicio	Proc. Asignación de viajes e Instrucción SOAL para ejecutivos	Por el orden en que los operadores terminaron su viaje (Asignación de turnos)	Logística del viaje, Programación de viajes de clientes contrato	Error en asignacion de viaje	LOGISTICA
5	Requisitos del cliente	Se asigna segundo operador (si aplica)	Ejecutivo de Servicio	Asignacion de Viaje	Requisito del cliente Disponibilidad Logística			
5	Programa de viajes de clientes contrato, formato de camión completo	Se envía formato de CC o correo con elementos a Documentadora	Ejecutivo de servicio	Procedimiento de atención de solicitud de servicio	Formato camión completo		documentacion de la guia	
6	SOAL	1 Asignar operadores a los tractos asignados	Jefes de flotilla	Instrucción para depositos de viaticos	SOAL	Viáticos a operadores	Operadores no disponibles	
7	Presupuestos, guías de viaje, Sistema SOAL/Banamex	Se hace el depósito de viáticos al operador	Jefe de flotilla	Procedimiento de monitoreo de viajes Instrucción Depósito de viáticos	Instrucción para el depósito de viáticos a operadores (SOAL)		Error en deposito del operador	
8		Se hace el despacho de la unidad 1						

PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL SERVICIO

No.	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	ELEMENTO O METODO DE CONTROL	SALIDAS		ETAPA
9	Teléfono/Qtrack	1 Se contacta al operador	Jefe de flotilla	Procedimiento de monitoreo de viajes Instrucción Depósito de viáticos	Sistema Qtracs	Confirmación de viajes a operadores	No confirmar viaje con el operador	LOGISTICA
10	Sistema gradual de guías, formatos de guías, formato de camión completo	Se elabora la guía del viaje	Documentador	Procedimiento para la elaboración de guías	Formato de camión completo Guía	Guía	Error en la documentación de la guía	TRANSPORTACIÓN
11	Confirmación del viaje por el ejecutivo de servicio o el jefe de flotilla	Se recoje la documentación del viaje	Operador	Procedimiento de transporte	Sistema Qtracs		El operador no recoja los documentos del viaje	
12	Indicaciones del jefe de flotilla/guía	Se presenta en el lugar de la carga	Operador	Procedimiento de transporte	Qtracs (macros)		Demora en recolección	logística
12	Documentación del viaje, mercancía, sistema Qtrack, tarjeta de pago de servicios, presupuestos, equipo en óptimas condiciones, equipo de seguridad, herramientas, bitácora de viaje	Se transporta la carga Se monitorea el viaje	Operador/Jefe de flotilla y Ejecutivo de servicio	Procedimiento de transporte/Procedimiento para el monitoreo de viajes	Macros Sistema Qtrac	Indicadores de desempeño del viaje	demora en entrega	TRANSPORTACIÓN
13	Lecturas de temperaturas, tiempos del recorrido, cualquier anomalía del sistema Qtrack	Se informa al Jefe de Flotilla las condiciones de la carga y descarga del viaje	Operador	Instrucción para el manejo del sistema Qtrack	Macros Sistema Qtracs	Monitoreo de viajes	Problemas con mercancía	
14	Lecturas de temperaturas, tiempos del recorrido, macros (mensajes)	Se actualiza el reporte Status de unidades → 2	Jefe de flotilla	Instrucción para el manejo del sistema Qtrack, Proc. Para monitoreo de viajes	Macros Reporte Monitoreo de viajes	Informes al cliente	No actualiza posición Qtracs	
15		Se ingresa a las instalaciones del cliente	Operador	Instrucción para el manejo del sistema Qtrack	Macros			ENTREGA
16	Indicaciones especiales, guía	Se supervisan las maniobras de descarga 2	Operador	Instrucción para el manejo del sistema Qtrack	Guía	Entrega de mercancía al cliente	Mercancía dañada	

PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL SERVICIO

No.	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	ELEMENTO O METODO DE CONTROL	SALIDAS		ETAPA
16	Guía	<div><div>2</div><div>Se entrega al cliente la documentación para firma</div></div>	Operador	Instrucción para el manejo del sistema Qtrack		Satisfacción o insatisfacción del cliente	Falta de recabacion de firmas	ENTREGA
17	Guía	<div>Se firman los documentos</div>	Cliente	Instrucción para el manejo del sistema Qtrack	Guía firmada			
18		<div>Se dirige a la oficina de T.P. más cercana</div>	Operador	Instrucción para el manejo del sistema Qtrack				
19	Guía	<div>Se hace entrega de documentos al encargado de oficina de T.P.</div>	Operador	Instrucción para el manejo del sistema Qtrack	Contrarecibo	Entrega de contrarecibo al operador como comprobante de viaje realizado	Falta de contrarecibo	
20	Sistema Qtracks	<div>Se da aviso a T.P. Hermosillo del fin del viaje</div>	Operador	Instrucción para el manejo del sistema Qtrack	Confirmación por medio de Macro			
21	Macros (mensajes)	<div><div>2</div><div>Se actualiza disponibilidad de operadores y unidades</div><div>FIN</div></div>	Ejecutivo de servicio / jefe de flotilla	Instrucción para el manejo del sistema Qtrack	Q Tracs.	Diseño de viajes y logística de viajes	Disponibilidad de Equipo	