

<b>ELABORA:</b> Adriana Collante Gomez	<b>CARGO:</b> Coordinadora de Calidad
<b>REVISA:</b> Diana Isabel Pineda	<b>CARGO:</b> Administradora General
<b>APRUEBA:</b> Alexander Calderon	<b>CARGO:</b> Gerente

## 1. OBJETIVO

Establecer un conjunto de instrucciones, directrices y protocolos detallados que regulen todas las etapas del proceso de transporte de carga por vía terrestre, asegurando la eficiencia, seguridad y calidad en todas las operaciones relacionadas con el transporte de carga líquida o seca desde la recepción de la carga hasta su entrega final.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento establece los parámetros para la adecuada actuación por parte del equipo de operaciones en la consecución de vehículos, negociación, verificación de cargue y acompañamiento, hasta la entrega del servicio a satisfacción del cliente.

## 3. DEFINICIONES:

**Anticipo:** Recurso económico para realizar la operación de transporte, que entrega al conductor para cubrir los gastos de viaje.

**Cargue - descargue:** valor cobrado por tonelada o unidad de empaque por un tercero, el cual debe ser pactado con anterioridad con el conductor y debe quedar muy específico si este valor se incluye o no en el flete.

**Novedades de viaje:** Imprevistos que se presente en el transcurso del viaje, que pueda afectar la prestación de este y el incumplimiento al cliente.

**Manifiesto de Carga.** Es el documento que ampara el transporte de la mercancía ante las distintas autoridades.

**Orden de cargue:** es un documento contractual que especifica el trabajo a realizar por un operario de transporte.

**Mantenimiento Preventivo:** Se trata de las acciones planificadas y periódicas que se realizan en un vehículo para prevenir posibles averías o desgastes prematuros. El objetivo es mantener el vehículo en buen estado y evitar fallos o problemas que puedan afectar su rendimiento o seguridad.

**Mantenimiento Correctivo:** Se refiere a las acciones y reparaciones realizadas en un vehículo después de haberse presentado una avería o fallo. El mantenimiento correctivo se lleva a cabo para restablecer el funcionamiento adecuado del vehículo una vez que se han detectado problemas o desperfectos.

**Inspección:** La Resolución 1565 de 2014 establece las condiciones y requisitos para la inspección técnica de vehículos de servicio particular en Colombia. Estas inspecciones son

obligatorias y se realizan para verificar el estado y condiciones de los vehículos, especialmente en aspectos de seguridad vial y emisiones contaminantes.

**Revisión Técnico Mecánica:** La Resolución 0315 de 2013 regula la revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes en Colombia. Este es un proceso obligatorio que deben cumplir los vehículos para verificar que cumplen con los estándares de seguridad y emisiones establecidos por las autoridades. La revisión técnico-mecánica se realiza en un centro autorizado y tiene como propósito garantizar que los vehículos circulen en condiciones seguras y ambientalmente adecuadas.

#### 4. DESARROLLO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
4.1	Recibir la Solicitud del Servicio	Se recibe la solicitud de servicio del cliente vía telefónica y/o por correo electrónico	Director- Coordinador Operativo/ Administradora General	N.A
4.2	Disponibilidad de vehículos	Una vez identificada la necesidad del cliente, se verifica en la base de datos los vehículos disponibles así como también se oferta el servicio con la <b>Flota tercerizada fidelizada</b> , los conductores que estén disponibles para atender la solicitud del cliente y proceder a realizar la programación.  <b>Nota:</b> Se puede hacer uso de medios de difusión como redes sociales, plataformas telefónicas <b>para ofertar el viaje</b> a conductores y/o propietarios y ampliar la disponibilidad para la ejecución del servicio.	Director- Coordinador Operativo	N.A
4.3	Variables del servicio	Una vez acordada la disponibilidad del conductor y del vehículo, se verifica si la solicitud del servicio incluye la actividad de cargue y descargue con el fin de coordinar logística del servicio (valor de flete, lugar de cargue, el destino y	Director- Coordinador Operativo	N.A

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
		descargue)		
4.4	Verificación de seguridad*	Si el conductor (proveedor de servicio externo) ya se encuentra creado en el sistema de información de la empresa se verifica que el estudio de seguridad este actualizado y/o si presenta alguna novedad, en caso contrario se procede a realizar la metodología descrita en el procedimiento interno “Gestión de Compras Proveedores”	Administradora General	Verificación de seguridad
4.5	Contrato de vinculación temporal*	Una vez realizada la verificación de seguridad, se procede a diligenciar el contrato de vinculación temporal. <b>Nota:</b> Este contrato lo debe firmar el conductor (proveedor de servicio externo) en cada viaje que realice.	Director-Coordinador Operativo/	Contrato de vinculación temporal
4.6	Remesa Terrestre - Cumplido	Se genera la remesa terrestre de carga, la cual es un documento que sirve de prueba del contrato de transporte, sin que sea título valor, el cual es regulado por las reglamentaciones expedidas por el gobierno.	Director-Coordinador Operativo	Remesa
4.7	Inspección vehículo, remisión y manifiesto de carga	Se acuerda el horario de cague, y se realiza la inspección del vehículo que va a realizar el viaje, diligenciando el formato Inspección de vehículos (enlace Google), con el cual queda evidenciado que las condiciones físicas del automotor son adecuadas y confiables para la prestación del servicio. <b>Nota:</b> La inspección es un	Director-Coordinador Operativo Conducto	Enlace de formulario Inspección de vehículos Manifiesto de Carga

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>requisito obligatorio para la aprobación del vehículo y debe realizarse antes de empezar el viaje.</p> <p>Solo al finalizar la inspección se procede con la expedición del manifiesto desde la página del ministerio de transporte <a href="https://rndc.mintransporte.gov.co">https://rndc.mintransporte.gov.co</a>, la cual debe ser portada por el conductor durante todo el trayecto en la ruta señalada.</p>		
4.8	Entrega de mercancía y Prevención de la contaminación cruzada	<p>Una vez realizada la entrega de la mercancía, el cliente debe realizar la revisión de esta asegurándose que no haya faltantes y/o sobrantes, en caso de alguna novedad, el cliente debe reportarlo de inmediato al director de operaciones vía telefónica y por correo electrónico, anexando el manifiesto del servicio y registro fotográfico.</p> <p>En caso de no presentarse novedades, el cliente debe firmar el manifiesto y/o la guía como evidencia de recibido a satisfacción de la mercancía.</p> <p><b>Nota:</b> Si el conductor evidencia un faltante a la hora del cargue inmediatamente se debe comunicar al director quien es el responsable de iniciar la investigación de lo sucedido y dar solución al cliente para que dicha entrega sea satisfactoria.</p>	Conductor	Cumplido

## 5. PRUEBAS DE CONTROL DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS Y ALCOHOLIMETRÍA:

Se realizarán pruebas de alcohol y sustancias psicoactivas al personal conductor de manera mensual a una muestra representativa de los conductores. Esta muestra corresponde a un porcentaje mayor al 35%. Ver referencia "Programa Caminando Juntos"



## **6. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- Procedimiento Gestión de Compras Proveedores
- Procedimiento Inspección de vehículos
- Formulario Inspección de vehículos