

	SERVICIO ESPECIAL DE TRANSPORTE	CODIGO: PR-OP-TR-012
		VERSIÓN: 4
		ACTUALIZACIÓN: 19/Jun/2015
		EMISIÓN: 08/Jul/2014

1. OBJETIVO

Garantizar el control de la operación de cada una de las actividades del servicio de transporte especial para cumplir con la promesa de venta a nuestros clientes corporativos, según características de entrega del servicio.

2. ALCANCE

Aplica para las actividades asociadas desde la recepción de solicitud, cargue, despacho, descarga, recolección, logística inversa y transporte multimodal de envíos a nivel nacional o urbano hasta la entrega de los envíos en el lugar que el cliente solicite.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1 DEFINICIONES

Acuse de recibo/Prueba de entrega: La constancia de que el envío fue entregado en el lugar de destino. Puede ser firmada por una persona mayor de edad que recibe el envío o con descripción del domicilio, según el caso.

Cambio de custodia: Momento en el que el correo pasa de ser responsabilidad de una persona, proceso o sección a otra.

Cargue: Entrega del correo por parte de las oficinas al vehículo.

Rastreo: Es la capacidad de poder informar en cualquier momento la ubicación de un envío postal.

Recolección: Acción de reunir los registros que se originan en los sitios de operación, para su posterior clasificación, ordenación y almacenamiento.

Servicio adicional: Transporte de envíos que exceden la capacidad de carga de la ruta fija contratada en cada regional

Servicio Especial: Transporte multimodal de carga punto a punto, exclusivo en carga y en cliente

Trayecto: Recorrido entre una ciudad origen y otra destino que debe seguir la valija.

Ayudas Mecánicas: Cualquier operación de transporte o sujeción de carga por parte de herramientas o vehículo. Ejm: vagonetas

Logística: Disciplina de posición horizontal en el proceso de la cadena de abastecimiento, que planifica, implementa y controla, de manera eficaz y eficiente, el flujo directo y reverso y el

almacenaje de productos y servicios con su información relacionada entre el punto de origen y el punto de consumo, para cumplir con los requerimientos de los clientes

Logística inversa: Proceso de mover bienes y mercancías desde su punto final para recuperar parte de su valor o eliminarlos adecuadamente. Mediante este proceso se recuperan y reciclan envases, embalajes, residuos peligrosos, retornos de excesos de inventario, devoluciones de clientes, productos obsoletos e inventarios estacionales. De igual forma, este proceso se adelanta al fin de la vida del producto y se ocupa de darle salida en mercados con mayor rotación.

Transporte Multimodal: Transporte por el que se llevan mercaderías por dos modos diferentes, por lo menos, en virtud de un contrato de transporte multimodal (DTM), desde un lugar situado en un país en que el Operador de Transporte Multimodal (OTM) toma las mercaderías bajo su custodia, hasta otro lugar designado para su entrega en otro país

3.2 ABREVIATURAS

P: Planear

H: Hacer

V: Verificar

A: Actuar

DH: Día hábil

IPS: International Postal System (Sistema postal internacional).

SPN: Servicios Postales Nacionales S.A.

:

:

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. SEGURIDAD Y DOCUMENTACIÓN DE VEHÍCULOS

4.1.1. Todo vehículo debe cumplir con los requerimientos físicos y mecánicos y contar con la documentación actualizada de acuerdo con la normatividad vigente.

4.1.2. Todo conductor debe contar con la documentación actualizada exigida por la normatividad vigente.

4.1.3. Seguridad Postal realizará pruebas de vulnerabilidad de los riesgos de transporte al proveedor de servicios especiales de forma trimestral, documentada en el formato establecido (acta)

4.2. PLANEACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.2.1. La Vicepresidencia de Operaciones debe establecer la frecuencia de la presentación de informes de la Jefatura Nacional de Transporte y Movilización.

4.2.2. El Jefe Nacional de Transporte y Movilización es responsable de la supervisión integral del procedimiento y sus indicadores.

4.2.3. Es responsabilidad del área elaborar, analizar y realizar los cambios en los indicadores diseñados en la planeación estratégica.

4.3. OTRAS CONDICIONES

4.3.1 El embalaje de los envíos debe ser acorde a la naturaleza del contenido, deben estar sellados y en buen estado, para así garantizar la seguridad e integridad del mismo.

4.3.2. El servicio especial se constituye para los clientes corporativos que cuentan con contrato comercial con SPN.

4.3.3. El servicio especial es solicitado profesional comercial y/o ejecutivo de cuenta.

4.3.4 Para los servicios especiales se deben tener claras las especificaciones del servicio que se deben especificar en el formato descripción y aprobación del servicio.

4.3.5 El área solicitante es la encargada de verificar y certificar el cumplimiento de los servicios especiales.

4.3.6 Una vez realizado el servicio, para darle curso a la facturación el Profesional de Logística del subproceso de transporte debe verificar la factura que radica el proveedor contra la cotización aprobada y los soportes de entrega debidamente diligenciados y firmados por el cliente.

4.3.7 Para realizar la facturación del servicio al cliente, el Profesional de Logística del subproceso de transporte debe enviar la información del costo del servicio al profesional de soporte corporativo y/o ejecutivo de cuenta, para que este liquide la utilidad para 4-72 y envíe a facturar al subproceso de cartera y facturación de SPN

4.3.8 La solicitud del servicio adicional, la realiza por correo electrónico el profesional de transporte de la regional y/o el encargado operativo del proveedor.

4.3.9 El costo del servicio adicional la envía el profesional regional y/o el proveedor con el cual se tiene contratado el servicio multimodal de transporte.

4.3.10 El servicio adicional lo aprueba mediante correo electrónico cualquiera de los siguientes cargos: a) Director Nacional de Gestión Logística b) Jefe Nacional de Transportes c) Profesional Nacional de Transportes.

4.3.11 La certificación física que se adjunta como soporte a la factura del proveedor, del servicio adicional, la firma cualquiera de los siguientes cargos: a) Director Nacional de Gestión Logística b) Jefe Nacional de Transportes c) Profesional Nacional de Transportes.

4.3.12 El servicio cuenta con tarifas establecidas, en el caso que el servicio requiera de servicios o actividades adicionales se realiza por medio de cotización

5. REFERENCIA NORMATIVA

[NTC GP 1000](#)

[NTC ISO 9001](#)

[Ley 30 de 1986](#)

[Ley 1369 del 30 diciembre de 2009](#)

[Resolución 3038 de 2011](#)

[Resolución 3095 de 2011](#)

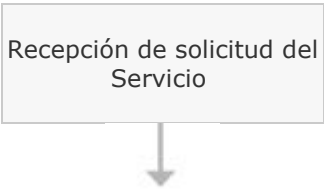
[Manual de encomiendas postales actualización 6](#)




[Manual de envíos de correspondencia](#)

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS

CÓDIGO	TÍTULO
PR-OP-004	Control de Servicio No Conforme
PR-OP-TR-005-FR-001	Formato de Descripción y Aprobación de Servicio
PR-OP-TR-012-FR-003	Ficha Técnica de Ruta

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	INICIO	INICIO		
2.		Realizar la solicitud del servicio especial de acuerdo a la necesidad del cliente, acorde con las tarifas del producto Carga Masiva. TIPO:H	Profesional comercial y/o ejecutivo de cuenta.	Formato de Descripción y Aprobación de Servicio

3.	Se requiere servicio de escolta?	SI: 4 NO: 5		
4.	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; text-align: center;"> Coordinar el servicio de escolta o acompañamiento </div> 	<p>Se solicita el servicio de escolta o acompañamiento al aliado del proveedor del transporte o a seguridad postal de 4-72</p> <p>TIPO:H</p>	<p>Profesional Logística Asistente Jefatura Nacional de Transporte</p>	
5.	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; text-align: center;"> Notificación al proveedor de la prestación de servicio. </div> 	<p>Se informa al proveedor la asignación del servicio.</p> <p>TIPO:H</p>	<p>Profesional Logística Asistente Jefatura Nacional de Transporte</p>	<p>Formato de Descripción y Aprobación de Servicio</p>
6.	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; text-align: center;"> Ficha técnica de Ruta </div> 	<p>El proveedor de transporte remitirá al Profesional de logística el formato ficha técnica de ruta, contemplando (sitios de pernoctación, cambio de conductor, novedades de ruta) antes de realizar el servicio, en caso de ser solicitado remitir la información al cliente.</p> <p>TIPO:H</p>	<p>Proveedor de transporte, Profesional Logística</p>	<p>Ficha Técnica de Ruta</p>
7.		<p>El proveedor de transporte prestará el servicio solicitado.</p>	<p>Proveedor de transporte, Profesional Logística</p>	<p>Control Operativo Servicios Especiales</p>

	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Prestación del Servicio</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	<p>En el punto de recepción se diligencian los datos del cargue en el formato control operativo, contemplando datos como, fecha, hora, precinto, datos de conductor entre otros.</p> <p>TIPO:H</p>		
8.	Se presenta novedad en el trayecto?	<p>Si:9 No:11</p>		
9.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Reporte de Novedad</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	<p>El proveedor de transporte reportará la novedad al Profesional Logística y a Seguridad Postal 4-72</p> <p>TIPO:H</p>	<p>Proveedor de transporte, Profesional Logística</p>	
10.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Planes de Contingencia</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	<p>De acuerdo a la novedad, activar Planes de Contingencia</p> <p>TIPO: A</p>	<p>Seguridad Postal</p>	<p>PLANES DE CONTINGENCIA EN RUTA</p>
11.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Entrega en destino</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	<p>Entregar el servicio en punto de destino, Diligenciar los datos de descargue en el formato control operativo.</p> <p>TIPO:H</p>	<p>Proveedor de transporte</p>	<p>Control Operativo Servicios Especiales</p>
12.		<p>El proveedor remitirá el formato</p>	<p>Proveedor de transporte</p>	<p>Control Operativo</p>

	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Entrega de soportes del servicio prestado ↓ </div>	de control operativo, y el reporte de GPS TIPO:H		Servicios Especiales
13.	FIN			

8. DIAGRAMA DE FLUJO BAJO LA METODOLOGÍA SIPOC

[SIPOC servicio especial de transporte](#)

9. SOFTWARE Y HARDWARE

Sistema Postal – Equipo de cómputo – Excel.

10. RESUMEN DE ACTIVIDADES

NÚMERO DE ACTIVIDADES Y TIEMPOS				
	Planear (P)	Hacer (H)	Verificar (V)	Actuar (A)
Tipo de actividad		8		1
Tiempo (dh)	Los tiempos están sujetos circunstancias adversas en carretera desconocida y repentina			

11. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO

QUE SE CONTROLA	DÓNDE Y COMO SE CONTROLA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACCIÓN A TOMAR	REGISTRO DE ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DEL CONTROL
Vehículos y conductores	El proveedor verificará la documentación de los vehículos y conductores antes de autorizar el cargue de los envíos y piezas postales	Todos los documentos deben estar acorde a la normatividad vigente	Solicitar el cambio o la reposición del vehículo	Informe por parte de la transportadora. Formato de supervisión de contratos	Proveedor de Transporte
Piezas de Carga	Verificar que a recepción, cargue y manipulación de la mercancía se realice de acuerdo a condiciones de seguridad.	Todas las piezas relacionadas en la solicitud del cliente	Realizar el ajuste de la novedad encontrada, buscando que el flujo normal del envío continúe.	Formato de constancia de entrega por SPN en servicio especial	Proveedor de Transporte
Monitoreo de la Ruta	El CCO (Centro de Control Operativo) realizará seguimiento satelital y telefónico del vehículo	El vehículo debe llegar a su destino en la fecha pactada y los envíos en buenas condiciones	Se aplicaran planes los planes de contingencia si se presentan novedades en la ruta	Informe de ruta (CCO)	Supervisor / Auxiliar operativo CCO

8. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	CRITERIO(S)	CAMBIO
---------	------------------	-------------	--------

1	23/Feb/2015	Definiciones	Se adicionaron las definiciones de Servicio adicional y Servicio Especial
1	23/Feb/2015	Condiciones Generales	Se agregaron los numerales 4.3.8, 4.3.9, 4.3.10, 4.3.11
2	15/May/2015	4. CONDICIONES GENERALES	Se cambio el numeral 4.1.3 y eleimino el 4.1.4
2	15/May/2015	7. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	Se actualiazaron las actividades de la 4 a la 19
3	03/Jun/2015	4. CONDICIONES GENERALES	Se cambio el numeral 4.3.3, el 4.3.4 y 4.3.12
3	03/Jun/2015	6. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS	Se adicionó el formato PR-OP-TR-012-FR-003 Ficha Técnica de Ruta
3	09/Jun/2015	7. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	Se actualizaron las actividades consolidando 13 actividades incluidas el inicio y el fin

Observaciones:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Julio Cesar Diaz Varela Cargo: Profesional Gestión Logística (Transporte y Movi) Fecha: 27/May/2015	Nombre: Isabel Cristina Bermúdez Romero Cargo: Profesional en Misión Fecha: 10/Jun/2015 Nombre: Antonio Morales Castro Cargo: Jefe Nacional de Distribución y Entrega (E) Fecha: 19/Jun/2015	Nombre: Henry Frederik Acuña Arias Cargo: Director Nacional de Gestión Logística Fecha: 19/Jun/2015