PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** gestión integral del transporte
- **Código del programa de formación:** 121524 V1.
- **Nombre del proyecto:** simulación de escenarios para la gestión integral del transporte.
- **Fase del proyecto:** evaluación.
- **Actividad de proyecto:** AP8. Sistematizar la información de la operación del transporte.

- **Competencias técnicas:**

    - 260101067. Procesar los datos de acuerdo con técnica de investigación y tabulación.
    - 210101075. Coordinar el flujo de mercancía según el plan de operación y procedimientos.
    - 210101064. Coordinar el transporte según rutas y medios.
    - 210101065. Elaborar el plan de transporte según modos y normativa.
    - 260102027. Monitorear el servicio según protocolos y especificaciones de proceso de negocio.

- **Resultados de aprendizaje competencias técnicas**:

    - 260101067-03. Procesar la información obtenida de la Operación del Servicio, de acuerdo con técnicas de tabulación.
    - 260101067-04. Reportar la información obtenida de la Operación del Servicio de acuerdo con técnica de investigación.
    - 210101075-04. Evaluar la operación de recibo y despacho según la capacidad de los recursos asignados.
    - 210101064-04. Evaluar el cumplimiento de la operación del transporte según indicadores de gestión y política de la empresa.
    - 210101065-04. Evaluar el plan de transporte de acuerdo con políticas de la organización.
    - 260102027-04. Formular planes de mejora en la actividad de transporte de acuerdo con los procedimientos establecidos y la política organizacional.

- **Duración de la Guía**:
  Técnica: 384 horas

2. PRESENTACIÓN

Una vez se ha apropiado el conocimiento que enmarca la operación de una empresa de transporte como la legislación que define los lineamientos para la operación, la gestión administrativa, el talento humano, los recursos, los costos y los presupuestos, las necesidades del cliente y la programación de la operación es hora de conocer los mecanismos y las herramientas con las cuales se puede validar el resultado de la operación, la situación que va acompañada de los indicadores que reflejan a través de una medición un resultado, para considerar las acciones necesarias que corrijan algunas vicisitudes que se puedan generar durante la marcha, permitiendo la mejora continua que rodea la normativa en cuanto a calidad se refiere.

La entidad espera que a través de la siguiente guía se adquieran las competencias necesarias para acompañar los procesos de auditorías y las evaluaciones de los distintos procesos y se pueda aportar al crecimiento de las empresas de transporte.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

A través de las siguientes actividades de aprendizaje podrá desarrollar o mejorar las habilidades de liderazgo, creatividad, trabajo autónomo y sistemático y, logrará las competencias necesarias para la resolución creativa y organizada de situaciones laborales en el diario vivir.

Actividad de reflexión

Con el objetivo de identificar los conocimientos y la capacidad de análisis del aprendiz, respecto a la consolidación de datos y la coordinación del transporte con su correspondiente recibo y despacho se hace necesario plantear los siguientes cuestionamientos:

- ¿Es necesaria la investigación para realizar el transporte de carga o de pasajeros?
- ¿Qué papel juega el transporte dentro de la estrategia logística de la empresa?
- ¿La elección del modo y del medio de transporte debe ser con flota propia o tercerizada?
- ¿Cuáles son las consecuencias del incumplimiento en el servicio de transporte?

3.1. Actividad de aprendizaje de la competencia 260101067. Procesar los datos de acuerdo con técnica de investigación y tabulación.

Con el objetivo de identificar los conocimientos y capacidad de análisis del aprendiz respecto a la consolidación de datos y la coordinación del transporte con su correspondiente recibo y despacho se hace necesario plantear las siguientes actividades de aprendizaje.

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA8-260101067-AA1. Compilar datos de la prestación del servicio según técnicas de investigación.

A través de las siguientes actividades de aprendizaje podrá desarrollar la habilidad de compilar los datos de la prestación del servicio según las técnicas de investigación.

Duración: 96 horas.

Materiales de formación: se invita a estudiar los contenidos del componente formativo "**Indicadores de recursos**".

Evidencia: a continuación se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia: Recolección y presentación. GA8-260101067-AA1-EV01.**

El aprendiz verificará el sistema de calidad de la compañía, con el fin de consolidar en una tabla de Excel la información necesaria que le permita mostrar las características y los resultados de un servicio de

transporte realizado. La matriz indicará como mínimo: el objetivo del servicio, los usuarios, los requisitos del servicio, el proceso (el recibo, el despacho, el tránsito, las rutas, las novedades en ruta, la entrega), la preparación, los recursos, las condiciones mecánicas, los hallazgos, las acciones y los criterios de calidad en el cumplimiento del servicio.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: matriz de recolección y presentación.
- **Formato:** Excel.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Recolección y presentación. GA8-260101067-AA1-EV01.**

3.1.2. Actividad de aprendizaje GA8-260101067-AA2. Fundamentar los resultados de la prestación del servicio respecto de la política de la organización.

Para el desarrollo de la siguiente actividad de aprendizaje se propone el desarrollo de dos evidencias con las cuales el aprendiz podrá desarrollar las competencias necesarias para consolidar la información, presentar y analizar los datos relacionados con la operación, para que permita identificar las causas y los efectos de algunas situaciones de operación del transporte.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación: se invita a estudiar el numeral 3 del componente formativo "**Planes de mejora de la operación**".

Evidencia: a continuación se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia: Cuestionario. GA8-260101067-AA2-EV01.**

Como se ha venido familiarizando con la información que caracteriza la operación del transporte se podrá entender que hay muchos factores que inciden dentro de la cadena logística y las actividades relacionadas con la operación de los servicios de transporte. Es por eso que es tan importante la percepción del cliente y con ayuda de las encuestas del servicio y demás metodologías para la recolección de la información se puede determinar la eficiencia y el cumplimiento de los indicadores.

Para el desarrollo de esta actividad, es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Revisar el componente formativo, seguramente le permitirá comprender con detalle los conceptos.
- Debe responder la totalidad de las preguntas formuladas en la evaluación en línea.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- Para responder el cuestionario, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio**: Cuestionario. GA8-260101067-AA2-EV01.**

- **Evidencia: Diagrama causa-efecto. GA8-260101067-AA2-EV02.**

Los diagramas de causa y efecto son empleados en los procesos de verificación de la calidad en las organizaciones, con el fin de determinar de forma práctica y efectiva las causas que generan un efecto negativo o positivo dentro de la organización. Esto ayuda a buscar soluciones o a aprovechar las fortalezas con las que cuenta la empresa para optimizar su operación.

Con ayuda de alguna herramienta ofimática podrá representar un diagrama de causa efecto con alguna de las metodologías del artículo "Diagrama de causa y efecto (Ishikawa) como herramienta de calidad" disponible en https://www.ingenioempresa.com/diagrama-causa-efecto/ para ello, deberá hacer un diagrama empleando alguno de los servicios de transporte estudiados en la evidencia anterior, enunciando las causas y los efectos probables de la problemática en la operación de los mismos, al final concluirá si el diagrama le fue útil para identificar los problemas y sus efectos en la operación con mínimo tres argumentos.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: diagrama causa-efecto.
- **Formato:** Word o PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diagrama causa-efecto. GA8-260101067-AA2-EV02.**

3.2. Actividad de aprendizaje de la competencia 210101075. Coordinar el flujo de mercancía según el plan de operación y procedimientos.

A través de las siguientes actividades de aprendizaje podrá desarrollar la habilidad relacionada con la evaluación de la operación de recibo y despacho según la capacidad de los recursos asignados.

3.2.1. Actividad de aprendizaje. GA8-210101075-AA1. Verificar cantidades y condiciones de la mercancía de acuerdo con plan de recibo y despacho.

Las siguientes actividades le darán herramientas suficientes para validar las condiciones que estén acordes con el procedimiento técnico y la normativa técnica, al igual que elaborar órdenes de mercancía según el procedimiento técnico.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación: se invita a estudiar los contenidos del componente formativo "**Indicadores de recursos**".

Evidencia: a continuación se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia: Juego didáctico. GA8-210101075-AA1-EV01.**

El aprendiz realizará un juego didáctico tipo rompecabezas, crucigrama, lotería, laberintos, adivinanzas, entre otro, que permita asociar los medios y los modos de transporte entre sí, con los diferentes recursos, la normatividad, la documentación, las características del equipo, etc.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: un juego didáctico virtual.
- **Formato:** seleccionado por el aprendiz.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Juego didáctico. GA8-210101075-AA1-EV01.**

3.3. Actividad de aprendizaje competencia. 210101064. Coordinar el transporte según rutas y medios.

El cuidado del medioambiente en las operaciones de transporte se ha convertido en un punto esencial a la hora de prestar los servicios de transporte, ya que además se busca la reducción de costos a través de técnicas como el reciclaje, la reutilización y la reducción, adicionalmente al utilizar equipos de transporte, la normatividad exige estándares en temas como la emisión de gases, la disposición final de residuos (llantas, repuestos, materiales, etc.).

3.3.1. Actividad de aprendizaje GA8-210101064-AA1. Evaluar impacto ambiental en la operación del transporte, según parámetros de calidad de la organización.

Las siguientes actividades de aprendizaje están orientadas a desarrollar procesos directos que le permitan plantear soluciones alternativas en puntos críticos según la programación del medio de transporte.

Duración: 96 horas.

Materiales de formación: componente formativo **"Indicadores de recursos**", investigación propia y matriz de impactos ambientales – transporte.

Evidencia: a continuación se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia: Matriz de servicio y procedimiento. GA8-210101064-AA1-EV01.**

El aprendiz investigará y realizará una matriz de manejo ambiental en torno al proceso de transporte, en la cual se identifiquen todos los posibles impactos ambientales en la prestación de un servicio de transporte, se evalúe los recursos afectados (personas, tierra, aire, agua), la implicación legal y se generen las acciones de control que pueden realizarse. Para dicha matriz debe realizarse un documento escrito que explique claramente su función y uso. Use el formato anexo **Matriz de impactos ambientales - Transporte.** Para una mayor contextualización lea el anexo **Lineamientos_para_el_desarrollo_de_la_Politica_de_Transporte.**

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: matriz de manejo ambiental.
- **Formato:** Excel y Word.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Matriz de servicio y procedimiento. GA8-210101064-AA1-EV01.**

- **Evidencia: Matriz de política de cada proceso. GA8-210101064-AA1-EV02.**

El aprendiz investigará en una empresa de transporte su sistema de gestión frente al traslado de carga y de pasajeros, y en una matriz planteará para cada uno de los subprocesos involucrados para cumplir con el servicio, la normatividad interna y externa aplicada, el responsable y los recursos necesarios para el cumplimiento del subproceso. Matriz que permita determinar la política o la norma interna que rige a cada proceso, los detalles de la misma y los responsables involucrados en el proceso. A manera de contexto revise el anexo: **CASO_ICESI_UN_DIA_EN_EL_AREA_DE_LOGISTICA.**

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar**: matriz de política de cada proceso.
- **Formato:** Excel.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Matriz de política de cada proceso. GA8-210101064-AA1-EV02.**

3.4. Actividades de aprendizaje de la competencia 210101065. Elaborar el plan de transporte según modos y normativa.

3.4.1. Actividad de aprendizaje GA8-210101065-AA1. Valorar la prestación de la operación, según grados de satisfacción del usuario.

Para cuantificar o valorar la prestación del servicio la metodología que se ha considerado en los últimos tiempos está relacionada con la satisfacción del cliente, es por eso que dentro del componente formativo "Condiciones de mejora de la operación" en el numeral 1 podrá encontrar la información relacionada con la metodología de medición de la satisfacción del cliente.

Duración: 72 horas.

Materiales de formación: se invita a estudiar el numeral 1 del componente formativo "**Planes de mejora de la operación**".

Evidencia: a continuación se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia: Matriz indicadores de la operación. GA8-210101065-AA1-EV01.**

Como se ha venido desarrollando en el contenido del programa, la matriz hace referencia a una tabla en Excel, con la cual se pueden comparar y presentar datos solicitados de forma ordenada y con la facilidad de operarlos para determinar cálculos.

Con ayuda de esta herramienta ofimática y de los indicadores estudiados dentro del programa relacionado con el servicio al cliente que inciden en su calificación, analizar la siguiente información y proceder con la evidencia.

Considerando la siguiente Escala de Likert y los datos ejemplo de una encuesta realizada al servicio de transporte de pasajeros individual en una ciudad “X” se podrá elaborar la matriz. Ver figuras.

Figura 1

Índice de satisfacción

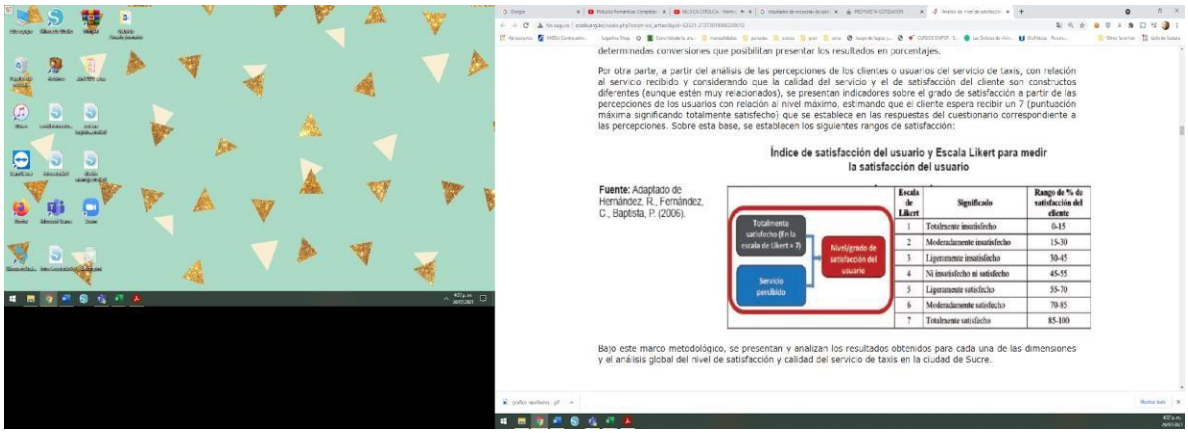
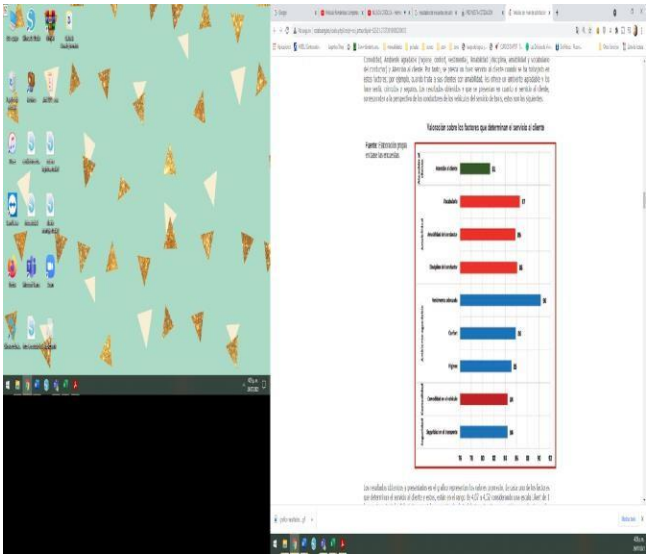


Figura 2

Valoración sobre los factores



Elaborar una matriz con las siguientes características:

a) Título de la matriz: nombre del aprendiz, código, fecha.
b) Títulos de columnas.
c) Nombre del indicador.
d) Breve descripción de los aspectos que incluye el indicador o a qué hacen referencia.

e) Valor cuantificable de la medición. (Obtenida en encuesta).
f) Asignación de la ponderación en porcentaje, según su criterio lo que pesa en total. (Evaluación total 100 %).
g) Justificación: debe describir brevemente por lo menos una razón por la cual asignó el porcentaje.

Con esta actividad el aprendiz podrá cuantificar la incidencia de los indicadores y asignarles un peso sobre la totalidad de los indicadores para que adquiera las competencias y el criterio en la toma de decisiones, ya que este informe tendrá que presentarlo en la vida laboral de forma recurrente dentro de los informes de gestión.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: matriz indicadores de la operación.
- **Formato:** Excel o PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Matriz indicadores de la operación. GA8-210101065-AA1-EV01.**

- **Evidencia: Presentación prezi indicadores de servicio al cliente. GA8-210101065-AA1-EV02.**

Una vez revisados algunos de los indicadores de servicio al cliente podrá realizar una presentación donde se resuman los indicadores por tipo de servicio de transporte carretero de carga y de pasajeros, aéreo de carga y pasajeros, y marítimo de carga. Puede investigar en la red la información necesaria y concluir en la presentación cuáles indicadores se asemejan por tipo de servicio y cuáles son los que más sopesan en la calificación final.

La presentación la podrá elaborar con ayuda de alguna herramienta ofimática en línea como Prezi, Power Point, Gennially, Canva. Deberá apoyarse en gráficos, tablas y demás ayudas gráficas que considere necesarias, incluir audio dentro de la presentación exponiendo la explicación de la presentación para que su instructor la pueda evaluar.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: presentación indicadores de servicio al cliente.
- **Formato:** PDF o PPT.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación prezi indicadores de servicio al cliente. GA8-210101065-AA1-EV02.**

3.5. Actividad de aprendizaje de la competencia 260102027. Monitorear el servicio según protocolos y especificaciones de proceso de negocio.

A través de las siguientes actividades de aprendizaje podrá desarrollar la habilidad de la formulación de planes de mejora en la actividad de transporte, de acuerdo con los procedimientos establecidos y la política organizacional.

3.5.1. Actividad de aprendizaje GA8-260102027-AA1. Definir técnicas de verificación del plan de operación de transporte según políticas de la organización.

Dentro de la presente actividad de aprendizaje podrá afianzar los conocimientos y materializarlos mediante las técnicas de verificación de los planes y de operación del transporte, con ayuda de estos conocimientos podrá desarrollar habilidades y conocimientos para validar los procesos de los planes en sus distintas etapas.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación: se invita a estudiar el componente formativo "**Planes de mejora de la operación**".

Evidencia: a continuación se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia: Instructivo técnicas y herramientas de control. GA8-260102027-AA1-EV01.**

Mediante la siguiente evidencia y con ayuda de la comprensión y el análisis de numeral 4 del componente formativo "Condiciones de mejora de la operación" podrá profundizar en el planteamiento de las técnicas y las herramientas para el control de la operación, apoyándose en informes de gestión, control y desempeño que son empleadas por las organizaciones. Además, se recomienda que observe el video *Cómo hacer procedimiento de trabajo, manual de procesos, manuales, instructivo de trabajo* en https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=1NsAgb17ozw

Elaborar un instructivo sobre la forma de desarrollar las técnicas y las herramientas para el control de procesos y la gestión de calidad en una empresa de transporte. Con ayuda de este instructivo podrá plantear cualquier técnica de verificación dentro de las labores que acompañan la gestión integral del transporte. Tenga en cuenta las características más relevantes para plantear un instructivo y reflejar en él, paso a paso las actividades para plantear las distintas técnicas de verificación de forma general. Para lograr contextualización lea el anexo **GTC 45**, el cual corresponde a la Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: instructivo técnicas y herramientas de control.
- **Formato:** Word o cualquier herramienta que sea didáctica.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Instructivo técnicas y herramientas de contro**l. **GA8-260102027-AA1-EV01.**

- **Evidencia: Instrumento de verificación. GA8-260102027-AA1-EV02.**

Los instrumentos de verificación son empleados para acreditar el cumplimiento de un determinado proceso y se sustentan con ayuda de los indicadores que se han estudiado durante el desarrollo del programa. Con ayuda de la evidencia anterior acerca de las técnicas empleadas para la verificación podrá formular los instrumentos más empleados como las listas de verificación o la lista de chequeo.

Elaborar una lista de chequeo, con la cual se pretende evaluar la gestión de las rutas de una empresa de transporte de carga, teniendo en cuenta los siguientes datos:

- Evaluar actividades de planeación: tener en cuenta los *ítems* requeridos para planear las rutas de transporte de carga.
- Evaluación de la operación: qué evaluar durante el proceso de operación.
- Evaluación del cumplimiento y servicio al cliente: considerar los aspectos relevantes para una operación óptima para los clientes, oferta y cumplimiento de esta.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: lista de chequeo.
- **Formato:** Xlsx o PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Instrumento de verificación. GA8-260102027-AA1-EV02.**

- **Evidencia: Plan de mejoramiento. GA8-260102027-AA1-EV03.**

Los planes de mejoramiento como se puede observar en el numeral 5 del componente formativo "Condiciones de mejora de la operación" son el resultado de la verificación de los procesos, mediante las técnicas e instrumentos de verificación estudiados anteriormente, es por eso que a través de la siguiente evidencia culminará todo el proceso de validación de la operación y formulará las acciones de mejora, teniendo en cuenta los aspectos que reciben bajo puntaje en la ponderación de los indicadores y las "no conformidades" resultantes de dicha validación.

Por ello, debe elaborar un plan de mejoramiento donde se formulen acciones que permitan levantar no conformidades de una auditoría interna sobre la gestión empresarial: documental, operativa, talento humano y servicio al cliente. Clasificar las siguientes "no conformidades" y asignarlas a los responsables de dicha gestión para el cumplimiento y levantamiento de estas.

1. No mostraron el registro establecido para los casos de pérdida, deterioro o producto inadecuado de la propiedad del cliente. Evidencia que soporta la no conformidad: planes de calidad de importación y exportación.
2. No mostraron evidencia del control de los procesos subcontratados, ni los mostraron definidos dentro del sistema de calidad. Evidencia que soporta la no conformidad: manual de calidad.
3. No se encuentran los chequeos preoperacionales de las volquetas KGH 445, MGH 234 y ZMK 998. Evidencia de la no conformidad: "formato de chequeo preoperacional" de los días 23, 24 y 26 de febrero de 2021.
4. Se encuentran los formatos diligenciados de la maquinaria amarilla: motoniveladora, minicargador y retroexcavadora de forma errónea. Evidencia de la no conformidad: "lista de verificación de documentos del operador".
5. Se encuentra muy bajo el puntaje de tiempos de entrega de la operación y quejas manifestadas por los clientes, reclamando dinero por pérdidas de materia prima para la elaboración de lácteos. Perdieron 2 días de producción. Evidencia de la no conformidad: reclamación del cliente.
6. Se encuentra que el personal no conoce los procedimientos de la cadena de logística de la empresa de transporte. Evidencia de la no conformidad: formato de auditoría, el personal no conoce los procesos.

Debe clasificar los tipos de no conformidad de acuerdo con el proceso al que hace referencia y luego proponer las acciones, los responsables y los tiempos de entrega de los soportes para levantar la no conformidad. Para tener un mayor conocimiento revise el anexo **HALLAZGOS_LEMT**, el cual expone

Hallazgos de auditoría; así mismo el anexo **PLAN_DE_MEJORAMIENTO_Y_ANALISIS_DE_LA_GESTION**, el cual presenta el Plan de mejoramiento y análisis de la gestión logística del almacenamiento en la organización Herval LTDA.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: plan de mejoramiento.
- **Formato:** Excel o PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio **Plan de mejoramiento. GA8-260102027-AA1-EV03.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Instrumentos de Evaluación
Evidencia de desempeño y producto: Recolección y presentación. **GA8-260101067-AA1-EV01**	Elabora matrices según técnicas de tabulación. Diligencia los formatos de acuerdo con procedimientos técnicos.	Rúbrica **IE-GA8-260101067-AA1-EV01**
Evidencia de conocimiento: Cuestionario. **GA8-260101067-AA2-EV01** **Evidencia de producto**: Diagrama causa-efecto. **GA8-260101067-AA2-EV02**	Transfiere datos acordes a las técnicas de captura. Verifica registro del instrumento de acuerdo a la técnica de codificación. Presenta la información de acuerdo con procedimientos técnicos. Clasifica respuestas según técnicas de codificación. Asigna códigos de medición y nomenclatura. Relaciona variables con técnicas de recolección.	Cuestionario: **IE- GA8-260101067-AA2-EV01** Lista de chequeo: **IE-GA8-260101067-AA2-EV02**
Evidencia de producto: Juego didáctico. **GA8-210101075-AA1-EV01**	Diseña estrategias de distribución de acuerdo a las políticas institucionales. Calcula los costos de la actividad de acuerdo a los parámetros de la organización. Diseña un plan de contingencia de acuerdo a las condiciones de operación.	**Rúbrica IE-GA8-210101075-AA1-EV01**

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Instrumentos de Evaluación
Evidencia de desempeño: Matriz de servicio y procedimiento. **GA8-210101064-AA1-EV01** **Evidencia de producto:** Matriz de política de cada proceso. **GA8-210101064-AA1-EV02**	Valida los términos de negociación según acuerdo de productos y servicios. Cumple los requisitos legales de acuerdo a la operación del transporte. Define estrategias de transporte según condiciones de negociación y requerimientos del cliente. Estima los recorridos dentro del ruteo, según el origen y el destino de acuerdo a la programación del medio de transporte. Controla la operación del transporte acorde con los criterios de control y programación del medio de transporte. Plantea soluciones alternativas en puntos críticos según programación del medio de transporte. Confronta los tiempos de cargue acorde con los criterios de control y programación del medio de transporte. Consolida la programación del transporte según la metodología y rutas de reparto.	Lista de chequeo. **IE-GA8-210101064-AA1-EV01** **Rúbrica** **IE-GA8-210101064-AA1-EV02**
Evidencia de desempeño: Matriz indicadores de la operación. **GA8-210101065-AA1-EV01** **Evidencia de producto:** Presentación prezi indicadores de servicio al cliente. **GA8-210101065-AA1-EV02**	Argumenta el resultado del indicador de acuerdo con las proyecciones de la demanda. Analiza la programación de las rutas de acuerdo con los recursos asignados, el origen y destinos y términos de negociación. Identifica puntos críticos y de control de acuerdo con los recursos asignados, el origen y destinos y términos de negociación. Propone alternativas para las contingencias de acuerdo con los recursos asignados, el origen y destinos y términos de negociación.	**Lista de chequeo: IE-GA8-210101065-AA1-EV01** **Rúbrica IE-GA8-210101065-AA1-EV02**

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Instrumentos de Evaluación
Evidencia de producto: Instructivo técnicas y herramientas de control. **GA8-260102027-AA1-EV01** **Evidencia de producto:** Instrumento de verificación. **GA8-260102027-AA1-EV02** **Evidencia de producto:** Plan de mejoramiento. **GA8-260102027-AA1-EV03**	Realiza informes sobre los tipos de novedades encontradas en los resultados obtenidos por la operación. Confronta la información de indicadores según resultados de la evaluación. Fija el plan de operación según el consolidado de resultados. Ajusta los instrumentos de evaluación según la normativa vigente por la organización. Efectúa el análisis de satisfacción según requerimiento de la empresa. Propone acciones de mejora relacionados con la actividad de transporte de acuerdo con las políticas organizacionales y el comportamiento del mercado. Reporta el resultado de la actividad de transporte de acuerdo con las políticas de la organización. Identifica puntos críticos y de control de acuerdo con los recursos asignados, en la actividad de transporte. Propone alternativas y contingencias de acuerdo con los recursos asignados, en la actividad de transporte.	Lista de chequeo: **IE-GA8-260102027-AA1-EV01** Lista de Verificación: **IE- GA8-260102027-AA1-EV02** Rúbrica: **IE-GA8-260102027-AA1-EV03**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acción correctiva: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Mejora continua: acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Registro: documento que presenta los resultados o proporciona la evidencia objetiva de las actividades desempeñadas.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Riesgo: toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

Satisfacción del cliente: grado de cumplimiento con respecto a las expectativas y exigencias del cliente.

Tercerización: también llamado "*outsourcing*", es una práctica en la que un individuo o una empresa realiza tareas, proporciona servicios o fabrica productos para otra empresa. El *outsourcing* es utilizado por las empresas para ahorrar costes.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2015). *Guía técnica para la identificación de aspectos e impactos ambientales.*

Bayo, C., Valdez, W., Chavarría, J., Bobarín, C. (2019). Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público (taxis) en la ciudad de Sucre. *Investigación y Negocios*, 12(20). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000200012

Hurtado, Q., Brigitte, S. Muñoz, A. (2011). *Plan de mejoramiento y análisis de gestión logística del almacenamiento en la organización Herval Ltda*. Universidad Católica de Pereira.

Icontec. (2010). *Guía Técnica Colombiana - GTC 45. Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional*. Icontec.

Lozano, A. (s.f.). *Caso un día en el área de logística, caso de transporte y proceso de distribución.* Universidad ICESI.

Marulanda, L. (2016). *Hallazgos de auditoría*. Encuentro Nacional de Contralores.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Edwin Humberto Jiménez Gómez	Experto temático	Centro de Electricidad, Electrónica y Telecomunicaciones	Julio de 2021
	Zeidy Lilian Álvarez Álvarez	Experta temática	Centro de Tecnologías del Transporte	Julio de 2021
	Carolina Coca Salazar	Asesora metodológica	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Julio de 2022
	Alix Cecilia Chinchilla Rueda	Asesora metodológica	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Agosto de 2022

	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable Equipo desarrollo curricular	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Agosto de 2022
	Julia Isabel Roberto	Correctora de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Agosto de 2022

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					