

**PLAN OPERATIVO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA EL
FORTALECIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE EN OPL CARGA**

ANDREA ESTEFANÍA VALBUENA CARREÑO

**Trabajo de grado presentado en la modalidad de pasantía
Para aspirar al título de
Comunicador Social - Periodista**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL – PERIODISMO
FLORIDABLANCA
2015**

**PLAN OPERATIVO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA EL
FORTALECIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE EN OPL CARGA.**

ANDREA ESTEFANÍA VALBUENA CARREÑO

**Trabajo de grado presentado en la modalidad de pasantía
Para aspirar al título de
Comunicador Social - Periodista**

Supervisor:

Mag. Jaime Enrique Pallares Espinosa

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL – PERIODISMO
FLORIDABLANCA
2015**

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer primero que todo a Dios porque sin el nada es posible. El me dio la sabiduría y el entendimiento a lo largo de todo este proceso y me dotó de cualidades y actitudes necesarias para poder culminar esta gran etapa de mi vida profesional.

De igual manera agradezco a mis padres, porque me apoyaron desde un principio al momento de escoger la comunicación y el periodismo como la carrera en la cual me quise desempeñar, y siempre estuvieron presentes durante mi proceso de formación brindándome los recursos necesarios para poder seguir adelante en cada uno de los años en que me prepare y forme en la Universidad.

Así mismo, agradezco a todos los docentes que me enseñaron y me transmitieron cada uno de sus conocimientos en las diferentes ramas de la comunicación, también a mis compañeros con los cuales aprendí día a día y fueron muy importantes durante este proceso. A mi director de pasantía Jaime Enrique Pallares por asesorarme durante el proceso de la pasantía y direccionarme de la manera más adecuada.

A Operadores Logísticos de Carga, OPL Carga por permitirme desempeñar este ejercicio de comunicación y por brindarme grandes conocimientos durante este periodo en todo lo referente al sector transporte del país, sin duda alguna aprendí demasiado y a mis compañeros de trabajo que estuvieron apoyándome durante mi proceso de formación.

TABLA DE CONTENIDO

Agradecimientos

Resumen

Abstrac

Pág.

1. Introducción	8
2. Identificación de la Organización	9
2.1 Direccionamiento Organizacional	10
2.2 Estructura Organizacional	11
3. Objetivos	14
3.1 Objetivo General	14
3.2 Objetivos Específicos	14
4. Actividades Desarrolladas	15
4.1 Público Interno	16
4.1.1 Objetivo Específico	16
4.1.2 Actividad Desarrollada	16
4.1.3 Actividad Desarrollada	16
4.1.4 Objetivo Específico	17
4.1.5 Actividad Desarrollada	17
4.1.6 Actividad Desarrollada	17
4.2 Público Externo	17
4.2.1 Objetivo Específico	17
4.2.2 Actividad Desarrollada	17
4.2.3 Objetivo Específico	17
4.2.4 Actividad Desarrollada	18
4.2.5 Actividad Desarrollada	18
4.3 Actividad Complementaria	18
5. Conclusiones	20
6. Recomendaciones	21
7. Bibliografía	22
8. Anexos	

TABLA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo No 1: Plan operativo de Comunicación	23
Anexo No 2: Diseño, resultados y Tabulación de la encuesta de Comunicación Interna	28
Anexo No 3: Informativo interno OPL Carga	37
Anexo No 4: Cartelera Institucional y Comunicaciones Internas	42
Anexo No 5: Contenidos página web.....	48
Anexo No 6: Chat Online	50
Anexo No 7: Soporte en la solución de quejas y reclamos.....	51
Anexo No 8: Modelo de la encuesta de satisfacción al cliente ..	52
Anexo No 9: Manual de usuario página web	53
Anexo No 10: Boletines Informativos para Generadores de carga y transportadores	77
Anexo No 11: Seguimiento vehicular.....	79
Anexo No 12: Mapa de Públicos.....	80
Anexo No 13: Mapa de Medios	81

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: PLAN OPERATIVO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA EL FORTALECIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE EN OPL CARGA

AUTOR(ES): ANDREA ESTEFANÍA VALBUENA CARREÑO

FACULTAD: Facultad de Comunicación Social

DIRECTOR(A): JAIME ENRIQUE PALLARES ESPINOSA

RESUMEN

Para el desarrollo de este informe final fue necesario evidenciar la conceptualización referente a la comunicación organizacional, corporativa, la cultura organizacional y la comunicación interna y externa dentro de las organizaciones; Con el fin de determinar el estado actual de comunicación de OPL Carga y generar estrategias por medio de un Plan operativo de comunicaciones para su público interno y externo, de igual manera se realizó un diagnóstico de la comunicación interna en la Sede Administrativa y Comercial para determinar el estado actual en el que se estaba desarrollando dentro de la organización. El objetivo general de este informe es realizar un Plan Operativo de comunicaciones internas y externas que fortalezca el proceso de servicio al cliente y permita identificar y fortalecer las necesidades de comunicación y la elaboración de los medios de difusión de la información como el Boletín informativo (Info OPL), la cartelera institucional, la propuesta de boletines informativos para clientes y transportadores, la producción de noticias para la página web, así mismo la idea de crear otras herramientas que permitan a los distintos público acceder a la información de la organización como el manual de uso de la página web.

**PALABRAS
CLAVES:**

Comunicación, OPL Carga, Plan operativo, medios, Información

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: OPERATIONAL PLAN OF INTERNAL AND EXTERNAL COMMUNICATION TO STRENGTHEN CUSTOMER SERVICE IN OPL CARGA.

AUTHOR(S): ANDREA ESTEFANÍA VALBUENA CARREÑO

FACULTY: Facultad de Comunicación Social

DIRECTOR: JAIME ENRIQUE PALLARES ESPINOSA

ABSTRACT

For this final report was necessary to differentiate the concepts of corporate organizational communication, organizational culture, and internal and external communication within organizations. It aims to determine the current communication status of OPL Carga, and to generate strategies through and operational communications plan. Similarly, and internal communications analysis was conducted on the administrative and commercial headquarters to determine the current state of progress of the organization. The overall purpose of this report is to execute an operational plan for internal and external communications, thereby strengthening the customer service process, identifying and fortifying these channels as needed. Moreover, developing media information like newsletter (Info OPL), institucional billboard, the proposal of newsletters for customers and transporters, and news production for the website. In the same way, the idea of creating other tools that allows the public to access organizational information such as the website user guide.

KEYWORDS:

Communication, OPL Carga, Operational Plan, Media, Information.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

1. INTRODUCCIÓN

La comunicación hoy en día se ha convertido en un aspecto muy importante dentro de cualquier empresa, cada vez es más evidente las necesidades de comunicación que se requieren para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos empresariales a los diferentes públicos que la componen.

Si bien, cada proceso de comunicación debe tener establecido una estructura compleja y coherente de la información y los medios de difusión con los cuales se pretenden informar todo lo relacionado a los objetivos y políticas organizacionales, las empresas han tomado la comunicación como un aspecto informal y no estructurado para llevar a cabo su cumplimiento esencial dentro de ella.

Por eso, es necesario demostrar la función de la comunicación como una guía estratégica para llevar a cabo el logro de los objetivos organizacionales. Es así como en la Organización OPL Carga, Operadores logísticos de carga se planteó la necesidad de crear un plan operativo de comunicaciones como elemento fundamental para fortalecer el proceso de servicio al cliente y mejorar las comunicaciones dentro del público interno y externo que la compone.

El desarrollo de este plan operativo, cuenta con un proceso que consta de diferentes pasos para identificar la realidad comunicacional en la cual se encuentra la organización y posteriormente formular los objetivos y necesidades de comunicación que requiere la organización.

Es así como este proyecto se desarrolló a partir de la identificación y formulación del Plan Operativo de Comunicaciones, una encuesta de comunicación interna, el diseño y desarrollo de un informativo para el público interno, la propuesta de informativos para públicos externos, el apoyo en todo lo relacionado en el proceso de servicio al cliente como atención de quejas y reclamos, comunicación con los clientes y atención al chat en línea de la página web y contenidos de la misma y finalmente la creación del mapa de públicos y el mapa de comunicaciones como actividad extra para el fortalecimiento de las comunicaciones dentro de la organización.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

RESEÑA HISTORICA Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA

Operadores Logísticos de Carga -**OPL CARGA**. Nace el 27 de enero de 2006, cuando se funda Comercolsa S.A una compañía creada para comprar y vender, entre otros granos, maíz y sorgo a las avícolas en el interior del país. Basados en la importancia que el transporte significo en la movilización de los productos, la compañía busco una alianza comercial estratégica con una empresa regional de transporte de carga, Transportes Paolapara aprovechar las oportunidades que brinda el sector en esta materia.

Esta empresa de transporte ponía a disposición dentro de la alianza la licencia, los vehículos y la consecución de la carga, por su lado Comercolsa se encargaba de la parte administrativa del negocio y los recursos necesarios para la movilización de los granos. A medida que la empresa fue creciendo, la Junta Directiva se vio en la necesidad de independizar el funcionamiento de Comercolsa de su aliado, Transportes Paola. Para ello tramitaron ante el Ministerio de Transporte la licencia y luego de la aprobación la alianza concluyó.

Mientras se llevaba a cabo los trámites de aprobación de la licencia, Comercolsa se dio a la tarea de buscar una expansión con cobertura nacional para la Compañía. Para esto, vínculo a finales del 2006 como socios a un equipo de personas con gran experiencia en el sector. Y a finales de año comenzaron los acuerdos en la operación para la puesta en marcha de la nueva sociedad que transformaría a Comercolsa en Operadores Logísticos de Carga -**OPL CARGA**, e iniciar su funcionamiento en enero de 2007.

OPL CARGA, - brinda a sus clientes servicios de transporte terrestre de materias primas, hidrocarburos y productos terminados desde los Puertos y Fronteras del país hacia el interior y viceversa a los sectores productivos del país, creando oportunidades de negocio con bajo riesgo y altas probabilidades de desarrollo. A demás cuenta con un excelente equipo humano y recursos tecnológicos para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.¹

Actualmente cuenta con una gran cobertura nacional de 19 agencias y Sede Comercial ubicada en Barranquilla y Sede Administrativa ubicada en km. 2.176 Anillo vial Floridablanca- Girón Ecoparque Empresarial Natura Torre 2 Oficina 803.

¹OPL CARGA. Historia. Disponible en Internet: <http://www.oplcarga.com/>.(Citado el 2 de Noviembre de 2015)

2.1 DIRECCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL

MISIÓN

OPL CARGA S.A.S. Ofrece transporte terrestre de carga y servicios logísticos al sector industrial y comercial, a través de talento humano idóneo e infraestructura especializada para satisfacer las necesidades del cliente con cumplimiento, responsabilidad y seguridad, generando rentabilidad y bienestar a sus empleados.²

VISIÓN

OPL CARGA S.A.S. Busca ser reconocida en el ámbito nacional y posicionarse como una empresa de transporte de carga y servicios logísticos con operación internacional, con flota propia y amplia fidelización de terceros; basada en estándares de gestión; calidad y seguridad, con tecnología de punta y personal altamente calificado.³

FILOSOFÍA

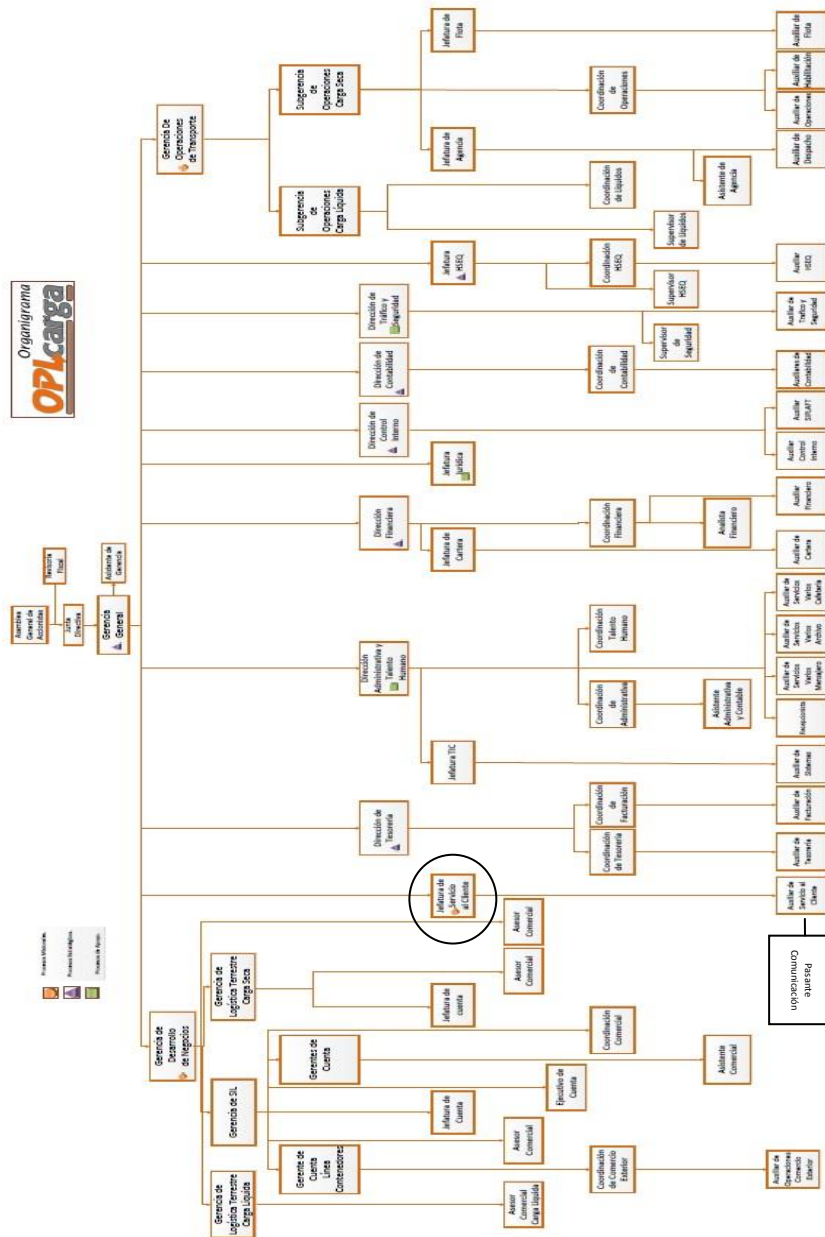
Nuestra filosofía está basada en la satisfacción total de los requerimientos de nuestros clientes, sobresaliendo por la calidad en el servicio y atención prestada, soportada en el talento humano que conforma la Compañía.⁴

²OPL CARGA. Misión. Disponible en Internet: <http://www.oplcarga.com/>.(Citado el 2 de Noviembre de 2015)

³Ibíd.

⁴Ibíd.

2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA



La estructura organizacional de **OPL CARGA** está constituida por la Asamblea General de Accionistas, Revisoría Fiscal, Junta directiva, Gerencia General y asistente de gerencia. A partir de esta última se desarrollan tres ítems importantes divididos en:

- Procesos Misionales
- Procesos Estratégicos
- Procesos de Apoyo

1. Dentro de los procesos misionales están:

Gerencia de Desarrollo de Negocios compuesta por:

Gerencia Logística Terrestre Carga Líquida– Asesor comercial carga líquida
Gerencia de SIL: (Gerente de cuenta línea contenedores)- Coordinador de Comercio Exterior/Auxiliar de operaciones comercio exterior. (Gerentes de Cuenta)- Asistente Comercial

Jefatura de Cuenta
Asesor Comercial
Ejecutivo de Cuenta

Jefatura de Servicio al Cliente compuesta por:

Auxiliar de Servicio al Cliente.

Pasante de Comunicación Social y Periodismo.

Gerencia de Operaciones de Transporte compuesta por:

Subgerencia de Operaciones de Carga Líquida– Coordinación de Líquidos– Supervisor de Líquidos.

Subgerencia de Operaciones de Carga Seca: (Jefatura de Agencia) – Asistente de agencia/Auxiliar de Despacho. (Jefatura de Flota) – Auxiliar de Flota. (Coordinación de Operaciones)– Auxiliar de operaciones/ Auxiliar de habilitación.

2. Dentro de los Procesos Estratégicos están:

Dirección de Tesorería compuesta por:

Coordinación de Tesorería– Auxiliar de Tesorería.

Coordinación de Facturación – Auxiliar de Facturación.

Dirección Financiera compuesta por:

Jefatura de Cartera– Auxiliar de Cartera.

Coordinación Financiera – Analista Financiero / Auxiliar Financiero.

Dirección de Control Interno compuesta por:

Auxiliar Control Interno / Auxiliar SIPLAFT.

Dirección de Contabilidad compuesta por:

Coordinación de Contabilidad/ Auxiliares de Contabilidad.

Dirección de HESQ compuesta por:

Coordinación HESQ /Supervisor HESQ /Auxiliar HESQ.

3. Dentro de los Procesos de Apoyo están:

Dirección Administrativa y Talento Humano compuesta por:

Jefatura Tic – Auxiliar de Sistemas.

Coordinación de Administrativa – Asistente Administrativa y Contable.

Coordinación Talento Humano

Recepcionista.

Auxiliar de servicios varios (**Mensajero**)

Auxiliar de servicios varios (**Archivo**)

Auxiliar de servicios varios (**Cafetería**)

Jefatura Jurídica

Dirección de Tráfico y Seguridad compuesta por:

Supervisor de Seguridad.

Auxiliar de tráfico y Seguridad.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Plan Operativo de comunicaciones internas y externas que sirva como guía, para fortalecer el servicio al cliente en OPL Carga.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

PARA CLIENTES INTERNOS

- Definir estrategias de Comunicación para el buen uso de los medios institucionales de OPL Carga.
- Fortalecer la comunicación interna en OPL Carga, a fin de garantizar un intercambio informativo adecuado dentro de la organización.

PARA CLIENTES EXTERNOS

- Informar al público externo de OPL Carga, los canales comunicativos con los que cuenta la organización y los servicios que ofrece.
- Fortalecer la Comunicación externa en OPL Carga, a fin de garantizar un intercambio informativo adecuado con el personal externo de la organización.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Para el desarrollo de las actividades planteadas durante el proceso de la pasantía en OPL Carga, se diseñó desde el inicio un plan de trabajo en el cual se determinaron los objetivos, actividades y productos a realizar. De igual manera, se ejecutó un cronograma para llevar un orden específico del desarrollo de cada una de las actividades que se muestra a continuación. Las Casillas verdes son las actividades que quedaron pendientes a realizar debido a la aprobación de la Gerencia General.

OBJETIVO ESPECÍFICO CLIENTES INTERNOS	ACTIVIDADES A REALIZAR	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Definir estrategias de Comunicación para el buen uso de los medios institucionales de OPL Carga.	1. Diseñar un plan operativo que dé cuenta de la importancia de la comunicación dentro de la organización y de los medios que son importantes para la difusión de sus contenidos.	■	■	■	■																								
	2. Encuesta Comunicación interna																	■	■										
2. Fortalecer la comunicación interna en OPL Carga, a fin de garantizar un intercambio informativo adecuado dentro de la organización.	1. Diseñar medios de comunicación que brinden mayor información al cliente interno, sobre los procesos y actividades que realiza la organización.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	2. Diseño gráfico del manual de las políticas de servicio al cliente.																					■	■						
OBJETIVOS ESPECÍFICOS CLIENTES EXTERNOS	ACTIVIDADES A REALIZAR																												
1. Informar al Público externo de OPL Carga, los canales comunicativos con los que cuenta la organización y los servicios que ofrece.	1. Diseñar contenidos para la página web.																	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	2. Apoyar el chat en línea para inquietudes y prestar un mejor servicio al cliente.																	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	3. Soporte en la solución de quejas y reclamos.																	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	4. Encuestas de Servicio al cliente																	■	■	■	■	■	■						
2. Fortalecer la comunicación Externa en OPL Carga, a fin de garantizar un intercambio informativo adecuado con el personal fuera de la organización.	1). Diseñar medios de comunicación que brinden información actual a cada cliente externo.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	2). Apoyo al envío de reportes de seguimiento vehicular.																					■	■	■	■	■	■	■	■

Ahora bien, teniendo en cuenta el orden del cronograma, el objetivo específico de cada público interno y externo y las actividades desarrolladas para cada uno de ellos, se expondrán de la siguiente manera:

4.1 Público Interno

4.1.1 Objetivos Específico

- ✓ Definir estrategias de Comunicación para el buen uso de los medios institucionales de OPL Carga.

4.1.2 Actividad Desarrollada

- ✓ Diseño del plan operativo de comunicación interna y externa dentro de la organización y los medios que son importantes para la difusión de sus contenidos.

Para el desarrollo de este plan operativo fue necesario tomar la definición de un plan de comunicación que ⁵“viene a ser el programa de trabajo, en materia de relaciones con el conjunto de la sociedad o con alguno de sus segmentos, que de manera sistematizada trata de alcanzar unos objetivos predeterminados, mediante una metodología y unos medios ajustados a la propia realidad de su protagonista y desarrollado de acuerdo con las tecnologías de la comunicación. En pocas palabras los planes de comunicación corporativa tienen como definitiva facilitar que se pueda trabajar con orden, mediante el establecimiento de unos objetivos y el estudio de los medios disponibles, con la meta final de comprometerse en la consecución de unos resultados proporcionados.”

A partir de dicha definición se realizó el siguiente Plan Operativo de Comunicación Interna y Externa. **Ver anexo 1**

4.1.3 Actividad Desarrollada

- ✓ Encuesta Comunicación interna

Se diseñó una encuesta de comunicación interna para los empleados de la sede Administrativa y comercial, por medio de la plataforma Google Drive, a partir de los resultados y tabulación de los mismos se determinó la importancia de la comunicación, los canales y medios de información más usados dentro de la organización. **Ver anexo 2** (resultados tabulados.)

⁵PETIT CARO, Antonio. Plan de Comunicación: Génesis y Desarrollo. En: BEL MALLÉN, José Ignacio. Comunicar para crear valor. La dirección de comunicación en las organizaciones. (Navarra) España, 2005. P 171-172

4.1.4 Objetivo Específico

- ✓ Fortalecer la comunicación interna en OPL Carga, a fin de garantizar un intercambio informativo adecuado dentro de la organización.

4.1.5 Actividad Desarrollada

- ✓ Diseño de medios de comunicación que brinden mayor información al cliente interno, sobre los procesos y actividades que realiza la organización.

Los medios de comunicación que se diseñaron fueron el Informativo para el público interno Info OPL del cual se realizaron 5 ediciones en revista digital en la plataforma Issuu, comunicaciones internas y la publicación de contenidos de interés general en la Cartelera Institucional de la organización a nivel nacional. **Ver anexos 3 y 4.**

4.1.6 Actividad Desarrollada

- ✓ Diseño gráfico del manual de las políticas de servicio al cliente.

Esta actividad no se llevó a cabo debido a que las políticas de servicio al cliente aún no han sido aprobadas por la gerencia general de la organización, una vez dado el visto bueno se realizará el correspondiente diseño.

4.2 Público Externo

4.2.1 Objetivo Específico

Informar al Público externo de OPL Carga, los canales comunicativos con los que cuenta la organización y los servicios que ofrece.

4.2.2 Actividad Desarrollada

- ✓ Diseño de contenidos para la página web. **Ver anexo 5**
- ✓ Apoyar al chat en línea para inquietudes y prestar un mejor servicio a clientes. **Ver anexo 6**
- ✓ Soporte en la solución de quejas y reclamos. **Ver anexo 7**
- ✓ Encuestas de servicio al cliente. **Ver anexo 8**
- ✓ Diseño del manual de usuario de la página web. **Ver anexo 9**

4.2.3 Objetivo Específico

Fortalecer la comunicación Externa en OPL Carga, a fin de garantizar un intercambio informativo adecuado con el personal fuera de la organización.

4.2.4 Actividad Desarrollada

- ✓ Diseño de medios de comunicación que brinden información actual a cada cliente externo.

En esta actividad se realizó el diseño correspondiente a los informativos propuestos para el público externo en este caso los generadores de carga y transportadores, sin embargo no se llevó a cabo debido a que la aprobación está pendiente por parte de la Gerencia general de la organización. **Ver anexos 10**

4.2.5 Actividad Desarrollada

- ✓ Apoyo al envío de reportes de seguimiento vehicular.

Esta actividad se realizó durante todo el periodo de la pasantía como apoyo al área de servicio al cliente, enviando reportes diarios mañana y tarde a clientes de la organización. **Ver anexos 11**

4.3 Actividad Complementaria

Esta actividad se desarrolló para complementar el objetivo general del informe final, que viene siendo el Plan operativo de Comunicaciones Internas y Externas para el fortalecimiento de servicio al cliente. Para ello, se dio a la necesidad de formular el mapa de públicos y mapa de medios dentro de la organización OPL Carga como complemento y apoyo al plan operativo de comunicaciones.

Para esto, cabe definir cada uno de los mapas teniendo en cuenta que son necesarios según Sandra Fuentes. ⁶“Para conocer cómo se estructura el espacio de interacciones de la organización es necesario identificar sus públicos y los medios que la organización emplea para construir su dialogo”.

Para el desarrollo de esta actividad se estableció primero el mapa de destinos o públicos el cual ⁷“consiste en identificar los públicos con los cuales la organización tiene o debería tener interacción y se segmenta en tres tipos que son: la comunicación interna; marketing y entorno”, para cada uno de ellos de debe realizar una caracterización del perfil y objetivo actual de comunicación que se pretende para estos y finalmente el medio por el cual se va transmitir y comunicar la información de la organización.

⁶FUENTES MARTINEZ, Sandra. Mapas Integrales de Comunicación. Bogotá. Universidad Pontificia Javeriana. Disponible en línea: http://evirtual.lasalle.edu.co/info_basica/nuevos/guia/GuiaClaseNo.3.pdf. P 14-16

⁷Ibid.,p.14-16

Por otro lado, el mapa de medios busca ⁸“evidenciar con cuáles medios cuenta o debería contar la organización para gestionar la información y comunicación, e identificar el medio para cada público evaluando la pertinencia y acceso de estos”. Este mapa se segmenta en los medios internos, de marketing y de entorno y además permite caracterizar cada medio según su objetivo, producción, transmisión y recepción al igual que sus limitantes, fortalezas y por último identificar las necesidades más relevantes para cada medio a futuro.

A continuación se evidencia cada uno de los mapas. **Ver anexo 12 y 13**

⁸Ibid.,p.14-16

5. CONCLUSIONES

- En este ejercicio de pasantía se pudo llevar a práctica cada uno de los conocimientos adquiridos en lo largo de la carrera, especialmente en la comunicación organizacional que sin duda fue fundamental para el desarrollo de la misma, donde se comprobó que es sumamente importante en la gestión de toda empresa contar con medios, planes y estrategias comunicativas que ayuden a reforzar los objetivos que trazan cada una de las organizaciones.
- Consolidar la comunicación como un factor importante dentro de las organizaciones, es vital ya que por medio de esta se puede generar un mejor clima laboral tanto en el personal como en los clientes.
- Gracias al Plan de Comunicación Interna y Externa se pudo identificar las necesidades de comunicación para los diferentes públicos y fortalecer así mismo, el proceso de servicio al cliente a través de los diferentes canales de comunicación.
- Se pudo determinar la importancia que tienen los medios de comunicación internos y externos dentro de las organizaciones y la estructuración adecuada para cada uno de los públicos.

6. RECOMENDACIONES

- Se sugiere a OPL Carga, operadores logísticos de carga seguir implementando el plan operativo de comunicaciones y sumarle otros medios de comunicación que ayuden a fortalecer los objetivos trazados por la empresa.
- Se recomienda crear una política de comunicación como sustento ético para sus colaboradores en la consecución de los objetivos fijados dentro de la organización y la relación que deben tener con cada uno de sus públicos externos.
- Se propone fortalecer aún más la comunicación interna a nivel nacional, para mejorar el clima laboral y así tener soluciones y respuestas de manera eficaz y eficiente a los clientes y al personal de la organización.

7. BIBLIOGRAFÍA

PETIT CARO, Antonio. Plan de Comunicación: Génesis y Desarrollo. En: BEL MALLÉN, José Ignacio. Comunicar para crear valor. La dirección de comunicación en las organizaciones. (Navarra) España, 2005. P 171-172

FUENTES MARTINEZ, Sandra. Mapas Integrales de Comunicación. Bogotá. Universidad Pontifica Javeriana. Disponible en línea: http://evirtual.lasalle.edu.co/info_basica/nuevos/guia/GuiaClaseNo.3.pdf. P 14-16

Caja de Herramientas Comunitarias. Crear un plan para la comunicación. **(En línea)**.<<http://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/participacion/promover-interes-en-la-comunidad/plan-de-comunicacion/principal>> (citado el 30 de octubre 2014)

OPL CARGA. Misión. Disponible en Internet: <http://www.oplcarga.com/>. (Citado el 2 de Noviembre de 2015)

8. ANEXOS

Público Interno: Anexo No 1

PLAN OPERATIVO PARA IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN LA ORGANIZACIÓN OPL CARGA, OPERADORES LOGÍSTICOS DE CARGA.

La comunicación hoy en día es indispensable en cualquier empresa, ya que sin ella no se puede dar a conocer de manera factible las funciones y servicios que brinda tanto en el interior como en el exterior de esta; por eso es importante identificar las necesidades de las cuales carece, para lograr una mejor reputación a la hora de ofrecer sus servicios a los clientes, y de igual manera conocer el comportamiento de las personas que la componen como sus trabajadores, proveedores, clientes, inversionista y accionistas entre otros.

Para ello es importante tener en cuenta los siguientes interrogantes que se darán a continuación:

¿Qué es la Comunicación?

La comunicación en este caso consiste en el proceso mediante el cual se puede transmitir información acerca de la organización o asuntos de interés a la comunidad con la cual se está vinculado, no solamente se refiere a promocionar o dar publicidad a la empresa, sino a comunicar la verdadera índole de la organización y los asuntos que brinda y trata dentro de ella. Es decir, si la empresa pretende cumplir sus objetivos debe hacer llegar el mensaje a sus clientes y sus empleados.

Es necesario mirar dentro de la organización si se está realizando de manera efectiva la comunicación, para ello debemos cuestionarnos si la comunidad que forma parte de la empresa (clientes y empleados) lo sabe; para incrementar el nivel de conocimiento es importante comunicar lo que esta hace, como lo hace, cuando lo hace y para lograrlo se puede hacer mediante algunas de las siguientes herramientas:

- Carteles, folletos, volantes (Cartelera institucional)
- Correo electrónico
- Sitio web de la organización
- Boletín informativo interno de la empresa
- Correr la voz

- Publicidad pagada (publicación en periódicos o revistas)
- Eventos especiales como ferias o exposiciones empresariales.

Estos son algunos de los medios más comunes y utilizados por las organizaciones, si bien en algunos casos no se pueden implementar todos, como también se pueden añadir otros, esto depende de la necesidad de la empresa en lograr su objetivo de comunicación tanto interna como externa.

¿Qué es un plan para la comunicación y porque se debe desarrollar?

Desarrollar un plan de comunicación es importante para lograr alcanzar los objetivos que proyecta la organización para llegar a sus clientes y empleados. A través, de una manera organizada y por medio de la planificación se pueden crear herramientas valiosas que ayuden a fortalecer los mecanismos de comunicación y a su vez, que la misma comunidad involucrada la aproveche.

⁹Para desarrollar el plan operativo de comunicación se debe dar respuesta a los siguientes interrogantes:

- ¿Por qué desea comunicar la organización? Es decir, **¿Cuál es el propósito?**
- ¿A quién desea comunicárselo? Es decir, **¿Quién es el público?**
- ¿Qué desea comunicar? Es decir, **¿Cuál es el mensaje?**
- ¿Cómo desea comunicárselo? Es decir, **¿Qué canales de comunicación se utilizarán?**
- ¿A quién debe contactar y qué debe hacer para utilizar esos canales? Es decir, **¿Cómo se transmitirá en realidad el mensaje?**

Estos interrogantes son el motivo por el cual se necesita realizar un plan operativo en una organización para identificar sus necesidades comunicativas, ya que si está emite información al azar y sin pensar cuidadosamente en lo que quiere transmitir, hay posibilidad de que los objetivos no se cumplan y la empresa se cuestione. ¿Por qué si existe el medio nadie parece saber que esta?

A demás, el plan operativo dará a conocer la información precisa de cada una de las dependencias de la organización y permitirá desarrollar una estructura que

⁹Caja de Herramientas Comunitarias. Crear un plan para la comunicación. **(En línea).** <<http://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/participacion/promover-interes-en-la-comunidad/plan-de-comunicacion/principal>> (citado el 30 de octubre 2014)

determine a quien se quiere llegar y por medio de que herramientas o medios comunicacionales.

Teniendo en cuenta lo anterior es necesario que la organización **OPL CARGA, Operadores Logísticos de Carga**, realice un plan operativo lo antes posible con el fin de fortalecer los procesos de comunicación dentro de la empresa en cuanto a sus clientes externos e internos que la componen, por medio de la identificación de las necesidades de entablar canales y medios comunicativos exitosos, a través de procesos continuos.

Para ello se ha identificado la necesidad de retomar y crear los siguientes medios de comunicación:

- **Página web:** Rediseño de la página web y actualización constante de contenidos, con el fin de que sus funcionarios y clientes vean temas y noticias relevantes del sector transporte, y así mismo sea un mecanismo de divulgación de contenidos importantes y una herramienta de apoyo para servicio al cliente, por medio de su chat en línea para los clientes internos y externos.
- **Diseño del Informativo (INFO OPL):** Retomar esta herramienta de comunicación interna en la organización, con el fin de generar un buen clima laboral dentro del personal que compone la empresa, en este se busca crear un espacio en el cual los funcionarios puedan conocer temas de interés general, logros de personas que componen el talento humano, identificación corporativa, personal destacados, programas de capacitación, galería, cumpleaños entre otros temas. Este medio se pretende circular mensualmente de manera digital en formato revista.
- **Diseño de boletines informativos para Generadores de carga y Transportadores:** Este boletín se hace con el fin de informar a los clientes externos y transportadores las noticias y datos más importantes a nivel nacional e internacional de transporte y servicios de carga, al igual que busca recordar la importancia de la organización y por qué ellos la han escogido como medio de transporte para sus productos.
- **Cartelera institucional:** Fortalecer este medio de comunicación dentro de la organización ya que es de importancia en toda empresa, allí se plasmaran los contenidos y avisos más importantes durante el transcurso

del mes, con el fin de mantener informada a la comunidad interna que conforma la organización.

- **Anuncio semanal:** Plantilla que se divulgara semanalmente a los funcionarios de la organización, por medio del correo electrónico con el fin de informar sobre la importancia de nuestros clientes, se realizaran contenidos de información y consejos a tener en cuenta a la hora de hablar y tratar con nuestros clientes.

Ahora bien, teniendo en cuenta estas herramientas comunicativas es importante destacar porque es necesario retomar las que se habían perdido y diseñar otras, OPL CARGA es una organización prestadora de servicio de transporte, por ende sus funcionalidades giran en torno de sus clientes externos de allí surge la necesidad y el propósito de mantener una buena comunicación dentro de la organización, con el fin de generar canales comunicativos eficientes y eficaces que mantengan un buen clima laboral entre empleado y cliente.

- **¿Por qué desea comunicar la organización? Es decir, ¿Cuál es el propósito?**

OPL CARGA, tiene la necesidad de comunicar y compartir cada una de las actividades que realice dentro y fuera de la organización, pues no hay nada mejor que tanto sus clientes como empleados estén informados de la entidad a la cual prestan sus servicios y depositan su confianza.

- **¿A quién desea comunicárselo? Es decir, ¿Quién es el público?**

La organización a través de sus medios de comunicación busca informar los objetivos, logros y compromisos que tiene como una empresa prestadora de servicios para sus **clientes** y como entidad que brinda un espacio de crecimiento personal y laboral para sus **funcionarios**, con el fin de que estos se sientan comprometidos e identificados con su empresa.

- **¿Qué desea comunicar? Es decir, ¿Cuál es el mensaje?**

El mensaje que quiere transmitir OPL Carga, es el compromiso de satisfacción total de los clientes, para ello se busca cada día mejorara en cuanto a los procesos operativos, funcionales y por supuesto comunicativos, con el fin de mantener un buen clima laboral en los

empleados y por medio del talento humano ser cada día mejor en cuanto a la calidad del servicio y la atención prestada a cada uno de los clientes.

- **¿Cómo desea comunicarlo? Es decir, ¿Qué canales de comunicación se utilizarán?**

Para ellos, la organización busca a través de medios comunicativos como: la página web, el informativo (INFO OPL), los boletines informativos para generadores de carga y transportadores, la cartelera institucional y los anuncios semanales, fortalecer los canales comunicativos tanto internos como externos de la empresa.

- **¿A quién debe contactar y qué debe hacer para utilizar esos canales? Es decir, ¿Cómo se transmitirá en realidad el mensaje?**

Estas funciones se le delegaran al comunicador social y periodista, quien será la persona encargada de alimentar cada uno de los medios, al igual que publicarlos y buscar los canales eficientes para hacer llegar los mensajes al público interno y externo de manera oportuna y eficaz.

Cronograma de las Actividades

MEDIOS		TIEMPOS DE EJECUCIÓN DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN																																			
		Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril											
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Página Web	Diseño y programación													Pruebas	Pruebas	Lanzamiento	Contenido de página Web	Video New Business informativo semanal de actividades de ventas	Video New Business informativo semanal de actividades de ventas	Video New Business informativo semanal de actividades de ventas	Video New Business informativo semanal de actividades de ventas	Video New Business informativo semanal de actividades de ventas	Video New Business informativo semanal de actividades de ventas	Video New Business informativo semanal de actividades de ventas	Video New Business informativo semanal de actividades de ventas	Video New Business informativo semanal de actividades de ventas	Video New Business informativo semanal de actividades de ventas	Video New Business informativo semanal de actividades de ventas	Video New Business informativo semanal de actividades de ventas	Video New Business informativo semanal de actividades de ventas	Video New Business informativo semanal de actividades de ventas	Video New Business informativo semanal de actividades de ventas	Video New Business informativo semanal de actividades de ventas	Video New Business informativo semanal de actividades de ventas	Video New Business informativo semanal de actividades de ventas	Video New Business informativo semanal de actividades de ventas	
	Diseño y programación													Pruebas	Capacitación de usuarios	Alimentación de datos	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot		
	Diseño y programación													Pruebas	Manual de usuario	Alimentación de datos	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot	Separato al Chatbot		
Directorio del Informativo (INFO OPL)	Actualización de contenido																																				
	Actualización de contenido																																				
	Actualización de contenido																																				
DISEÑO DE BOLETINES INFORMATIVOS PARA GENERADORES DE CARGA Y TRANSPORTADORES	Actualización de contenido																																				
	Actualización de contenido																																				
	Actualización de contenido																																				
CARTELERA INSTITUCIONAL	Actualización de contenido																																				
	Actualización de contenido																																				
	Actualización de contenido																																				
Anuncio Semanal de Servicios al Cliente	Actualización de contenido																																				
	Actualización de contenido																																				
	Actualización de contenido																																				

Anexo No 2

Diseño, resultados y Tabulación de la encuesta de Comunicación Interna.



ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA

El propósito de esta encuesta es caracterizar el estado actual de la Comunicación Interna en DPL Carga. De manera atenta solicitamos su colaboración para responder con franqueza las siguientes preguntas. Tenga en cuenta que sus respuestas serán anónimas.

Para el diligenciamiento de las siguientes encuesta seleccione la respuesta que más se adecue a la situación que usted vive dentro de la empresa.

Tu nombre de usuario (comunicaciones@epicarga.com.co) quedará registrado al enviar este formulario. ¿No eres [comunicaciones](#)? [Salir](#)

Área a la que pertenece:

Tiempo en la compañía:

Género:

1. ¿Considera que la comunicación es importante en los procesos de la empresa?

- SI
- NO

De ser NO explique ¿Por qué?:

2. ¿La información que recibe por parte de sus jefes es clara y concisa?

- Siempre
- Casi Siempre
- Pocas Veces
- Nunca

3. ¿La información que usted recibe está relacionada con su área de trabajo?

- Siempre
- Casi Siempre
- Pocas Veces

Pregunta No 1



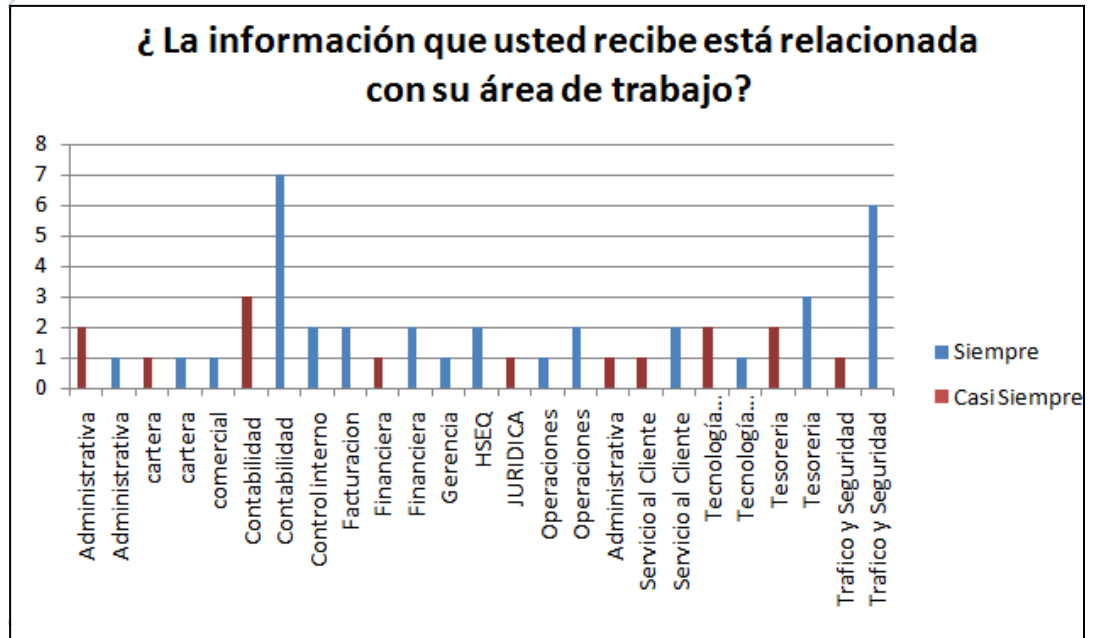
De 49 personas encuestadas por áreas dentro de la organización todas respondieron que la comunicación **Si** es importante en los procesos de la empresa.

Pregunta No 2



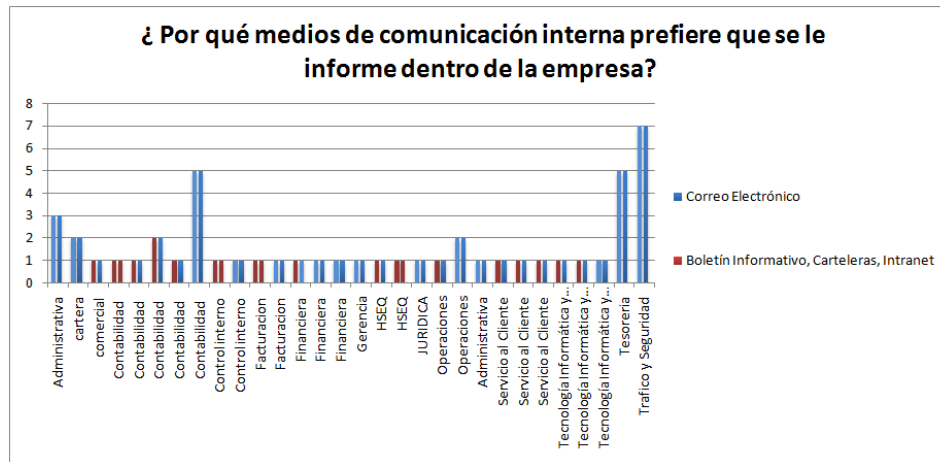
De 49 personas encuestadas por área se determinó que el 38% considera que siempre recibe información clara y concisa de sus jefes mientras que el 10% determino que casi siempre y el 1% pocas veces.

Pregunta No 3



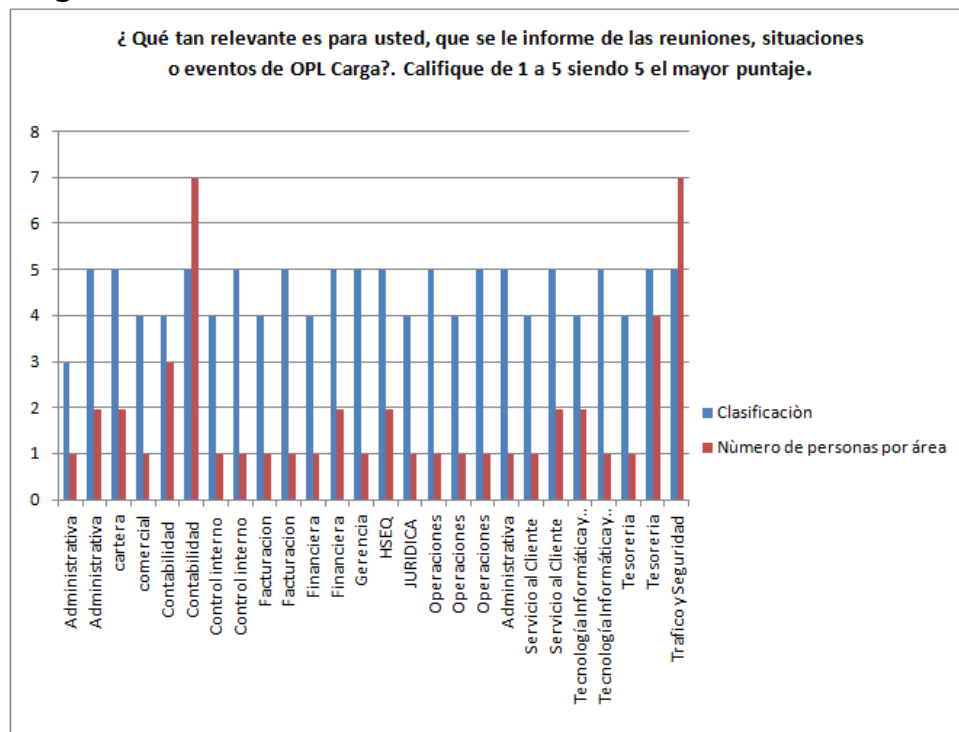
De 49 personas encuestadas por áreas el 34% contesto que siempre recibe información relacionada con su área de trabajo mientras que el 15 % contesto que casi siempre.

Pregunta No 4



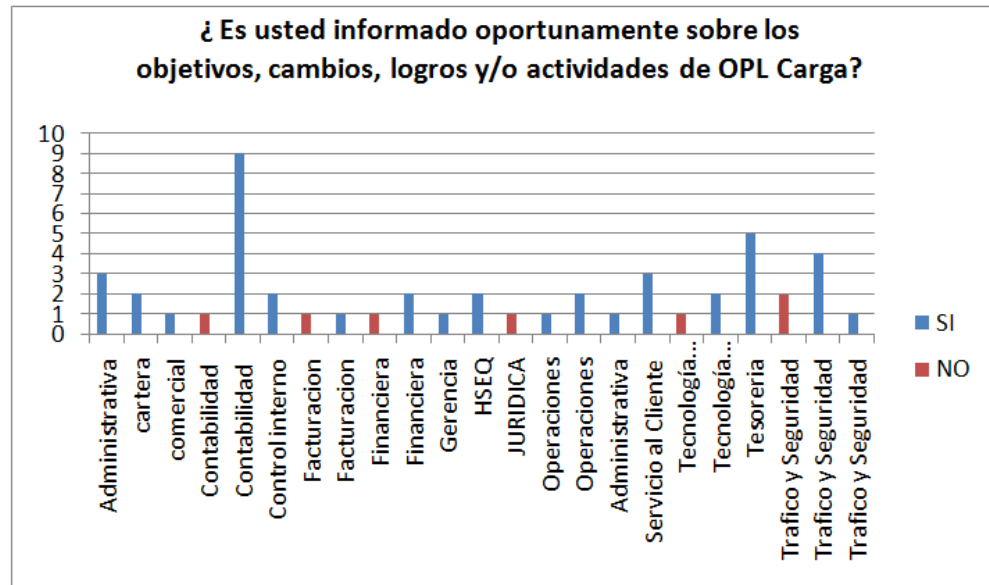
De 49 personas encuestadas por áreas el 32% prefiere que se le informe dentro de la empresa a través, del correo electrónico mientras que el 3% de personas prefiere que se le informe por el boletín informativo, cartelera o intranet y finalmente un 13% prefiere que se le informe a través de los diferente medios como correo electrónico, boletín informativo, cartelera e intranet.

Pregunta No 5



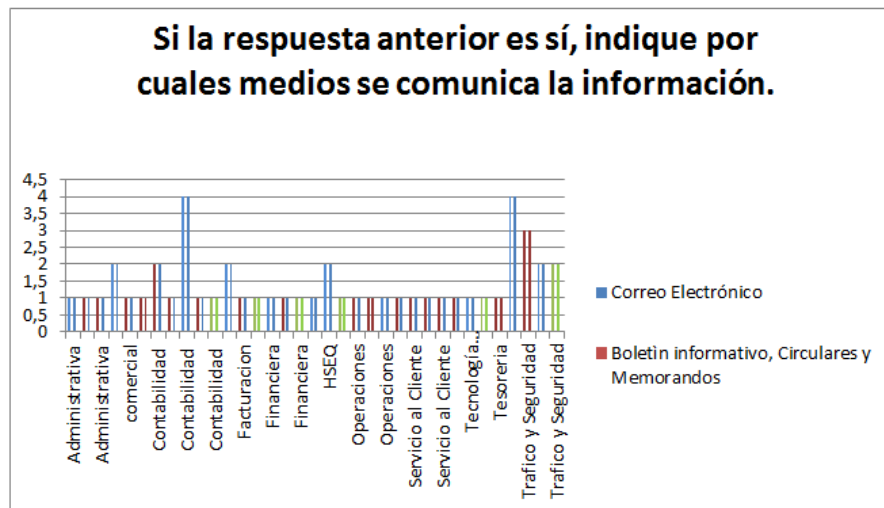
De 49 personas encuestadas el 35% califican con 5 que si es relevante que se le informe de las reuniones, situaciones y eventos de OPL Carga, un 13 % califica con 4 y un 1% con 3.

Pregunta No 6



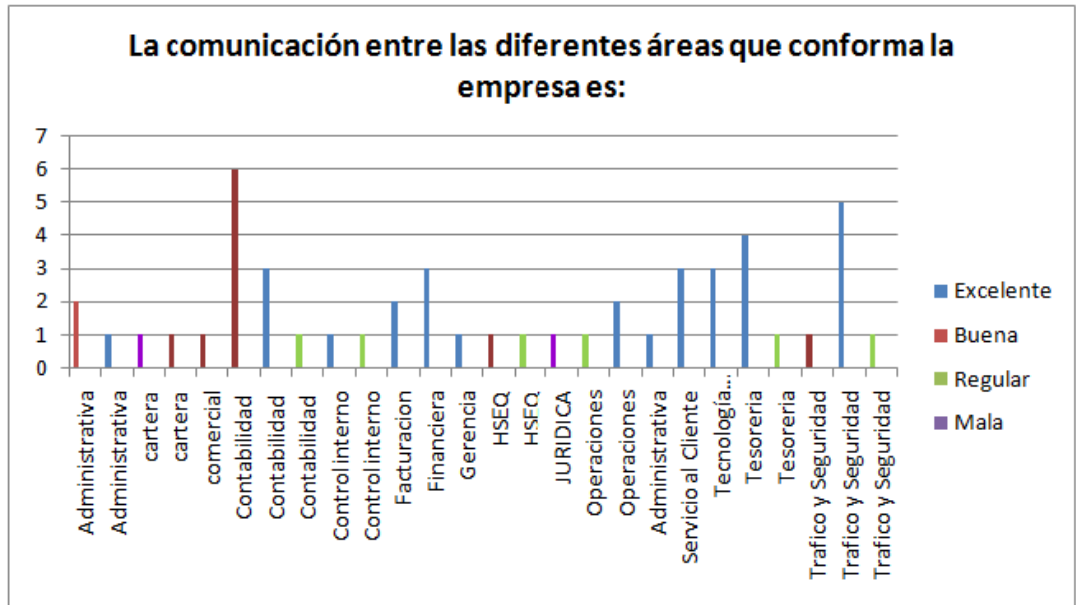
De 49 personas encuestadas el 42% consideran que si son informados oportunamente sobre los objetivos, cambios, logros y actividades de OPL Carga, mientras que el 15% consideran que no.

Pregunta No 7



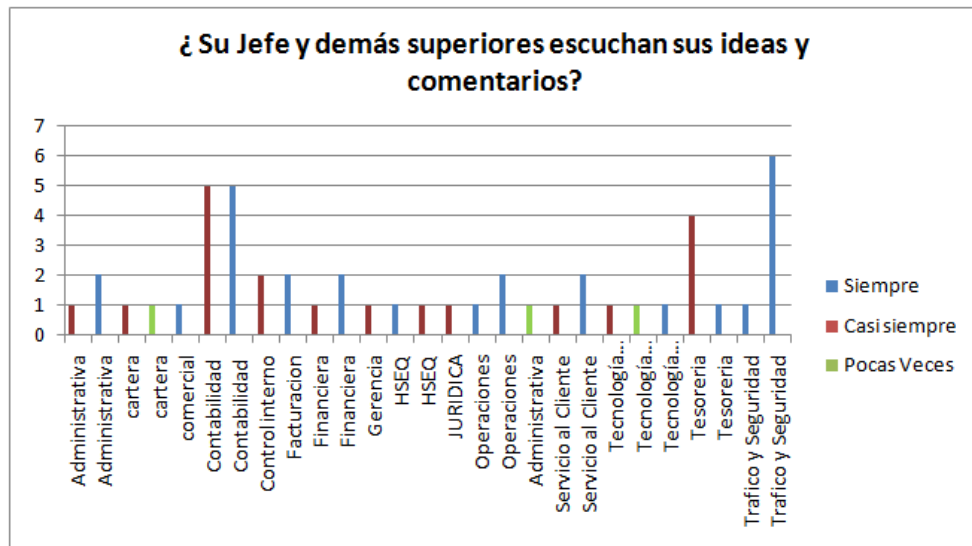
De 49 personas encuestadas por área el 21% indico que es informado por medio del correo electrónico mientras que el 14% afirma que es informado por el medio anterior y boletín informativo, circulares y memorandos. Por otro lado, el 7% es informado por informativos, circulares y memorando y el 7% que corresponde al color verde respondió en la pregunta anterior no.

Pregunta No 8



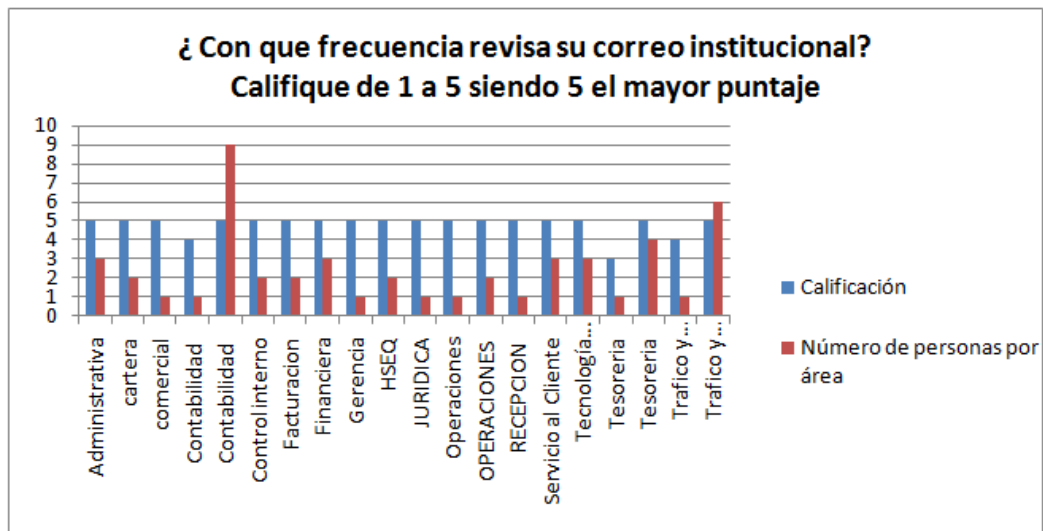
De 49 personas encuestadas por áreas el 29% afirma que la comunicación con las demás dependencias que conforman la empresa es buena, el 12% consideran que es excelente, 6% que es regular y un 2% que es mala.

Pregunta No 9



De 49 personas encuestadas por área el 27% considera que sus jefes y demás superiores siempre escuchan sus ideas y comentarios, el 19% afirman que casi siempre y el 3% pocas veces.

Pregunta No 10



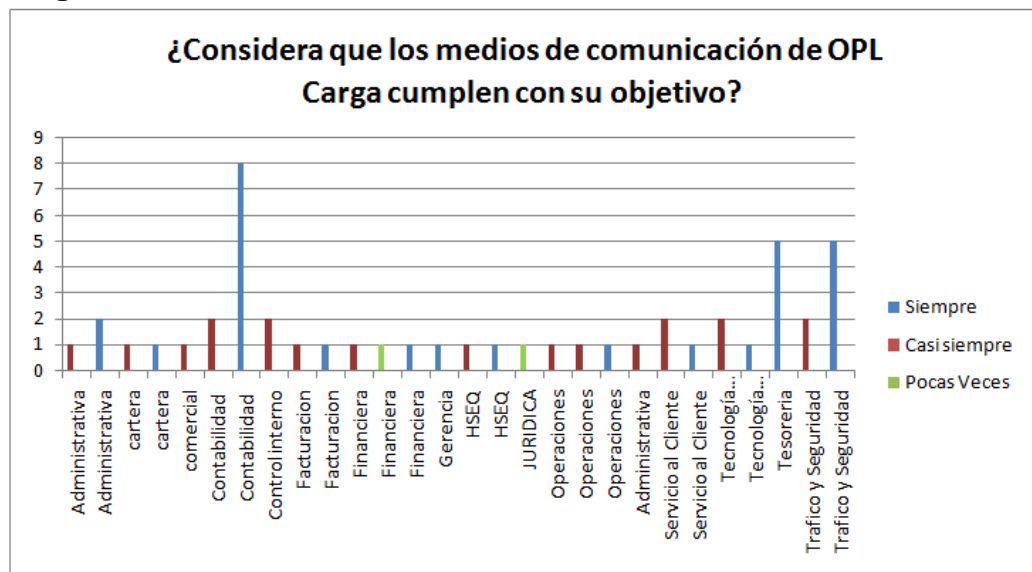
De 49 personas encuestadas por área el 46% califica con 5 la frecuencia con la cual revisa su correo institucional, el 2% lo califica con 4 y el 1% lo califica con 3.

Pregunta No 11



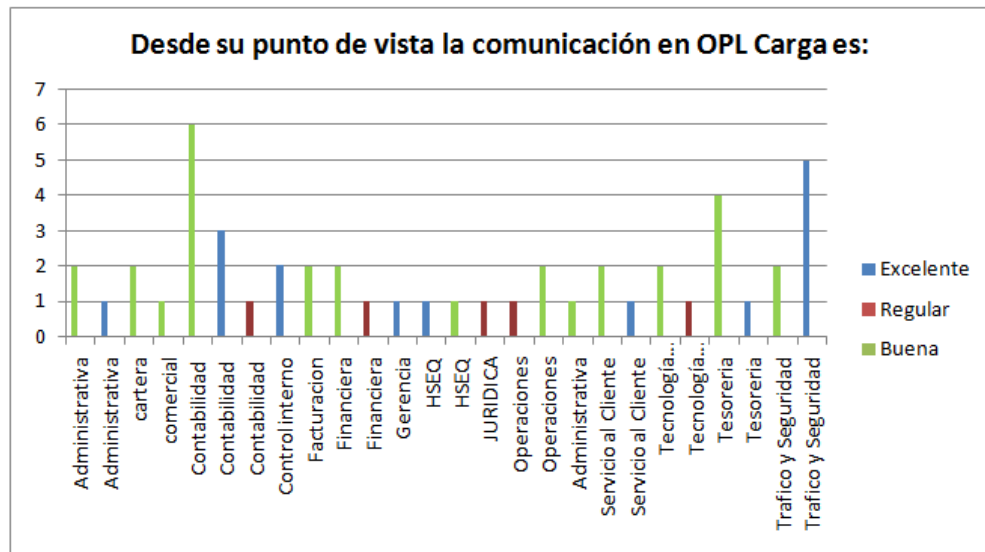
De 49 personas encuestadas por área el 48% consideran que nunca han dejado de asistir a una reunión o evento por falta de información y el 1% afirma que si.

Pregunta No 12



De 49 personas encuestadas por área el 28% consideran que los medios de comunicación de OPL Carga si cumplen su objetivo mientras que el 19% afirman que casi siempre y un 2% pocas veces.

Pregunta No 13

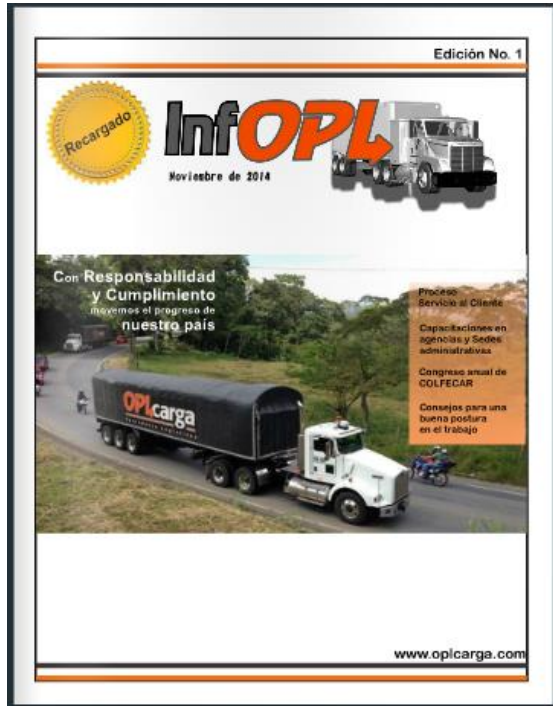


De 49 personas encuestadas por área el 29% opinan que la comunicación en OPL Carga es buena, el 15% considera que es excelente y un 5% considera que es regular.


Anexo No 3

Informativo interno OPL Carga

Info OPL No1: http://issuu.com/comunicacionesopl/docs/informativo_opl_01ed/0



Interés y Consejos Prácticos




¿Esta consiente de cuál es su postura cuando trabaja?

Es necesario que las personas comiencen a ser conscientes de cuáles son sus posturas frente al computador y de cómo están organizados los puestos de trabajo, el porque de este cuestionamiento radica en que cada vez se aumenta el número de lesiones musculares que afectan el desempeño laboral y la calidad de vida de los trabajadores, por esta razón, surge la necesidad de promover los parámetros que nos da la Ergonomía acerca de los puestos de trabajo y de sus elementos.

La buena postura EN LA OFICINA

La buena postura reduce el riesgo de lesiones musculares y el estrés.



Una vida Con Propósito: ¿Para Qué Estoy Aquí en la tierra?

Sobre el Libro

La más básica pregunta que todos se enfrenta en la vida es ¿Por qué estoy aquí? ¿Cuál es mi propósito? Los libros de autoayuda sugieren que la gente debe mirar dentro, en nuestros deseos y sueños, pero Rick Warren dice que el punto de partida debe ser con Dios y Su propósito eterno para cada vida. Este libro ayuda a entender el increíble plan de Dios para sus vidas.

Fuente: Web

Los invitamos a recibir una guía de 48 días de entrenamiento personal y espiritual en el siguiente link:

<http://48dias.com/entrenamiento-personal-y-espiritual>

3

Actualidad

Congreso anual de COLFECAR

La Federación Colombiana De Transportadores COLFECAR, realizó el pasado 9 y 10 de octubre, El XXXIX Congreso Nacional del Transporte en el Hotel las Américas en la ciudad de Cartagena, el cual bajo este lema como: lema "Un nuevo reto: El transporte de carga y su logística" el evento asistieron más de 1.500 personas entre las que se encuentran: aliados, funcionarios del Gobierno y conferencistas e invitados especiales. De igual manera, se dio participación a más de 300 exposiciones comerciales que se han convertido en una de las más grandes nuestras empresariales a nivel de América Latina.

Al evento asistió el Gerente General de nuestra organización el Doctor Juan Manuel Barco, el cual recibió un reconocimiento de COLFECAR por sus 7 años de fidelidad y el compromiso gremial. Durante el evento se realizó la elección de la Junta Directiva donde por primera vez OPL CARGA se vinculó como miembro.

¡¡Felicitaciones!!

¡POR UN PELO! Me salvó, reporté y gané.


Esta campaña se realizó en el mes de Agosto y Septiembre, por la gestión del Departamento de HESCO dirigida a los transportadores, con el fin de reportar los casi accidentes y las acciones inseguras que se presentan durante el trabajo, el lema fue:

Reportar los casi accidentes, nos aleja de futuros accidentes!

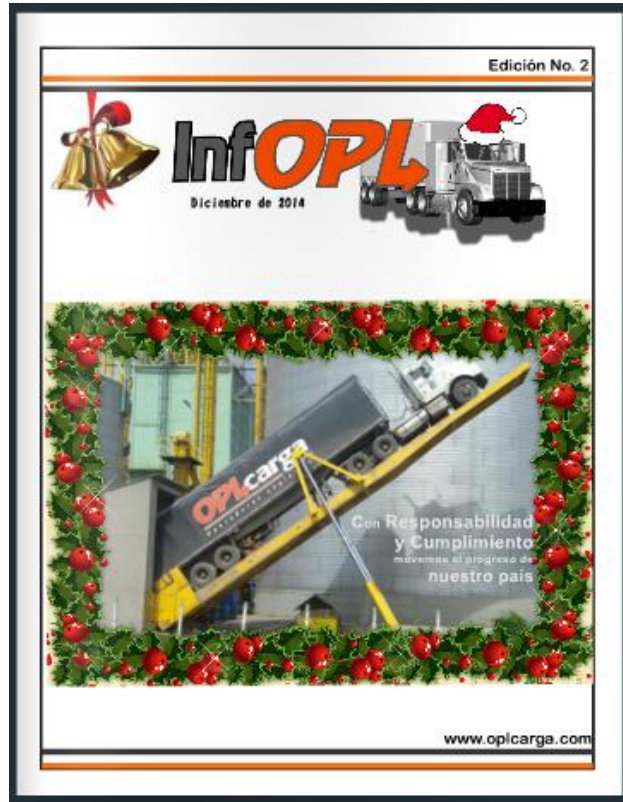
La campaña fue de gran acogida por los transportadores quienes se encargaron de diligenciar un formulario con sus reportes presentados y como incentivo poder participar en el sorteo de relojes Casio, cargadores portátiles Sony y muchos premios más.

Los Ganadores
vehículo SYS261
vehículo SKS065
vehículo SKS069

Campana



4



DESTACADO

RESERVA
DESTACADA

Erika Milena Rincón Llano



Nació en la hermosa ciudad de Bucaramanga hace 26 años, es mamá de José Daniel Pulido Rincón. Además, es Técnica en Sistemas y actualmente está terminando el noveno semestre de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD y Tecnología de Gestión Logística en el SENA. Convenio COLFEDAR.

Inicio su etapa laboral en Incubadora Santander como practicante SENA en el año 2006, donde por recomendaciones conoció a la Organización OPL CARGA, a la cual se vinculó en noviembre del mismo año como Auxiliar de Sistemas.

"Mi labor se ha centrado en brindar el soporte TIC en la organización logrando la oportunidad de crecer y desarrollarme profesionalmente, empleando constantemente mientras aprendo nuevas habilidades y enfrento nuevos retos que permitan el desarrollo de los objetivos en los procesos de ejecución de grandes proyectos de tecnología e ingeniería. La Organización OPL me ha contribuido a hacer una persona objetiva, íntegra, competitiva y exitosa a lo largo de mi vida laboral y con la cual siempre estaré agradecida".

Me defino como una mujer respetuosa, servicial, cariñosa y con carácter Santandereano que disfruta bailar, pasar en sus ratos libres y compartir en especial con sus hijos, su familia y amigos.

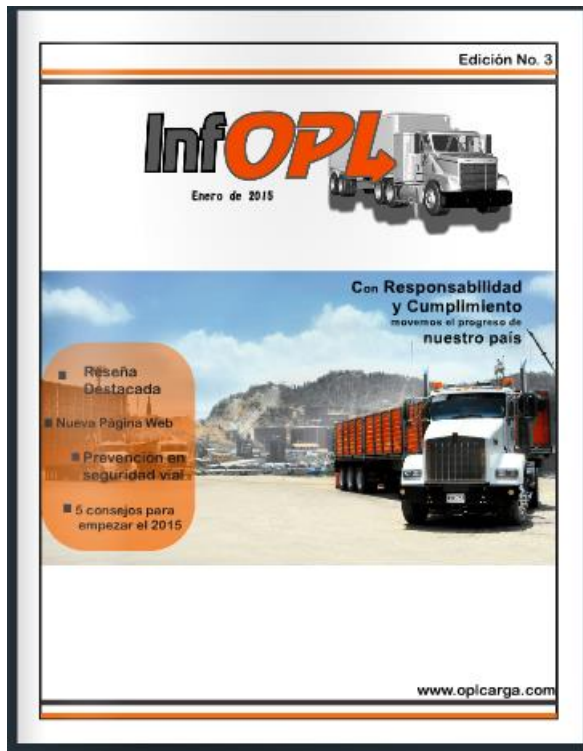
Cumpleaños Diciembre



Este mes queremos desearle un **FELIZ CUMPLEAÑOS** a nuestro querido personal esperando que sea un año lleno de felicidad, salud, crecimiento personal y laboral.

<p>Yaris Hanith Silva Bede Comercial Barranquilla-Carga-01 Victor Jose Rivero Acevedo Aux. Despacho-Carga-02 Carlos Eduardo Chaves Abedat Gerente Sistemas Integración Logística-Carga-03 Angelica Patricia Pinedo Vargas Aux. Cobro operativo- Tráilers- 04 Myriam Niño González Jefe administrativo- Tráilers-05 Luz Ancizar Beltrán González Jefa cuenta-Carga-06 Luz Andrea Sepúlveda Rojas Aux. Fabricación y carga ligera-Carga-07 Kattia Milena Camacho Peleaz Aux. Tráfico-Carga-07 Roque Angel Lara Tello Director de seguridad-Carga-07 Robeth Michael Quevedo Gomez Aux. Contable-Tráilers-11</p>	<p>Jorge Leonardo Quecho Hernandez Jefe de Agencia-Carga-12 Esperanza Rojas Aceros Dirección control interno-Carga-13 Luisa Amanda Matos Pinilla Dirección Administrativa y Recurso Humano-carga-13 Cristian David Guillen Oñate Aux. Operaciones Base-Carga-14 Isabel Maria Calle Perez Coordinador Contable- PCL-17 Carlos Romano Guida Gonzalez Coordinador Logístico-Logística-17 Darwin Ari Ramirez Zuluaga Embarcador-Carga-18 Jorge Marcelo Rodolo Asfora Supervisor de Ruta-Carga-18 Luis Felipe Dinger Pantaja Aux. Operaciones Comercio Exterior-Carga-19 Elkin Alfredo Esteban Castro Aux. Despacho-Carga-19 Jesus Alfredo Henriquez Peñalosa Aux. Tráfico-Carga-22 Sofia Alejandra Esteban Jaimes Coordinador Contable-Carga-23 Jasir Rafael Lopez Hincapié Aux. Tráfico-Carga-23 Camilo Jesus Franco Diaz Aux. Logística-Logística-24 Saul Andrey Muñoz Tapias Operador-PCL-27</p>
--	--





Nuevos Integrantes en la Organización



Nacido en Cerinza (Boyacá) en 1963, pueblo en el que pasó su infancia y parte de su educación, novena hija de Angélica y Víctor Q.E.R.D. en una familia nuclear de 12 hermanos, en 1978 se matriculó en Bogotá y decidió ingresar a la Escuela General Santander donde recibió el título como Subteniente Carabiniere de la Policía Nacional en 1985.

Inició su carrera en las montañas del Cauca al mando del grupo de contraguerrilla del Departamento, patrulló las playas del Tayrona y la sierra nevada de Santa María al servicio de la lucha antiterrorista, se formó como profesor policial en la capital de la montaña, comandó las estaciones de la Policía de Buenaventura.

Coronel Roque Lara Tello

Ciudad y floridísimo en el Departamento de Santander, recorrió las poblaciones del Valle del Cauca y dirigió el grupo de antiterrorismo conformando el primer frente seguridad en la región, representó internacionalmente a la Dirección Antiterrorista con el programa DARE, (Educación para la resistencia al abuso de las drogas y la violencia) en Puerto Rico, Fort Worth (Estados Unidos) y Metz (Francia).

En el grado de mayor conoció el amor de su vida Soraya, hoy su esposa y madre de sus tres hijos Juan, Miguel y Joseph, cursó sus estudios y obtuvo el título de Administrador de Empresas en la Universidad Cooperativa de Colombia, como coronel fue nombrado Comandante del Departamento de Policía del Magdalena, Subdirector de seguridad ciudadana y agregado de policía ante el gobierno de Italia en Roma, en el año 2012 pasó al retiro voluntario y en diciembre del 2014 inició este nuevo proyecto como Director de seguridad en la organización OPL Carga.

Pedro Luis Medina



Nació en 1964 en Chaparral Tolima, casado con dos hijas de 13 y 12 años radicados en Barranquilla junto con su esposa.

Realizó sus estudios profesionales en la Universidad de Ibagué donde obtuvo el título de Administrador Financiero.

Actualmente cuenta con más de 15 años en manejo Administrativo y Gerencial de empresas públicas y privadas.

Antes de ingresar a OPL Carga, Pedro laboró en empresas como Punto Empleo

S.A con el cargo de Director Regional, Temponales Líder de Colombia S.A. como Gerente, Visión Medía como Gerente propietario y Grupo Concialidad en el cargo de Jefe Comercial de punto de venta regional.

Sus propósitos dentro de nuestra organización como Jefe de Agencia en Buenaventura son: "Ayudar a OPL Carga a incrementar el despacho de carga, brindando un buen servicio a las clientes externas e internas, ser eficiente en la entrega de información interna y externa, controlar los gastos y velar por la utilización racional de los equipos. Atender el recurso humano para que tenga calidad en cuanto al desempeño de sus funciones".

Entérate

Seguridad Vial



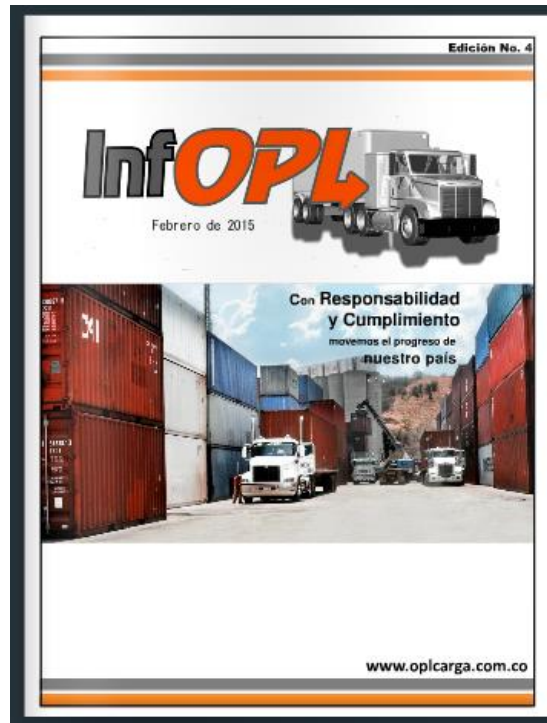
El pasado 20 de diciembre se llevó a cabo la capacitación en seguridad vial, por parte de la ARL AXA Colpatría a los conductores de la operación Ubaldo-Brietas, con el fin de prevenir posibles accidentes durante la época decembrina.

Se habló de la importancia de identificar un accidente, las causas de los choques, las personas que intervienen en un accidente de tránsito, por qué se producen, las clases que se presentan y como evitarlos por medio de la aplicación de técnicas de manejo defensivo, entre otros temas de gran importancia para que los conductores lleven a la práctica y se reduzca efectivamente la accidentalidad dentro de nuestra organización no solo en estas épocas sino lo que resta del nuevo año.

Programa de reconocimiento Operación ExxonMobil

El pasado 15 de enero Exxon Mobil hizo entrega de diplomas a los conductores Juan Carlos Ramirez, Oswaldo Sarmiento y Hernando Cardozo por su integridad, participación y responsabilidad dentro del programa de valor en la seguridad.





Interés y consejos prácticos

Cuide sus hábitos alimenticios en el trabajo

De una buena alimentación depende nuestro éxito laboral dentro de la empresa, no tener una buena alimentación adecuada afecta la productividad y causa pérdidas en un 20% a la organización, además de problemas de salud. Según un estudio de la organización Internacional del Trabajo (OIT).

Cuestiónese sobre las siguientes preguntas:

- ¿ Le pasa con frecuencia que por sus horarios laborales tiene poco o nada de tiempo para almorzar?
- ¿ Es de las personas que sale de su casa sin desayunar?
- ¿ Por cuestiones de tiempo o dinero ha reemplazado su comida por una empanada, hamburguesa o pizza?.

Si su respuesta fue un sí, temo decir que usted es de las personas que no le da demasiada importancia a sus hábitos alimenticios.

Según el Doctor Cristian Alonso Ramírez, médico especialista en Administración de la Salud Ocupacional, algunos de los principales problemas de los trabajadores al momento de comer en el trabajo son:

- ❖ Comer a deshoras o saltarse comidas. Muchas personas, por ejemplo, salen de su casa sin desayunar o con solo consumir café y galletas.
- ❖ Falta de comida balanceada: las verduras, frutas y proteínas escasean en las comidas o hay algunas con uno solo de estos tipos de alimentos.
- ❖ Exceso de comida fritas (empanadas, papas rellenas, papas fritas, entre otras) y de paquetes.
- ❖ Abundancia de harinas en una sola comida sin proteínas.
- ❖ Porciones excesivas de proteínas (carne, pollo, pescado); el cuerpo humano puede asimilar diariamente de 80 a 100 gramos.
- ❖ Bebidas energizantes para mantener alerta y suprimir el cansancio. Entre otras.

Las consecuencias de los problemas antes mencionados son, entre otros:

- ❖ Bajados y subidas constantes de peso.
- ❖ Estrés, pues no nutrirse de manera adecuada también afecta la salud mental.
- ❖ Riesgo Cardiovascular.
- ❖ Problemas gastrointestinales: gastritis, acidez, reflujo y colon irritable.
- ❖ Falta de concentración, alteraciones del estado de ánimo, ausentismo y baja de rendimiento.

Fuente: Gerencia de Consejería/Comisaría Colombiana de Seguridad (CCS).

Actualidad

CERCA ACCIDENTES

En el mes de Enero no se reportó ningún accidente laboral. ¡Ayúdanos a prevenir, la seguridad es responsabilidad de todos!!

Avances en obras para la conectividad de las regiones del país

Colombia le ha apostado al mejoramiento de la infraestructura vial del país, generando nuevos proyectos viales de cuarta generación o más conocidos como 4G que garantiza la construcción y operación de:

- 4.000 km de carreteras
- 1.470 km de doble calzada
- 300 túneles

El proyecto tiene como objetivo mejorar la competitividad del país disminuyendo el tiempo y costo del transporte de las personas, y en especial de carga desde los puntos de manufactura hasta los puertos de exportación.

Por otro lado, el Gobierno adelanta otras iniciativas por obra pública, que tienen una importancia relevante para la comunicación terrestre de las regiones. Se trata de 11 iniciativas conocidas como **Corredores de Competitividad y Prosperidad**, a cargo del Instituto Nacional de Vías (INVIA), algunas de las cuales ya tienen un avance importante y otras ya están finalizadas, cuya inversión acumulada suma los 4,3 billones de pesos.

Dentro de estas cabe destacar teniendo en cuenta su importancia e impacto en la competitividad del transporte del país, al corredor **Sobaguerre -Buenaventura**, que abarca 44 kilómetros en el departamento del Valle, y que busca mejorar las especificaciones viales y el nivel de servicio, para que los usuarios tengan ahorros en tiempo de viaje y en costos operativos, así como reducir el número de accidentes y la vulnerabilidad de la vía a fenómenos naturales. El objetivo consiste en ampliar la vía existente a dos calzadas en 36,2 kilómetros y mejorar los condiciones de esta corredor de concreto entiendo, dotándolo de 60 puentes y 12 túneles.

Fuente: Oltipac por asac

Info OPL No 5: http://issuu.com/comunicacionesopl/docs/informativo_opl_05ed



Anexo 4

Cartelera Institucional



Cartelera Agencias Nacionales




Comunicaciones Internas

Organización OPL

Charla ARL~Colpatria

La jefatura de HSEQ los invita a una charla en la que conocerán los beneficios que nos brinda nuestra ARL AXA COLPATRIA, entre ellos los Servicios de Emermedica.

Fecha: 12 Diciembre de 2014
Lugar: Sala de Juntas
Hora: 7:30 am



Organización OPL

Auditoría

Nos complace informarles que en la Auditoría de seguimiento por parte del ente certificador **ICONTEC** en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, **OHSAS** 18001: 2007, **NORSOK** S006:2003 realizada entre el 18 y 21 de Noviembre en la Sede Administrativa Bucaramanga, Sede Comercial Barranquilla, Agencia Barranquilla y Agencia Cartagena se obtuvo un resultado muy positivo para **OPL CARGA S.A.S.**

En el cual no se presentaron no conformidades, lo que garantiza el mejoramiento continuo de nuestra organización.

Agradecemos a todo el personal por la disposición, apoyo y compromiso prestado al equipo de HSEQ en el desarrollo de las actividades antes y durante la auditoría.

¡¡Felicitaciones!!





Prevenición en Salud Pública

¿Qué es la fiebre del CHIKUNGUNYA?

Es una enfermedad transmitida por el virus del mismo nombre, contagiada a través de la picadura de un mosquito infectado, este mosquito pica principalmente de día y requiere climas tropicales o subtropicales para poder reproducirse, por eso la fiebre de chikungunya se ha limitado en ciertas regiones geográficas.



Síntomas...

... Que presentan las personas que contraen esta enfermedad:

- ➔ Fiebre con dolores de las articulaciones, son los síntomas más frecuentes la fiebre puede durar entre dos y tres días y llegar a los 40 C.
- ➔ Dolores musculares y de cabeza, con malestar general, posibilidades de náuseas y sensación de cansancio.
- ➔ Artritis, inflamación de las articulaciones, especialmente pies y manos.
- ➔ Exantema o rash, manchas rojas o puntos púrpura en la piel difusas que a veces se acompañan de picor.



Recomendaciones

- ➔ Guardar Reposo.
- ➔ Usar acetaminofén para el dolor y fiebre.
- ➔ Manejar la fiebre con paños de agua en la cabeza y baños en ducha o fijo.
- ➔ Hidratarse: Tomar agua y suero oral.
- ➔ Aplicar lociones refrescantes y humectantes con mentol para reducir los efectos de las alergias.
- ➔ Alimentarse según su apetito.

¿Cómo Prevenirla?

- Usar mosquitero en el hogar para evitar paso de mosquitos
- Evitar tener ventanas abiertas durante el día y noche
- Eliminar todos los criaderos de mosquitos dentro y fuera del hogar
- Lavar cada ocho días tanques y albercas que almacenen agua de uso doméstico.
- Vestir ropa blanca o clara, con manga larga siempre que pueda
- Utilizar repelente de insectos
- En caso de sospecha que usted o alguien cercano tenga el virus mantenga la calma, el contagio se previene evitando las picaduras, ya que no se transmite de persona a persona



Comunicación Interna HSEQ

Objetivos Sistema de Gestión Integral

Andrea Cruz
Jefe HSEQ
Representante por la Dirección
Organización OPL

- ✓ Mantener sistemas auditable de calidad, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente, integrados efectivamente a la gestión diaria y habitual, bajo un marco de cumplimiento legal y de mejoramiento continuo.
- ✓ Fomentar la participación y responsabilidad en materia ambiental, seguridad y salud ocupacional de los empleados, contratistas, visitantes y grupos de interés, mediante la ejecución de los planes y programas que permitan prevenir y controlar los factores de riesgo y los impactos ambientales generados por nuestras actividades al interior y exterior de la organización.
- ✓ Garantizar óptimas condiciones de funcionamiento tanto de las instalaciones como de los equipos y herramientas de trabajo implementando planes de mantenimiento preventivo y correctivo.
- ✓ Prevenir el uso de las operaciones y procesos de la organización para actividades ilícitas, lavado de activos y/o narcotráfico.
- ✓ Mejorar las competencias del talento humano mediante programas de sensibilización, motivación y formación.
- ✓ Generar canales de comunicación eficaces y eficientes con nuestros proveedores con el fin de originar relaciones mutuamente provechosas y alcanzar la conformidad con los productos y/o servicios comprados.
- ✓ Incrementar la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes ofreciendo un servicio oportuno, seguro y equitativo.




"Rotulado y Etiquetado para el transporte de mercancías peligrosas en tractocamión cisterna"

Organización OPL

Numero de las Naciones Unidas (UN) en todas las caras visibles de la unidad de transporte y en la parte delantera de la cabina.

El color de fondo del número UN esta placa debe ser naranja y los bordes y el número UN serán negros. Dimensiones de esta placa de 30 cm X 12 cm. Por seguridad y comodidad estas placas podrán ser removibles.

Si el tanque posee varios compartimentos, cada uno deberá tener marcada su capacidad y contar con sus correspondientes cúpulas y válvulas de drenaje. (Decreto 1521 de 1998)



Rombo de cuarenta (40) centímetros, con una línea del mismo color que el símbolo, trazada en 12,5 mm del borde en todo perímetro y paralela al rotulo. El rombo de estar distribuido simétricamente sobre los ejes vertical y horizontal del espacio libre, sobre la palabra PELIGRO (Decreto 1521 de 1998)



PELIGRO
Conservar su distancia
Velocidad Máxima 75km/H

PARTE TRASERA DEL TANQUE

El rombo debe estar ubicado a dos metros de distancia en la parte lateral de la unidad de transporte, a una altura media que permita su lectura.

Prohibido acompañante
Aviso que indica **PROHIBIDO** llevar acompañante

PELIGRO

Palabra "Peligro" en fondo rojo y pintura reflectiva en la cara de adelante y de atrás del tanque. (Decreto 1521 de 1998)

Conservar su distancia

Aviso de precaución con la leyenda "conservar su distancia" en fondo rojo, reflectivo, ubicado a una altura media de la cara posterior del tanque

Velocidad Máxima 75km/H

Aviso que indica la velocidad máxima a la que debe ser operado el vehículo. En OPL se encuentra establecido 75 Km/H

¿CÓMO CONDUZCO? MARQUE GRATIS #767

El adhesivo deberá portar el logo vigilado Supertransporte y contener el texto "¿CÓMO CONDUZCO?", "MARQUE GRATIS", "Opción 3" e incluir el logo del #767. Se ubicara al lado derecho superior de la placa del vehículo, en un lugar visible para el usuario.

Prohibido apagar con agua

Aviso de precaución con una imagen alusiva a "no apagar con agua" en fondo rojo, reflectivo, ubicado a una altura visible de la cara posterior del tanque.

Prohibido adelantar

Aviso de precaución que indica "no adelantar este vehículo mientras este girando a la izquierda" y por el costado derecho "no adelantar este vehículo mientras este girando a la derecha".



LO QUE DEBEMOS SABER
SOBRE LA ENFERMEDAD

Transmisión

El virus se transmite por contacto directo con sangre, secreciones u otros líquidos corporales de personas infectadas, o con materiales contaminados por dichos líquidos.

La enfermedad no se transmite por alimentos, agua o aire.

Las personas que no presentan síntomas, no representan riesgo de contagio.

Recomendaciones

para población general

- 1** Evite viajes NO imprescindibles a las áreas de riesgo en África Occidental (Senegal, Sierra Leona, Guinea, Liberia y Nigeria)
- 2** En caso de Viaje:
 - * En las zonas de riesgo no consuma carne de las especies relacionadas con la enfermedad (murciélagos frugívoros, primates, antílopes del bosque y puercoespines) o de origen desconocido.
 - * Evite el contacto con las personas sospechosas de portar la enfermedad, así sean familiares o personas cercanas.
 - * Cuando ingrese a Colombia siga las indicaciones brindadas por las autoridades migratorias y responda el cuestionario con tranquilidad.
- 3** Si ha estado en un área de riesgo o en contacto con sospechoso, vigile su salud durante 21 días. Controle su temperatura corporal constantemente y tenga en cuenta lo siguiente:
 - * Si presenta síntomas (fiebre mayor a 38,3 C, dolores musculares, vómito, diarrea y sangrados inexplicables) consulte al médico inmediatamente.
 - * Evite el contacto con otras personas hasta que sea visto por el médico.
 - * Acuda directamente al centro de salud. Evite visitar otras áreas o zonas.
 - * Viaje a la consulta médica en un transporte individual y use mascarilla todo el tiempo.

Novenas Navideñas 2014

Lunes 15	Martes 16	Miércoles 17	Jueves 18
Esperanza Ludy Ávaro Catalina Sandra V Margarita Anelinda Jhon James Nico Johanna	Amanda Sofía Clarita Jorge G Laura R Laura F Claudia Corzo M. Angelica S	Ivonne Angie Erika M Erika R Jazmin Yenny S Andrea V Fernanda	Andra A Dolly Lilia Yannery Genny G Sandra F Anderson M. Angelica O
Viernes 19	Lunes 22	Martes 23	
Dr. Juan Manuel Nadia Mónica Nathaly Ledy M Jhon Steven M. Fernanda R Claudia Calcedo	Gloria V Taliana Ledy V Xiomara Claudia R Jorge Yesid Juan Carlos S Juan Manuel G	Andrea C Pedro Isabel Diego Syndy Johan Ledy C Silvia M Constanza	

Público Externo: Anexo No 5

Contenidos Página web

15 de Enero de 2015

Congreso Anual de COLFECAR




Foto suministrada: Colfecar- Miembros de Junta Directiva electa (Octubre 2014-2015)

La Federación Colombiana de Transportadores COLFECAR, realizó el pasado 8 y 10 de octubre del 2014, El XXXIX Congreso Nacional de Transporte en el Hotel las Américas en la Ciudad de Cartagena, el cual este año tuvo como lema "Un nuevo reto: El Transporte de Carga y su Logística" al evento asistieron más de 1.500 personas entre los que se encuentran: afiliados, funcionarios del gobierno y conferencista e invitados especiales. De igual manera, se dio participación a más de 300 expositores comerciales que se han convertido en una de las mas grandes muestras empresariales a nivel de América Latina.

Al evento asistió el Gerente General de nuestra organización, el cual recibió un reconocimiento de COLFECAR exaltando los 7 años de fidelidad y compromiso gremial. Durante el evento se realizó la elección de la Junta Directiva donde por primera vez OPL CARGA se vinculó como miembro.

Fuente : Eltransporte.com y Colfecar

Últimas noticias

- Congreso Anual de COLFECAR
- Comunicado: Paro Nacional de Transportadores de Carga
- Lanzamiento de nuestro nuevo portal web

15 de Enero de 2015

Lanzamiento de nuestro nuevo portal web



Es grato para nosotros presentar nuestra nueva página web, en donde podrán encontrar la información y servicios sobre nuestra Organización; noticias, plataformas virtuales, directorios y demás funcionalidades que les invitamos a conocer y explorar.

La página web se articula en torno a una nueva estructura que facilitara la navegación y permite no sólo acceso a informaciones importantes de OPL Carga, sino también de interés del sector transporte. Todos los documentos, informes, certificaciones, preguntas y noticias de nuestra organización están a su disposición, a través de esta nueva plataforma donde sera fácil descargar y solicitar sus requerimientos por medio de nuestra oficina virtual.

Este será nuestro medio principal de acercamiento a nuestros clientes, proveedores y empresas del sector.

Últimas noticias

- Congreso Anual de COLFECAR
- Comunicado: Paro Nacional de Transportadores de Carga
- Lanzamiento de nuestro nuevo portal web

26 de febrero de 2015

Comunicado: Paro Nacional de Transportadores de Carga



Foto: suministrada de la web.

La organización OPL Carga, está informada y atenta frente a cualquier novedad que se presente durante los días en que se lleve a cabo el Paro nacional de transportadores de carga. Así manifestó el Coronel Roque Lara Tello Director de Seguridad y Tránsito, por medio de un comunicado en el cual expresa las medidas preventivas que se tendrán durante el periodo de tiempo en que los transportadores están en paro.

Bogotá D.C., 25 de febrero 2015.

Comunicado

ESTADO ACTUAL DEL PARO DE TRANSPORTADORES

Cardinal señado,

Consultadas las fuentes institucionales, no existe acuerdo entre los gremios de transportadores, la Asociación Colombiana de Camioneros (ACC) no estaría de acuerdo con el paro, lo que ha generado fuertes enfrentamientos entre los líderes de las diferentes asociaciones, la Policía Nacional mantiene el dispositivo de seguridad con instrucciones a los grupos de antidisturbios para realizar las intervenciones cuando sea necesario restablecer el orden público, no se desartan carnes, bloqueos de vías nacionales, manifestaciones y altercados del orden público especialmente en los diferentes puertos, las asociaciones de transportadores que impulsan el paro han manifestado que el caso es pacífico pero no responden por las acciones de los transportadores que apoye la iniciativa.

Ante posibles manifestaciones, concentraciones y bloqueos de vías los riesgos pueden ser:

- Inmovilización de los vehículos en ruta,
- Ataques, agresiones a los vehículos y conductores
- Hurto de la mercancía,
- Saqueo y daño de la mercancía
- Incineración de los vehículos y la carga
- Intimidación para impedir el tránsito libre
- Amenazas, entre otros.

Como plan de contingencia se mantiene toda la disponibilidad de la Dirección de Seguridad y el envío oportuno de suministros las 24 Horas los 7 días a la semana, comunicación permanente con las Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional RSTRA y puesto de mando unificado de la Dirección General de la policía, todos los despachos de las agencias OPL Carga deben ser autorizados por la Dirección de seguridad OPL Carga.

Atentamente,

CORONEL (R) ROQUE ANGEL LARA TELLO

Director de seguridad OPL Carga

Últimas noticias

- Congreso Anual de COLSEGAI
- Comunicado: Paro Nacional de Transportadores de Carga
- Lanzamiento de nuestro nuevo portal web

Certificaciones de Nuestra Organización OPL Carga



Toda el equipo humano de OPL Carga está comprometido a trabajar continuamente por el mejoramiento de cada uno de los procesos que conforma la organización, siempre en la calidad total y el progreso continuo de los mismos. Gracias al compromiso adquirido de mantener en vigencia los niveles exigidos por el estándar ISO 9001:2008.

ISO 9001:2008. Le garantiza estructura en: Dirección de Operación, Cálculo de Costos, Gestión de Recursos, Gestión de Procesos, Gestión de Calidad, Gestión de Clientes, Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Recursos Financieros, Gestión de Recursos Tecnológicos, Gestión de Recursos de Información, Gestión de Recursos de Infraestructura, Gestión de Recursos de Marketing, Gestión de Recursos de Investigación y Desarrollo, Gestión de Recursos de Innovación y Gestión de Recursos de Sostenibilidad.

ISO 14001:2004. Garantiza condiciones de gestión ambiental que favorezcan la explotación, el uso eficiente y la conservación de los recursos naturales, el cumplimiento de las obligaciones legales y el bienestar de la comunidad.

ISO 18001:2007. Garantiza condiciones de gestión de seguridad ocupacional, que aseguren la salud, la seguridad y el bienestar de los empleados, el cumplimiento de las obligaciones legales y el bienestar de la comunidad.

ISO 22000:2005. Garantiza condiciones de gestión de seguridad alimentaria que aseguren la salud y el bienestar de los consumidores, el cumplimiento de las obligaciones legales y el bienestar de la comunidad.

ISO 26000. Proporciona un marco de referencia de gestión que asegura a través de la Dirección de Operación, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Recursos Tecnológicos, Dirección de Recursos de Información, Dirección de Recursos de Infraestructura, Dirección de Recursos de Marketing, Dirección de Recursos de Investigación y Desarrollo, Dirección de Recursos de Innovación y Dirección de Recursos de Sostenibilidad, el cumplimiento de las obligaciones legales, éticas y sociales de la organización.

Últimas noticias

- Congreso Anual de COLSEGAI
- Comunicado: Paro Nacional de Transportadores de Carga
- Lanzamiento de nuestro nuevo portal web

Anexo No 6

Chat Online

ClientEngage Visitor Chat Discussions Online Servicio al cliente

You are now online. You will not be notified of any messages until you navigate to the dashboard. Click here to navigate to the dashboard: [Dashboard](#)

Default juan camargo Luis Florez Sanchez

juan camargo: El numero de celular de despacho de la oficina de soacha 10:10

OPL Servicio al cliente: Buenos Días, Cordial saludo ✓ 10:10

OPL Servicio al cliente: Con gusto; un momento por favor. ✓ 10:11

OPL Servicio al cliente: puede comunicarse a los siguientes números: Jorge Quintero 313-4338696 o José Clavijo 313-3970596 ✓ 10:12

OPL Servicio al cliente: hay algo más en que pueda ayudarle? ✓ 10:13

juan camargo: No gracias muy amable 10:13

Visitor Data	
Username	juan camargo
E-Mail	pipoco0424@hotmail.com
Started	10:09:47
Last Activity	10:25:55
Visitor Exited	No
Referer	http://www.oplcarga.com/contacto.php
Languages	Spanish (Spain - Traditional)
Visitor Time	2015-02-09 10:09:47
Browser	Safari
OS	
Current Page	http://www.oplcarga.com/trabaje.php

ClientEngage Visitor Chat Discussions Online Servicio al cliente

Default john Patricia FREDDY MANUEL GOMEZ PEÑARANDA NESTOR VARELA

OPL Servicio al cliente: +57(7)6780300 Ext 1203, o pida que la comuniquen con Contabilidad ✓ 09:40

Patricia: el 6780300 no me responde 09:41

Patricia: ni me da la opción de macar la extencion 09:41

Patricia: no entra al pbx 09:41

OPL Servicio al cliente: Sra. Patricia por favor enviar su solicitud a servicioalcliente@oplcarga.com.co adjuntando fotocopia de la cédula y copia de tarjeta de propiedad o contrato de Leasing si aplica ✓ 09:47

Patricia: gracias, ya logre comunicarme, que tenga un feliz dia. 09:54

Visitor Data	
Username	Patricia
E-Mail	ediazb1@hotmail.com
Started	09:37:30
Last Activity	09:56:58
Visitor Exited	Yes
Referer	http://www.oplcarga.com/
Languages	Spanish (Spain), Spanish (Spain - Traditional)
Visitor Time	2015-02-12 09:37:29
Browser	Chrome
OS	Windows
Current Page	http://www.oplcarga.com/contacto.php

ClientEngage Visitor Chat Discussions Online Servicio al cliente

Default ILBER URBANO ROJAS GUARIN Julian escobar

OPL Servicio al cliente: Buenas Tardes, cordial saludo ✓ 17:35

Julian escobar: Estoy necesitado un certificado de Ingresos de un tracto camión que tengo laborando con ustedes estoy escribiendo aver como me pueden ayudar con eso 17:35

OPL Servicio al cliente: Con gusto; debe enviar la solicitud a : servicioalcliente@oplcarga.com.co ✓ 17:38 y anexar los siguientes documento: Nombre completo de los propietarios del vehículo, fotocopia de la cédula ampliada al 150 , nombre de la entidad a la cual va dirigida la certificación , copia de la tarjeta de propiedad del vehículo.

Julian escobar: ok muchas gracias 17:39

OPL Servicio al cliente: Con gusto, gracias por preferir nuestros servicios. ✓ 17:39

Visitor Data	
Username	Julian escobar
E-Mail	alexisjaes@hotmail.com
Started	17:34:41
Last Activity	17:39:29
Visitor Exited	No
Referer	https://www.google.com.co/
Languages	Spanish (Spain)
Visitor Time	2015-02-19 17:34:42
Browser	Safari
OS	Iphone
Current Page	http://www.oplcarga.com/

Anexo No 7

Soporte en la solución de quejas y reclamos


The screenshot shows an email client interface for 'Organización OPL'. The email is titled 'SOLICITUD INFORME 1 VEHICULO STA MARTA' and is from 'Logística MLA LTDA.' The content of the email reads: 'Buenos días Sra. Andrea En el informe falta 1 vehículo, en Santa Marta se cargaron 4 vehículos, agradezco por favor enviárol. Quedo atenta a su pronta respuesta Cordialmente Lorena Bedoya C. MLA LTDA.' The email was received at 10:53 (27 minutes ago). The interface includes a search bar, navigation icons, and a sidebar with various communication tools.

The screenshot shows an email client interface for 'Organización OPL'. The email is titled 'SOLICITUD INFORME 1 VEHICULO STA MARTA' and is from 'Comunicaciones Oplcarga'. The content of the email reads: 'enviados por Internet, pueden no ser seguros y no pueden ser tomados como documentos contractuales, salvo que sea explícito. Por favor considere el medio ambiente antes de imprimir este correo electrónico. Buenos Días, Cordial saludo En comunicación con la Agencia de Santa Marta nos confirman que el vehículo se encuentra planillando e inicia ruta en horas de la tarde Cordialmente; Andrea Valbuena Carreño Pasante Comunicación Social y Periodismo Km. 2.176 Anillo Vial Floridablanca-Girón Ecoparque Empresarial Natura - Torre 2 Oficina 803 Email: comunicaciones@oplcarga.com.co Tel: +57(7)6780300 Ext 1652 Cel: 3184178586 Floridablanca - Santander - Colombia' The email was received at 11:17 (2 minutes ago). The interface includes a search bar, navigation icons, and a sidebar with various communication tools.

Anexo No 8

Modelo de la encuesta de satisfacción al cliente

Esta encuesta se aplicó a todos los clientes de la organización y los resultados aún están en proceso, pues es durante todo el segundo semestre del 2014 y primero del 2015.

		Gestión Comercial Encuesta de Satisfacción del Cliente		Código: F-GC-09 Fecha: 23/07/2014	Versión: 6 Página: 1 de 1				
Su opinión es muy importante para nosotros!									
Apreciado Cliente por favor dedique un momento a contestar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestros servicios.									
Empresa				Fecha	DD / MM / AAAA				
Nombres y Apellidos de quien diligencia la encuesta									
Cargo				Teléfono					
Email:									
1. ¿Cuál es el grado de satisfacción en general de nuestros servicios?									
Insatisfecho	<input type="checkbox"/>	Poco satisfecho	<input type="checkbox"/>	Satisfecho	<input type="checkbox"/>	Completamente satisfecho	<input type="checkbox"/>		
2. ¿Por qué prefiere a OPL CARGA?									
Calidad del Servicio	<input type="checkbox"/>	Reconocimiento en el sector	<input type="checkbox"/>	Tarifas Competitivas	<input type="checkbox"/>				
Seguridad y Confiabilidad	<input type="checkbox"/>	Otras: Cuál/es?	<input type="checkbox"/>						
Conteste las siguientes preguntas marcando en las casillas de acuerdo con los criterios indicados									
<input type="checkbox"/> 1 MALO <input type="checkbox"/> 2 REGULAR <input type="checkbox"/> 3 BUENO <input type="checkbox"/> 4 EXCELENTE									
3. ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a nuestros representantes de ventas en términos de:									
Atención oportuna a sus requerimientos.									
Tarifas frente a la Competencia.									
Cumplimiento en lo acordado.									
Vistas de seguimiento.									
4. ¿Cuál es su percepción de nuestro servicio en términos de:									
Cumplimiento en la colocación de vehículos									
Cumplimiento fechas pactadas (tiempo de entrega).									
Envío oportuno de reportes de seguimiento.									
Tiempo de solución a inconvenientes en la operación.									
Faltantes en la entrega del producto.									
Nivel de cortesía de nuestros conductores.									
Fletes pactados y soportes completos en las facturas.									
Notas créditos solicitadas.									
Tiempo de entrega de la factura.									
5. ¿El proceso de Servicio al Cliente atiende bien sus necesidades y requerimientos?									
Siempre	<input type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>	No lo conozco	<input type="checkbox"/>		
6. En comparación con otras empresas de Transporte, OPL es:									
Mucho mejor	<input type="checkbox"/>	Algo mejor	<input type="checkbox"/>	Mas o menos igual	<input type="checkbox"/>	Poor	<input type="checkbox"/>	No lo sé	<input type="checkbox"/>
7. Ha tenido algún problema a la hora de utilizar los servicios de OPL									
SI	<input type="checkbox"/>	Cuál?							
NO	<input type="checkbox"/>								
8. Recomendaría nuestros servicios									
SI	<input type="checkbox"/>	Porqué?							
NO	<input type="checkbox"/>								
9. Aparte de los servicios y valores agregados que OPL CARGA le ofrece actualmente ¿Qué otros cree que le puede brindar para mejorar nuestro servicio?									
Retroalimentación									

Anexo No 9

Organización **OPL**

MANUAL DE USUARIO PÁGINA WEB

Floridablanca, 2015



Introducción

Es importante destacar que la Página web de OPL CARGA, está diseñada de manera didáctica e interactiva, de tal forma que cuando los usuarios ingresen puedan encontrar la información que necesitan de manera fácil y rápida.

Como apoyo a la búsqueda eficiente dentro de la página web fue diseñado este documento, que tiene como fin brindar al usuario una explicación detallada del modo de empleo de cada uno de los componentes y secciones que contiene la página.



Objetivos

Objetivo General

Brindar una descripción clara y detallada sobre el funcionamiento, ubicación y distintos elementos de la página web de OPL Carga.

Objetivos Específicos

- ✓ Presentar los diferentes tipos de página y secciones, con el fin de reconocer la manera en la que se presenta la información.
- ✓ Guiar al usuario en los diferentes tipos de búsqueda dentro de la página web para que pueda encontrar la información de una manera eficiente.

Requerimientos

Requerimientos de Software

- ✓ Windows Internet explore
- ✓ Google Chrome



¿Qué se puede realizar en la Página Web?

El propósito de la página web es brindarle al usuario información real de la organización OPL Carga. A continuación se nombran las opciones principales que el usuario puede realizar dentro de la página.

- ✓ **Obtener información de manera rápida y sin búsquedas a datos importantes de la organización en la página principal como:**
 - ✓ Acceso de manera rápida y fácil al monitoreo y trazabilidad de la carga.
 - ✓ Los servicios más destacados dentro de la Organización.
 - ✓ Acceso rápido a la información de las empresas filiales
 - ✓ Novedades, evento y noticias referentes a la empresa y el sector transporte
 - ✓ Chat en línea.
- ✓ **Consultar información específica sobre algún tema o elaborar sus propias consultas personalizadas, para este tipo de información la página web cuenta con las siguientes facilidades:**
 - ✓ Menú Principal
 - ✓ Sub Menús de Información
 - ✓ Sistema de consultas a través del chat en línea
 - ✓ Buscador de la página web

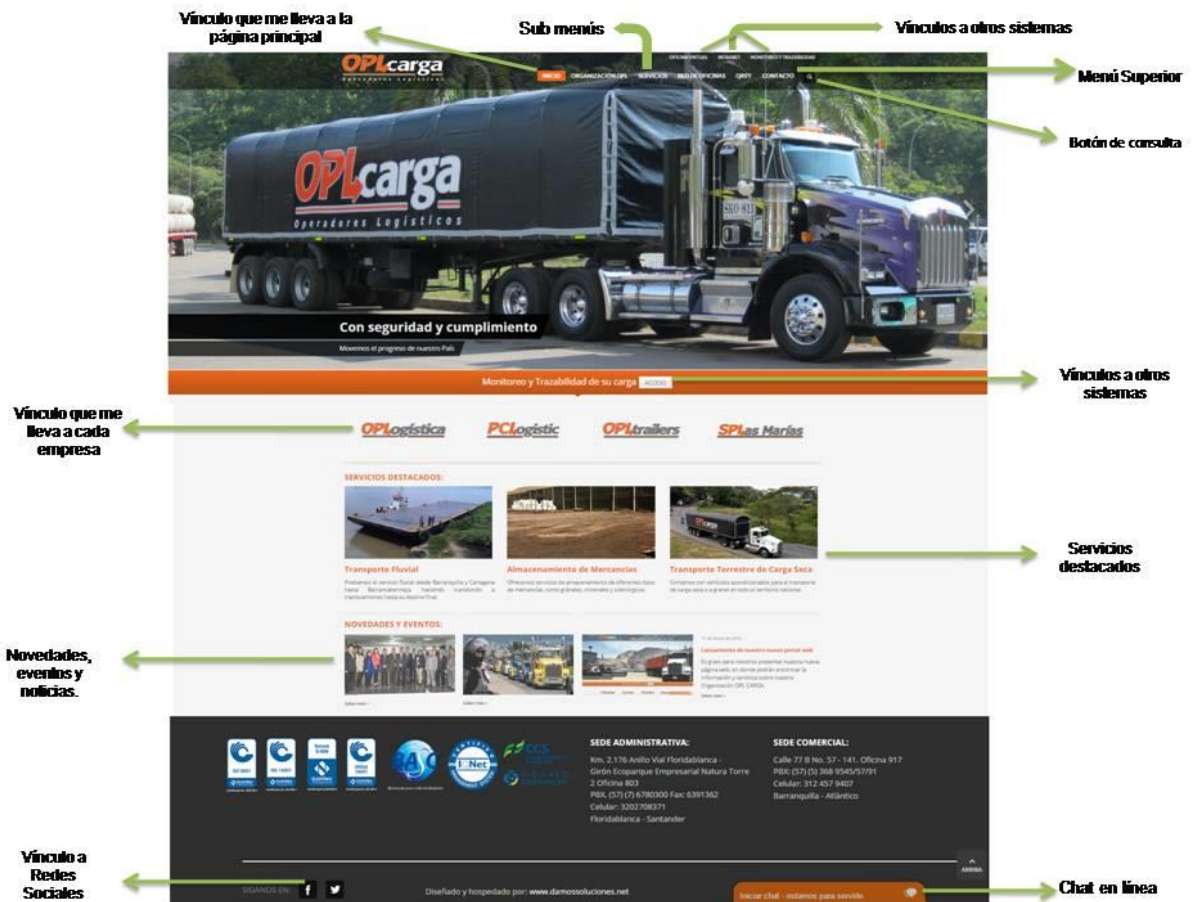
- ✓ **Solicitar requerimientos y descargar documentos de interés por medio de la oficina virtual. Algunos de estos documentos son:**
- ✓ Formulario de solicitud
- ✓ Certificados
- ✓ Documentos compartidos
- ✓ Encuesta de satisfacción
- ✓ Peticiones, quejas y reclamos
- ✓ Histórico de requerimientos

Conceptos

En esta sección se pretende describir una serie de estándares utilizados dentro de la página web como: nombres, barras de acceso, botones, barras de menú de manera que cuando el usuario ingrese sepa su funcionalidad y como utilizarlos.

Página principal

Una vez que el usuario ingresa al sitio web, lo primero que observa es la página principal. Esta descrita a continuación:



Nombre o URL

www.oplcarga.com.co

Descripción de los menús

La página web cuenta con un menú principal en el que se encuentran clasificada la información por medio de sub menús.

Menú superior

Este menú permite al usuario ingresar a la diferente información que ofrece la página web.

Se localiza en la parte superior derecha de la pantalla se presenta a continuación:



Sub Menús

El menú principal cuenta con unas pestañas que son clasificadas en sub menús, estos contienen las siguientes secciones:



- ✓ Pestaña de la información
- ✓ Contenido de la pestaña

Pestañas de Información

Estas pestañas permiten al usuario ver la información de la opción seleccionada de manera organizada.



- La pestaña de color naranja es la pestaña de la cual se está mostrando el contenido.

- Para mostrar el contenido de una pestaña de color gris debe hacer “clic” sobre la que desee mostrar.

Contenido de la Pestaña

En el contenido de la pestaña se muestra la información de la opción del sub menú seleccionado que corresponde con la clasificación de la pestaña.

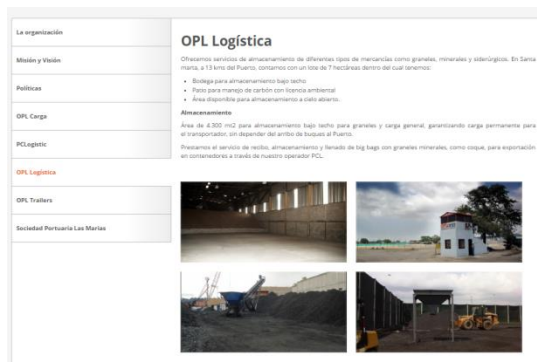


Hay varios tipos de contenidos para las pestañas de información:

- ✓ Texto con imagen
- ✓ Mapa de Ubicación
- ✓ Formularios

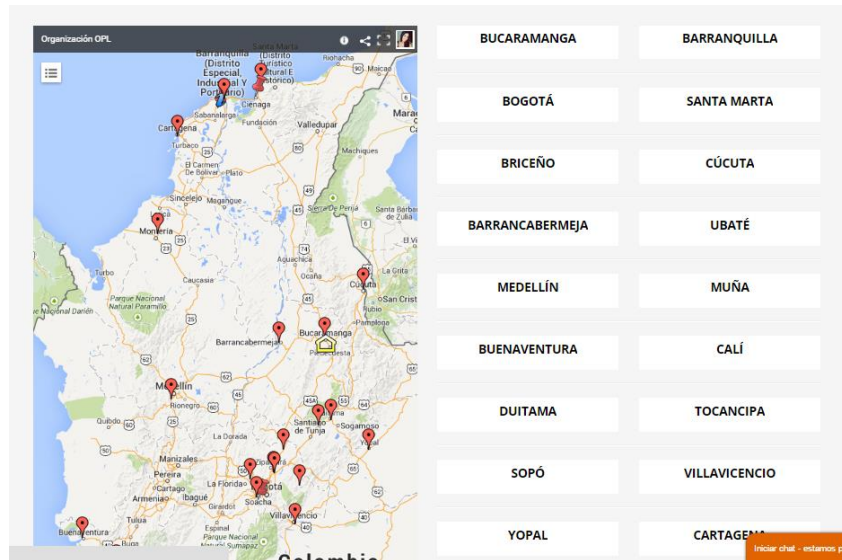
Texto

Contenido de información de manera plana acompañado de imágenes que ilustran el contenido.



Mapa de Ubicación

El mapa de ubicación permite identificar geográficamente en qué lugar exactamente se encuentra localizada cada una de las agencias y sedes que compone la Organización OPL Carga.



Formularios

El formulario de trabajo con nosotros es una herramienta que permite que el usuario se registre y postule para trabajar dentro de la organización.

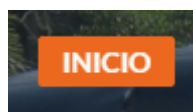
The image shows a screenshot of the OPL job application form. The form includes the following fields: Su nombre completo, Correo electrónico, Cédula, Edad, Género (with a dropdown menu set to 'Masculino'), Cargo al que aspira, Ciudad de residencia, Teléfono / celular, Nivel de escolaridad (with a dropdown menu set to 'Bachillerato'), and Su mensaje. Below the message field is a green button labeled 'Adjunte su hoja de vida' and 'Cargar archivo', and a grey button labeled 'Enviar'. To the right of the form is a photograph of a smiling man in a suit pointing upwards.

Casos especiales

Los casos especiales son las opciones del Menú principal que no aplica para los sub menús y sus páginas de pestañas.

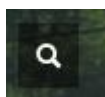
Inicio

Esta opción del Menú principal dirige a la página principal cuando se esté interactuando en cualquier pestaña de información.



Botón de Consulta

El botón de consulta permite al usuario realizar la búsqueda de información y contenido dentro de la página web con palabra claves.



Vínculos a otros sistemas

Los vínculos a otros sistemas permiten al usuario interactuar con tres plataformas de información entre las que se encuentran la oficina virtual, Intranet y monitoreo y trazabilidad.



Oficina Virtual

La oficina virtual esta específicamente diseñada para los clientes externos de la organización, con el fin de atender las necesidades y requerimientos que solicitan. Para acceder cada cliente tendrá un número de usuario en este caso su NIT y la contraseña correspondiente.



Una vez ingresado el usuario y clave en la parte superior de la página web aparecerá el nombre de la empresa y en la parte inferior derecha la opción para cambiar la contraseña y superior a esta las opciones de solicitud de requerimientos y archivos que dese descargar o solicitar. Para cerrar sesión diríjase a la parte superior de la página continuo al nombre de la empresa.



Intranet

La intranet es de uso corporativo para el personal interno de la organización, donde se encontrara la información relevante a cada proceso y formato que esté vigente y actualizado.



...: INTRANET CORPORATIVA ...:

Usuario:

Contraseña:

Ingresar

Organización OPL
Derechos Reservados
@2012-2013

Monitoreo y trazabilidad

El vínculo de monitoreo y trazabilidad está diseñado para los clientes externos e internos que cuenten con acceso a esta plataforma allí encontrara la información suficiente de los vehículos cargados, rutas y su respectivo estado de movilidad por el país.



Vínculos de la página web.

Vínculos de las empresas

Estos vínculos permiten al usuario ir de manera rápida y fácil a cada una de las empresas filiales que conforma la organización con tan solo dar un clic en la empresa que desee conocer información, se proyectara un rectángulo de color naranja.

OPLLogística

PCLogistic

OPLtrailers

SPLas Marías

Vínculos de servicios destacados

Estos vínculos presentan al usuario de manera ilustrada y didáctica los servicios más destacados de la organización. Con tan solo dar un clic en el servicio que desee conocer información, se proyectara un rectángulo de color naranja.

SERVICIOS DESTACADOS:

		
Transporte Terrestre de Contenedores Nuestra compañía cuenta con el servicio de transporte de Contenedores desde los principales puertos del país.	Transporte Terrestre de Carga Líquida Transportamos carga líquida a nivel nacional con parque automotor propio de tanques en acero inoxidable, apoyados con una flota de vehículos terceros.	Transporte Terrestre de Carga Seca Contamos con vehículos acondicionados para el transporte de carga seca o a granel en todo el territorio nacional.

Novedades, eventos y servicios

El usuario encontrara en la parte inferior de la página web noticias relevantes a la organización y el sector transporte de carga. Con tan solo dar un clic en la noticia novedad, se proyectara un rectángulo de color naranja.



Chat en línea

El usuario podrá interactuar por medio de un chat en línea donde se atenderán cualquier inquietud que presente, durante todo el día.

Vínculo Redes Sociales

Estos vínculos llevarán al usuario con tan solo un clic a las redes sociales de la organización donde se informara sobre el sector de transporte y carga.



Sub Menús

Los sub menús permiten al usuario ingresar a la información de toda la organización OPL Carga, clasificada en los servicios que brindan, la red de oficinas con que cuenta la organización, el QRSF y contacto. Cada sub menú cuenta con la opción de pestañas de información que desglosan los contenidos.

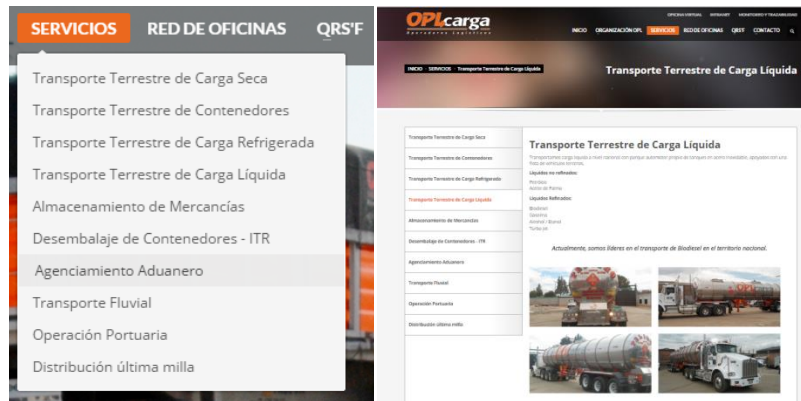
Organización OPL

En este sub menú el usuario encontrara la información relevante a la organización como su visión, misión, políticas y empresas filiales.



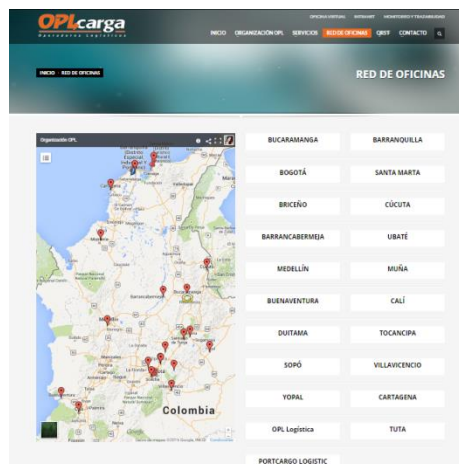
Servicios

En este sub menú el usuario encontrara todos los servicios con los cuales cuenta la organización, su infraestructura y transporte.



Red de Oficinas

Este sub menú permite al usuario acceder a la información relevante a direcciones, ubicación geográfica y números telefónicos de cada una de las agencias con que cuenta OPL Carga.



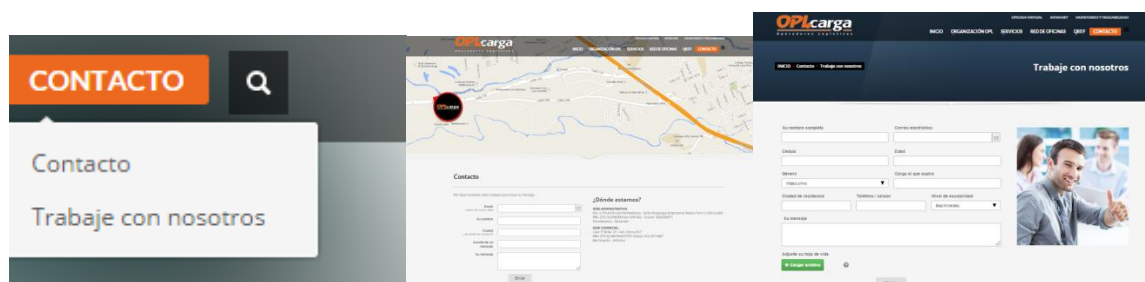
QRS'F

El sistema de quejas, reclamos, servicio y felicitación, permite que el usuario realice cada uno de estos, por medio de la oficina virtual anteriormente mencionada solo para el caso de quejas y reclamos.



Contacto

Este sub menú permite al usuario enviar un mensaje directo o entrar a la opción de trabajar con nosotros donde se encuentra el formulario y la opción de agregar la hoja de vida.

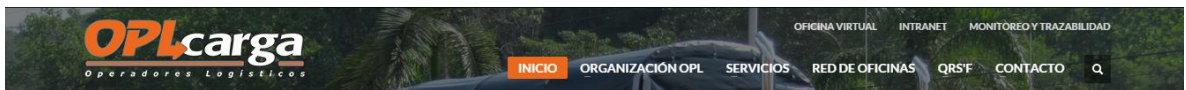


Ingreso Oficial Virtual

La oficina virtual fue creada y pensada para cada uno de nuestros clientes, con el fin de mejorar los procesos de solicitud de certificados, archivos, descargas, formularios y encuestas que son requeridos tanto por los clientes como por la organización.

A continuación se describirá de manera detalla el modo de ingreso.

1. Cada cliente recibirá un correo de Servicio al cliente en el cual se le asignara un usuario, en este caso el NIT y una clave correspondiente, la cual el cliente podrá cambiar tan pronto ingrese a la oficina virtual.
2. Seguido de este primer pasó el cliente debe ingresar a la Página web: www.oplcarga.com y se debe dirigir a la parte superior de esta identificando el menú principal.



3. Luego de identificar el menú principal debe ir a la parte superior derecha donde encontrara el vínculo a otros sistemas y dirigirse dando clic a la oficina virtual.



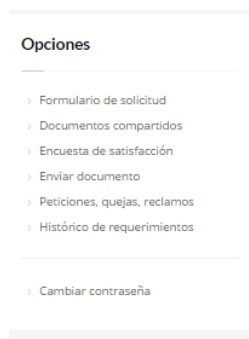
4. Luego de dar clic sobre la opción oficina virtual aparecerá una casilla en la cual el cliente debe ingresar su usuario y clave asignada por Servicio al cliente.

5. Luego de ingresar a su cuenta aparecerá la siguiente información seguido del nombre de la empresa que está haciendo uso de la oficina virtual.

Nombre de la empresa



6. Una vez ingresado a la oficina el cliente podrá **cambiar su contraseña** y empezar a descargar cada uno de los certificados que aparecen en la parte izquierda de la página web.
7. En la parte derecha de la página web el cliente puede encontrar las opciones para acceder a la diferente información.



- Una vez ubicada las opciones puede dar clic sobre cada una de ellas y comenzar a enviar solicitudes, responder encuestas, adjuntar archivos, realizar una petición y poner sus quejas y reclamos además de ver el histórico de requerimientos que ha realizado en determinado tiempo.

Formulario de Solicitudes

En esta opción el cliente podrá enviar cualquier solicitud que requiera por medio de la oficina virtual llenando los campos que se muestran a continuación:

The screenshot displays the 'Oficina virtual' (Virtual Office) interface. At the top, there is a navigation bar with the OPLcarga logo and the text 'Operadores Logísticos'. The main header includes the text 'Oficina virtual' and a breadcrumb trail 'INICIO > OFICINA VIRTUAL'. Below the header, the 'Formulario de solicitudes' (Request Form) is visible, featuring input fields for 'Su nombre', 'Email', 'Compañía', and 'Cargo', along with a larger text area for 'Su solicitud' and an 'Enviar' button. To the right, a sidebar titled 'Opciones' (Options) lists several menu items: 'Formulario de solicitud', 'Documentos compartidos', 'Encuesta de satisfacción', 'Enviar documento', 'Peticiónes, quejas, reclamos', 'Histórico de requerimientos', and 'Cambiar contraseña'.

Documentos Compartidos

En esta opción el cliente tendrá la opción de descargar archivos que sean compartidos por medios de la oficina virtual.



Encuesta de Satisfacción

Esta opción está diseñada para que los clientes evalúen los servicios de la organización y así mismo den las sugerencias y recomendaciones que consideren se deben mejorar.

The screenshot displays the 'Encuesta de satisfacción' (Satisfaction Survey) page on the OPLcarga website. The page header includes the OPLcarga logo and navigation links such as 'INICIO', 'ORGANIZACIÓN OPL', 'SERVICIOS', 'RED DE OFICINAS', 'QRSF', and 'CONTACTO'. The main content area features a survey form with the following elements:

- Header:** 'Encuesta de satisfacción' and a sub-header '¡Su opinión es muy importante para nosotros!'.
- Introduction:** 'Apreciado cliente por favor dedique un momento a contestar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestros servicios.'
- Form Fields:** Input boxes for 'Nombres y apellidos', 'Correo electrónico', 'Empresa', 'Cargo', and 'Teléfono'.
- Question 1:** '¿Cuál es el grado de satisfacción en general de nuestros servicios?' with radio button options: 'Insatisfecho', 'Poco satisfecho', 'Satisfecho', and 'Completamente satisfecho'.
- Question 2:** '¿Por qué prefiere a OPL Carga?' with radio button options: 'Calidad del servicio', 'Reconocimiento del sector', 'Tarifas competitivas', 'Seguridad y confiabilidad', and 'Otra'.
- Question 3:** '¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a nuestros representantes de ventas?' with buttons for 'Malo', 'Regular', 'Bueno', and 'Excelente'.

On the right side, there is a sidebar titled 'Opciones' with a list of menu items: 'Formulario de solicitud', 'Documentos compartidos', 'Encuesta de satisfacción', 'Enviar documento', 'Peticiónes, quejas, reclamos', 'Histórico de requerimientos', and 'Cambiar contraseña'.

Envío de Documentos

Esta opción se creó pensando en la facilidad del cliente en enviar documentos mientras navega por medio de la página web. El cliente puede llenar los campos solicitados y posteriormente adjuntar archivos.

The screenshot shows the 'Envío de documentos' (Document Submission) form on the OPLcarga website. The page header includes the OPLcarga logo and navigation links: BIENVENIDO: ALDIA S.A., OFICINA VIRTUAL, CERRAR SESIÓN, INTRANET, MONITOREO Y TRAZABILIDAD, INICIO, ORGANIZACIÓN OPL, SERVICIOS, RED DE OFICINAS, QRS'F, and CONTACTO. The main heading is 'Oficina virtual'. The form itself is titled 'Envío de documentos' and contains the following fields: 'Su nombre', 'Email' (with an envelope icon), 'Compañía', 'Cargo', and 'Observaciones' (a large text area). A green button labeled 'Cargar archivo' with an upload icon is positioned below the 'Observaciones' field. A 'Enviar' button is located at the bottom center of the form. To the right of the form is a sidebar titled 'Opciones' with a list of menu items: 'Formulario de solicitud', 'Documentos compartidos', 'Encuesta de satisfacción', 'Enviar documento', 'Petición, quejas, reclamos', 'Histórico de requerimientos', and 'Cambiar contraseña'.

Peticiones, quejas y reclamos

Esta opción permite al cliente realizar cualquier tipo de solicitud, queja, reclamo o sugerencia a la cual se le hará el pertinente seguimiento y se mantendrá informado al cliente por medio del correo electrónico.

The screenshot shows the OPLcarga website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'OPLcarga Operadores Logísticos' on the left and links for 'BIENVENIDO: ALDIA S.A...', 'OFICINA VIRTUAL', 'CERRAR SESIÓN', 'INTRANET', and 'MONITOREO Y TRAZABILIDAD' on the right. Below this is a secondary navigation bar with 'INICIO', 'ORGANIZACIÓN OPL', 'SERVICIOS', 'RED DE OFICINAS', 'QRS F' (highlighted), and 'CONTACTO'. A dark banner below the navigation contains 'INICIO', 'OFICINA VIRTUAL', 'PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS', and 'Oficina virtual' on the right. The main content area is titled 'Solicitud de requerimiento'. It includes a descriptive paragraph: 'Este es un espacio donde usted puede hacernos llegar cualquier tipo de solicitud, queja, reclamo o sugerencia. A esta le haremos seguimiento y lo mantendremos informado del estado a través del correo electrónico.' The form contains the following fields: 'Tipo de PQRS:' (dropdown menu with 'Sugerencia' selected), 'Ciudad:' (dropdown menu with 'Abejorral' selected), 'Razón social:' (text input), 'Dirección:' (text input), 'Nit:' (text input), 'Teléfono:' (text input), 'Nombre completo:' (text input with 'ALDIA S.A' entered), 'Motivo:' (dropdown menu with 'Cualquier otro' selected), 'Cargo:' (text input), and 'Descripción:' (text area). On the right side, there is a sidebar titled 'Opciones' with a list of links: 'Formulario de solicitud', 'Documentos compartidos', 'Encuesta de satisfacción', 'Enviar documento', 'Peticiones, quejas, reclamos', 'Histórico de requerimientos', and 'Cambiar contraseña'.

Histórico de Requerimiento

Esta opción permitirá al cliente ver en forma de diagrama los requerimientos y respuestas que se le ha dado a través de la oficina virtual con fecha y hora.

Anexo 10

Boletín Informativo para Generadores de Carga y Transportadores.

BOLETÍN INFORMATIVO



No. 1
Noviembre 3 de 2014



A final de octubre iniciará transporte de carga por el río Magdalena

La compañía Impala es la encargada del proyecto del puerto de Barrancabermeja, quien su director Alejandro Posada Costa asegura que “la construcción está muy avanzada y a finales de este mes se iniciará el transporte de hidrocarburos desde Barrancabermeja hacia los puertos del Caribe”. La inversión de este proyecto supera los 100 millones de dólares y su primera fase comprende 50 hectáreas en Barrancabermeja la cual tiene la capacidad de mover 25 millones de

se dará inicialmente en Cartagena, Barranquilla y Barrancabermeja, el Director de Impala afirmó “son 630km. A Cartagena vamos por el canal del dique, con las mercancías se hace transbordo de camión a embarcaciones fluviales en el puerto de Barrancabermeja y los camiones básicamente vienen de los grandes centros de consumo; Bucaramanga, Medellín, Bogotá, para la carga seca y los grandes centros productores como es carbón y petróleo, vienen de Meta, Putumayo, Arauca, Santander, Norte de Santander”

Fuente: Camacol Radio

Evento



Las operaciones logísticas generan entre el 10% y 15% del costo del producto y más del 50% de que otros costos operacionales que no agregan valor.

LEAN LOGISTICS
Desarrolle operaciones logísticas exitosas

LEAN LOGISTICS
Impulse procesos ágiles de logística con el mejor resultado

LEAN LOGISTICS
Impulse procesos ágiles de logística con el mejor resultado

CONTENIDO	RESEÑA DE LA AGENCIA
ESPECIAL Logística: el nuevo negocio Logística: el nuevo negocio Logística: el nuevo negocio	ESPECIAL Logística: el nuevo negocio Logística: el nuevo negocio Logística: el nuevo negocio

INFORMACIÓN DEL EVENTO

EL 25, 27 Y 28 DE OCTUBRE
 Hotel El Comodoro
 Avenida del Comercio No. 40 - 2da planta - Bogotá - Colombia
 010221 - Colombia

INFORMACIÓN ANTES DEL EVENTO

Reservación al correo: reservaciones@leanlogistics.com
 o al teléfono: +57 (0)2 (51) 22 51 51



bariles anuales de hidrocarburos y entre millón y medio y dos millones y medio de toneladas de carga seca. Posterior a esto el desarrollo fluvial



BOLETÍN INFORMATIVO

No. 1



Noviembre 3 de 2014

Congreso anual de COLFECAR



La Federación Colombiana De Transportadores COLFECAR, realizó el pasado 8 y 10 de octubre, El XXXIX Congreso Nacional del Transporte en el Hotel las Américas en la ciudad de Cartagena, el cual este año tuvo como lema "Un nuevo reto: El transporte de carga y su logística" al evento asistieron más de 1.500 asistentes entre los que se encuentran: afiliados, funcionarios del Gobierno y conferencistas e invitados especiales. De igual manera, se dio participación a más de 300 expositores comerciales que se han convertido en una de las más grandes muestras empresariales a nivel de América Latina.

Por otro lado, el presidente de COLFECAR, Juan Carlos Rodríguez Muñoz, indicó que la agenda para el presente año se enfocara en cuatro grandes temas como: Transporte, Económicos, Logística e infraestructura con el fin de darle una mejor mirada a los hechos significativos que tiene que ver en cuanto a la actualidad nacional y el mundo del transporte y su logística. Para el inicio de estos diálogos se manejarán dos temas relacionados con las Buenas Prácticas Comerciales y el Transporte de Carga y la Estrategia de Seguridad para el Transporte.

Así mismo, se hará un reconocimiento a los afiliados con más de cinco años de vinculación a la Federación en un acto solemne de condecoración a la "Fidelidad Gremial" y otro de homenaje y condecoración al "Mérito Gremial" y toda una vida dedicada al transporte".

Fuente: eltransporte.com y Colfecar.



Al evento asistió el Gerente de nuestra organización OPL CARGA, El Doctor Juan Manuel Barco quién se vinculó como miembro de la Junta Directiva de COLFECAR.

¡POR UN PELO! Me salvé, reporté y gané.

Esta campaña se realizó en el mes de Agosto y Septiembre, por la gestión del Departamento de HESQ, dirigida a los transportadores, con el fin de reportar los casi accidentes y las acciones inseguras que se presentan durante el trabajo, el lema de la campaña fue: **¡Reportar los casi accidentes, nos aleja de futuros accidentes!**

La campaña fue de gran acogida por los transportadores quienes se encargaron de diligenciar un formulario con sus reportes presentados y como incentivo poder participar en el sorteo de relojes Casio, cargadores portátiles Sony y muchos premios más.

Campaña





Anexo 11

Seguimiento vehicular

Plataforma Destino Seguro

[Su Cuenta](#) [Base de Datos](#) [Despachos](#) [Consulta OnLine](#) [OnLine Plus](#) [Estadísticas](#) [Ayuda](#) [Contactenos](#)


 SILVIA ALEJANDRA MENDOZA MANCIPE
 OPL - CARGA


 DESTINO SEGURO
 (Por el sistema logístico)


.. TIENE 1 MENSAJES NUEVOS..

IMPORTANTE:
[VIDEO RFID](#) [VIDEO PC PLUS](#) [Politica para el Tratamiento de la Información](#)

VEHÍCULOS EN RUTA
RESULTADO: 365 REGISTROS EN ESTA CONSULTA (9:30 3 2:45 1 62 28 215 2 54)

CONSECUTIVO	MANIFIESTO	RESTRICCION	placa	FEC. SALIDA	HOR. SALIDA	No Registrada	No Registrada	VIA	Transportadora	ag	
1149481	00110003223	23:00:00 hasta 05:00:00	XLE816	03-Mar-15	16:34	OLEOFLORES S.A.	CUCUTA	AGUSTIN CODAZZI	OCAÑA	OPL - CARGA	PR
11541308	00680007574	23:00:00 hasta 05:00:00	WIC032	12-Mar-15	15:22	DIACO S.A.	TUTA	VALLEDUPAR	POR BUCARAMANGA	OPL - CARGA	SUI
11542262	02525000387	23:00:00 hasta 05:00:00	SNB724	12-Mar-15	17:13	ARROZ DIANA S.A.	YOPAL	BARRANQUILLA	TUNJIA	OPL - CARGA	PR
11473160	00440010195	23:00:00 hasta 05:00:00	SVX325	17-Mar-15	13:30	EXXON MOBIL DE COLOMBIA	CARTAGENA	BOGOTA	TRONCAL	OPL - CARGA	SUI
11558391	00550014087	23:00:00 hasta 05:00:00	SXU997	17-Mar-15	18:00	CORPORACION DE ACERO SA	BARRANQUILLA	VILLA VICENCIO	TRONCAL	OPL - CARGA	SUI

Formato de Reporte


Gestión Comercial
 Informe de Seguimiento Vehicular para Cliente

CLIENTE: CERAMICA SAN LORENZO INDUSTRIAL DE COLOMBIA S.A. - URBANO **FICHA:** 24693295

Estado		Fechas - Origen		Destino		Fechas - Origen		Destino		Fechas - Origen		Destino		Fechas - Origen		Destino		Fechas - Origen		Destino	
Nº de Manifiesto	Remesa	Producto	Placa	Origen	Destino	Condición	Nº de Vehículo	Fecha Inicio Tránsito	Fecha Fin Tránsito	Fecha de Salida	Fecha de Llegada	ESTADO 1	Fecha de Salida	Fecha de Llegada	ESTADO 2	Fecha de Salida	Fecha de Llegada	ESTADO 3	Fecha de Salida	Fecha de Llegada	
1	02080001	023-00004	CERAMICA B0119	014001	0000	0000	0000000	19/03/2015	24/03/2015	08:05	08:05	Finalizado	23/03/2015	23/03/2015	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
2	02080001	023-00004	CERAMICA B0119	014001	0000	0000	0000000	19/03/2015	24/03/2015	08:05	08:05	Finalizado	20/03/2015	20/03/2015	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
3	02080001	023-00004	CERAMICA B0119	014001	0000	0000	0000000	20/03/2015	24/03/2015	08:23	08:23	Finalizado	23/03/2015	23/03/2015	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
4	02080001	023-00004	CERAMICA B0119	014001	0000	0000	0000000	20/03/2015	24/03/2015	08:24	08:24	Finalizado	20/03/2015	20/03/2015	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
5	02080001	023-00004	CERAMICA B0119	014001	0000	0000	0000000	21/03/2015	24/03/2015	06:30	06:30	Finalizado	21/03/2015	21/03/2015	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
6	02080001	023-00004	CERAMICA B0119	014001	0000	0000	0000000	21/03/2015	24/03/2015	06:00	06:00	Finalizado	21/03/2015	21/03/2015	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
7	02080001	023-00004	CERAMICA B0119	014001	0000	0000	0000000	21/03/2015	24/03/2015	06:00	06:00	Finalizado	21/03/2015	21/03/2015	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
8	02080001	023-00004	CERAMICA B0119	014001	0000	0000	0000000	21/03/2015	24/03/2015	06:00	06:00	Finalizado	21/03/2015	21/03/2015	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	

Correo que se envía al cliente

Seguimiento Vehicular Ferrasa [Seguimiento vehicular](#)

Comunicaciones Oplcarga <comunicaciones@oplcarga.com.co>  8:00 (hace 4 horas)

para eliazquez, HERRANDEZ, sisma, aupenz, Silvia, Servicio, Celina, Claudia

Buenos Días, cordial saludo

Adjunto seguimiento actualizado de los vehículos despachados. Cualquier inquietud con gusto le atenderé.

Gracias por preferir nuestros servicios.

Cordialmente;

Andrea Valbuena Carreño
 Pasante Comunicación Social y Periodismo
 Km. 2.176 Anillo Vial Floridablanca-Girón
 Ecoparque Empresarial Natura - Torre 2 Oficina 803
 Email: comunicaciones@oplcarga.com.co
 Tel: +57(7)6780300 Ext 1652
 Cel: 3184178586
 Floridablanca - Santander - Colombia



Anexo No 12

Mapa de Públicos

MAPA DE PÚBLICOS OPL CARGA							
	PÚBLICO	PERFIL	OBJETIVO DE COMUNICACIÓN	MEDIO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	LIMITANTES COMUNICACIONALES	FORTALEZAS COMUNICACIONALES	PRIORIDADES COMUNICACIONAL
INTERNO	Empleados	Grupo base	Informar al público interno sobre eventos, noticias relevantes y novedades de la organización a nivel nacional y local (Agencias, Sede Administrativa y Sede Comercial)	1. Informativo OPL (INFO OPL) 2. CARTELERA INSTITUCIONAL 3. PUBLICACIONES INTERNAS	Falta de comunicación y suministro de información por cada una de las Agencias que conforman la Organización OPL.	Se mantiene al público interno informado de manera general sobre lo que sucede dentro de la organización a nivel nacional y local.	Promover una cultura de comunicación e información dentro de la comunidad interna, que se eficiente y eficaz y a su vez se proyecte frente al público externo.
	Directivos	Gerentes					
	Jefes de Áreas	Jefes de cada Área					
	Filiales	PCLogistic, OPLtrailers, OPLlogística, SPMarias					
	Accionistas e inversionistas	Grupo Broom, PCLogistic, OPLtrailers, OPLlogística, SPMarias					
MARKETING	Comunicación Empresarial (1. Empresas Clientes - 2. Proveedores)	1. Generadores de Carga	Informar al público externo sobre los servicios de transporte de carga terrestre y servicios logísticos al sector industrial y comercial, para satisfacer las necesidades de cada uno de los clientes.	Propuesta de BOLETINES INFORMATIVOS PARA: Generadores de Carga y Transportadores. Página web, brochure, publicaciones, folletos etc.	Lecturabilidad del Boletín Informativo	Se incrementa el número clientes, a través de los diferentes canales de comunicación que ofrece la organización.	Mantener buena relación con los clientes y así mismo atraer nuevos, por medio de las comunicaciones e imagen corporativa.
		2. Aseguradoras, Transportadores, Servicios públicos etc		PÁGINA WEB, brochure, folletos, publicaciones.			
	Comunicación Profesional (Competencia)	Coltanques, Sanchez Polo , Aldía, Coopetran etc.	Informar que OPL CARGA es una empresa con larga trayectoria y de buena reputación.	PÁGINA WEB	Lecturabilidad y Usabilidad de la página web.	Se refleja una buena imagen corporativa frente a la competencia.	Proyectar una imagen fuerte y competitiva con objetivos claros que la identifiquen como la mejor en transporte de carga.
ENTORNO	Comunicación Política (Gobierno)	Ministerio de Transporte y Superintendencia de puertos y transporte	Informar y estar en regla en cada uno de los requisitos que exige el Ministerio y la Superintendencia.	PÁGINA WEB, Comunicación Formal e Internas	Ninguna	Buena imagen y reputación frente al ente regulatorio del sector en el cual se desenvuelve la empresa.	Comunicar una buena imagen corporativa
	Comunicación Educativa (SENA -Universidades)	Practicantes	Informar sobre los objetivos, Misión y visión de la empresa.	Comunicaciones Internas, Informativo OPL y Página web.	Lecturabilidad y Usabilidad de los medios informativos	Se abren puertas a nuevas instituciones educativas y a nuevos practicantes.	Brindar espacios apropiados antes las instituciones educativas, a través de los canales de comunicación
	Comunicación De Opinión Pública (Medios de Comunicación - Ciudadanos en General)	Colfecar-Container, Prensa , Radio y Televisión Sociedad	Dar a conocer la imagen corporativa de la organización y sus objetivos como empresa prestadora de servicios.	PÁGINA WEB, Brochure, Publicaciones, folletos comerciales.	Lecturabilidad de los medios informativos	Se mantiene una buena imagen corporativa frente al público general y que la organización sea reconocida.	Proyectar una comunicación e información efectiva y eficaz para cada uno de los servicios que ofrece la organización al igual que la imagen corporativa.

Anexo No 13

Mapa de Medios

MAPA DE MEDIOS OPL CARGA										
	DESTINO	MEDIOS	OBJETIVO DEL MEDIO	PRODUCCIÓN DEL MEDIO	TRANSMISIÓN DEL MENSAJE	RECEPCIÓN DEL MENSAJE	LIMITANTES COMUNICACIONALES	FORTALEZAS COMUNICACIONALES	PRIORIDADES COMUNICACIONALES	
INTERNO	Empleados	INFO OPL	Tiene como objetivo informar a todo el personal de OPL a nivel nacional sobre eventos, capacitaciones, actualidad, cumpleaños y demás actividades al interior de la organización.	Secciones: Nuevos integrantes, 1. Entérate- 2. Interés y Consejos Prácticos 3. Actualidad, Destacados 4. Galería y Cumpleaños. Diseño: Corel Draw Publicación : Revista Digital-Programa ISSU Edición : Según el mes Responsable : Practicante de Com Social	Cobertura: Nivel Nacional Distribución: Mensual Periodicidad: segunda o tercera semana del mes es publicado.	Nivel de Conocimiento: Bueno Lecturabilidad: Buena Apropiación de Información: Buena	Falta de suministro de información a nivel nacional por parte de cada agencia.	Medio de comunicación interactivo y visual de fácil lecturabilidad para que el público interno conozca la información relevante dentro de la organización.	Seguir implementando este medio a toda la comunidad interna de OPL carga.	
	Directivos		Jefes de Áreas	Informar a través de publicaciones al personal interno sobre eventos, objetivos y demás comunicaciones internas a nivel nacional y local.	Contenidos de interés general Comunicaciones internas de HESQ. Diseño: Corel Draw Publicación: Física en la Cartelera institucional Responsable: Pasante Com Social.	Cobertura: Nivel Nacional Periodicidad: Actualización cada mes y cuando sea oportuna alguna comunicación interna.	Nivel de Conocimiento: Bueno Lecturabilidad: Regular Apropiación de Información: Buena	La poca lecturabilidad por parte del personal interno de la organización.	Que la comunidad interna de la organización conozca y se apropie de este canal de comunicación dentro de la empresa.	
	Filiales		Accionistas e Inversionistas	Informar al público interno por medio del correo electrónico y publicaciones información relevante a cada área que componen a la organización en general.	Contenidos de interés general; información correspondiente al área de trabajo, comunicaciones de HESQ. Publicación: Diaria Responsable: Persona que envía la información.	Cobertura: Nivel nacional Periodicidad: Día a Día	Nivel de Conocimiento: Bueno Lecturabilidad: Buena Apropiación de Información: Buena	La poca lecturabilidad por parte del personal interno de la organización.	Comunicación visual dentro de la organización proyecta una buena imagen cooperativa.	Fortalecer el medio de comunicación a través de la cultura de lecturabilidad por parte del público interno.
	MARKETING	Comunicación Empresarial (1. Empresas Clientes - 2. Proveedores)	BOLETINES INFORMATIVOS PARA: Generadores de Carga y Transportadores. Página web Folletos, Brochure, publicaciones etc.	Informar al público externo es decir generadores de carga las noticias más relevantes en cuanto al sector transporte de carga, nuestros servicios y objetivos para recordar la importancia de la organización y el porqué ellos la han escogido como medio de transporte para sus productos.	Secciones: Contenido de Interés general y Organizacional Diseño: Corel Draw Publicación: Formato Boletín informativo - Correo electrónico Edición: Según el mes Responsable: Pasante Com Social.	Cobertura: Nacional Distribución: Bimensual Periodicidad: segunda semana del mes	Una vez aprobados se realizará el diagnóstico para identificar su nivel de conocimiento, lecturabilidad y aprobación de información	La poca lecturabilidad por parte del personal externo de la organización.	Se mantiene informado al clientes externo por medio de noticias de actualidad y de la organización .	Aprobación de los boletines y realización de prueba piloto por medio de su distribución.
			Página web Brochure Folletos Publicaciones Elementos Merchasing	Informar al público externo los servicios que ofrece la organización	Diseño Brochure , folletos y publicaciones : Corel Draw Diseño página web : Empresa Damos Soluciones	Cobertura: Nacional Distribución: Cada que llegue un cliente nuevo	Nivel de Conocimiento: Lecturabilidad: Apropiación de Información:	La poca lecturabilidad por parte del personal externo de la organización.	Comunicar cada uno de los servicios, políticas y objetivos que tiene la organización a sus clientes externos.	Creación de un brochure de servicios y elementos merchasing que genere recordación y fortalezca la imagen corporativa.
		Comunicación Profesional (Competencia)	Página web Brochure Folletos Publicaciones Elementos Merchasing	Potenciar la imagen corporativa en el sector transporte.	Diseño Brochure , folletos y publicaciones : Corel Draw Diseño página web : Empresa Damos Soluciones	Cobertura: Nacional	El nivel de conocimiento, lecturabilidad y aprobación de lectura de la página web es bueno, en cuanto a los demás elementos se realizará el diagnóstico después de aprobados y realizados.	Ausencia de una asesoría o consultoría de comunicación especializada. Falta de un área de Comunicación en la organización	Se Cuenta con personal calificado para realizar y cubrir cada una de las necesidades comunicacionales.	Creación de un área de comunicaciones
ENTORNO	Comunicación Política (Gobierno)	Página web Comunicación Formal	Potenciar la imagen corporativa, solicitar requerimiento y estar al día con los entes reglamentarios.	Diseño página web : Empresa Damos Soluciones	Cobertura: Nacional	Nivel de Conocimiento: Muy Bueno Lecturabilidad: Buena Apropiación de Información: Buena	Ausencia de idiomas en la página web y el chat en línea.	Se implementa una página web con alta conectividad entre clientes y usuarios externos, por medio de una oficina virtual y chat en línea.	Establecer conexión interna con el Ministerio de transporte y la Superintendencia de Puertos y Transporte, a través de los canales de comunicación.	
	Comunicación Educativa (SENA -Universidades)	Enviar comunicados de solicitud o Cartas formales	Integrar a practicantes y pasantes de diferentes instituciones educativas para que cubran la necesidad requerida en cada área de trabajo.	Diseño: Correo electrónico, medio escrito	Cobertura: Nacional	Nivel de Conocimiento: Depende de las entidades educativas Informar a los estudiantes y de la organización Informar las actividades a los estudiantes	No emitir específicamente que perfil se requiere para cada área.	Apoyo por parte del talento humano de estudiantes de diferentes instituciones educativas	Abrir espacios para que estudiantes aprendan y aporten su conocimiento dentro de la organización.	
	Comunicación De Opinión Pública (Medios de Comunicación - Ciudadanos en General)	PÁGINA WEB, Brochure, Publicaciones, folletos comerciales.	Promover entre la ciudadanía la percepción favorable de la organización y sus propósitos frente a la Responsabilidad social.	Diseño Brochure , folletos y publicaciones: Corel Draw	Cobertura: Nacional	Se realizará el diagnóstico cuando se aprueben y realicen cada uno de los medios excepto la página web que tiene una calificación buena en cuanto su conocimiento lecturabilidad y apropiación	El poco interés de la ciudadanía frente a los servicios que ofrece la organización y frente al sector transporte.	Potenciar la marca y sus servicios prestados al público externo.	Potencializar la imagen de la organización , sus servicios y la responsabilidad social que maneja referente al sector en el cual se desenvuelve.	

