



MODULO I

REALIZACION DEL SERVICIO

GESTION DE INCIDENCIAS

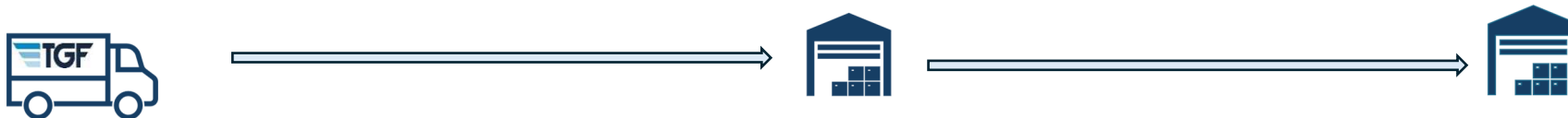
SEGUIMIENTO DEL SERVICIO



Bienvenidos a la formación para conductores/as de Transportes García de la Fuente, un programa diseñado para equipar a nuestros profesionales con los conocimientos, habilidades y protocolos necesarios para desempeñar sus funciones de manera segura y eficiente.

Esta formación está diseñada para abordar cada etapa del proceso de transporte y en ella cubriremos aspectos críticos. Nuestro **objetivo** es ofrecer las herramientas necesarias para enfrentar cualquier situación que puedan encontrar, asegurando la excelencia en el servicio y la satisfacción del cliente y del transportista al realizar su trabajo.

A lo largo de este programa, invitamos a participar activamente, hacer preguntas y compartir sus experiencias. Juntos, fortaleceremos nuestra cultura de seguridad y calidad, elevando el estándar de excelencia en el transporte.



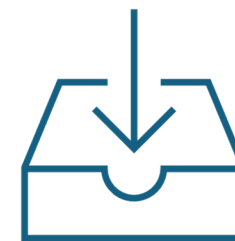
Antes de comenzar el servicio

En esta sección, se abordan las **recomendaciones y obligaciones** fundamentales antes de iniciar cualquier servicio de transporte.

Comprobación de Documentación del vehículo

Antes de iniciar el servicio, es esencial verificar toda la documentación requerida tanto del vehículo como del transporte. Entre los documentos a revisar se encuentran:

- Permiso de circulación (tractora y semirremolque).
- Ficha Técnica (Tarjeta ITV del camión, tractors y semirremolque).
- Tarjeta de transporte.
- Recibo del seguro de tractors y semirremolque (No obligatorio).
- Certificado revisión del tacógrafo.
- Permiso intracomunitario, si procede.
- Certificado ATP del camión o semirremolque frigorífico, si procede.





Una vez realizada la comprobación de la documentación del vehículo para efectuar el servicio de transporte, es **OBLIGATORIO** que, si el conductor/a detecta algún faltante de alguna de estas lo comunique de inmediato.



En caso de notar faltante de documentación del vehículo, el conductor/a se deberá poner en contacto con el Departamento de Siniestros/ costes para dar soporte a esta incidencia.

Comprobación de Documentación de Transporte

Es muy importante que antes de comenzar el servicio de transporte el conductor/a compruebe los documentos necesarios para realizar el transporte.

- Albarán y/o CMR/ Carta de porte.
- Partes de trabajo.



() Según el código de transporte de mercancías, el conductor/a debe de circular con carta de porte/CMR y albaranes una vez cargado de forma obligatoria para certificar el transporte de esa mercancía.*

Comprobación de Elementos Auxiliares

Además de la documentación, es crucial verificar los elementos auxiliares, como:

- Elementos de fijación: Calzos, cinchas/barras.
- Equipos de Protección Individual (EPIS): Botas de seguridad, guantes de protección, chaleco reflectante.

() En determinados clientes, podría ser obligatorio el uso de casco de seguridad y gafas de protección. (En este caso, será indicado por el operativo/a de tráfico que indique la realización del viaje).*



Si durante la verificación se detecta alguna anomalía en la documentación o en los elementos auxiliares, es **OBLIGATORIO** comunicarlo de inmediato al Departamento correspondiente para recibir el apoyo necesario.



En ninguno de los casos, el conductor/a podrá iniciar el servicio si detecta alguno de los elementos indicados en los dos apartados anteriores.

Recepción del Servicio

En esta sección, se establecen los procedimientos para recibir y confirmar los servicios a realizar, estos serán comunicados a través de mensajes al teléfono de la empresa y deben ser de forma **OBLIGATORIA** confirmada la recepción de estos una vez leídos.

Se recibirán con el siguiente modelo tipo en servicios de carga y descarga, pudiendo ser modificado en caso de necesidad del cliente.



TRACTORA: 1234XXX

REMOLQUE: R1234XXX

N.º PEDIDO: -----

PEDIDO CLIENTE: -----

ALBARAN: -----

CARGA:

04/01/24 12:00:00 – Se indicará dirección de carga.

OBSERVACIONES: Se indicarán observaciones en caso de tenerlos.

DESCARGA:

04/01/24 19:00:00 - Se indicará dirección de descarga.

OBSERVACIONES: Se indicarán observaciones en caso de tener.



Si existe alguna razón para no aceptar un servicio, ya sea por problemas con el vehículo o por otras causas, se debe informar de inmediato al administrativo/a correspondiente.

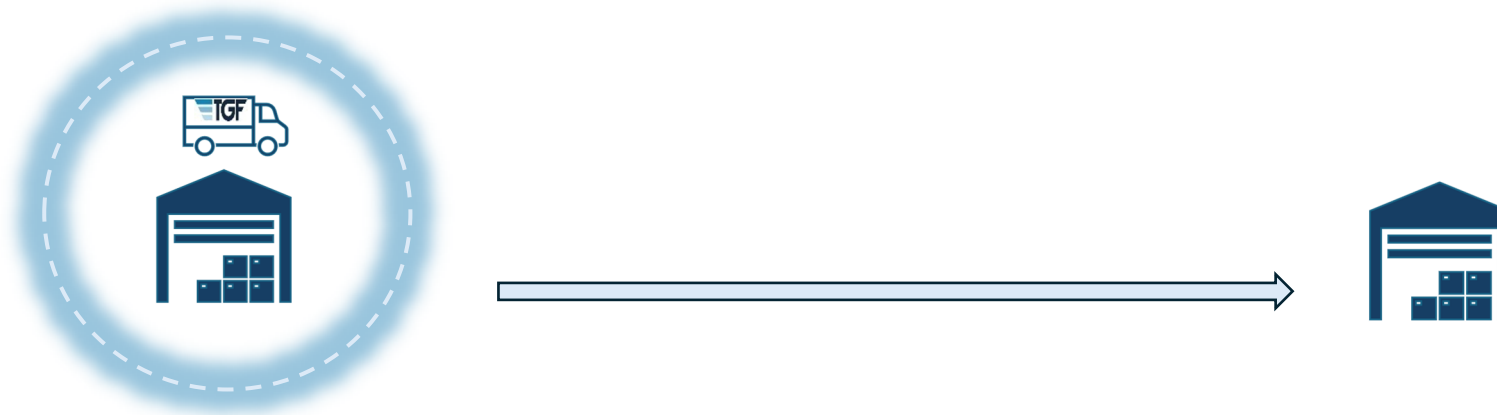
() Ante cualquier falta de claridad en la información proporcionada, se debe solicitar aclaraciones para garantizar la calidad del servicio.*

() Este formato no será aplicable a las descargas de conductores de población.*

En punto de carga

En esta sección, se detallan las **responsabilidades y acciones** a tomar al llegar al punto de carga.

- Llegada al lugar de recogida o carga.
- Durante la carga de la mercancía.
- Controles antes de la salida.



Llegada al Lugar de Carga

1. Presenta la documentación necesaria para la carga a la persona responsable del almacén o responsable de la carga.
2. Circula y maniobra dentro de la instalación con precaución y conforme a las normas o indicaciones internas indicadas en la INSTRUCCION TECNICA ITGF01 rev.10 – Manual del conductor.
3. En caso de producirse algún **incidente**, da el parte correspondiente a la persona afectada, de inmediato.
4. Si hay algún problema o incidente informa al Dpto. de seguimiento para gestionar la incidencia.
5. Comprueba la dirección y destino de la mercancía.

Durante y Después de la Carga

1. Permanece junto al camión, controlando la carga y colocación de la mercancía siempre y cuando lo permita el centro de carga. En caso de no permitirlo, **se deberá dejar por escrito en CMR/Albarán y además comunicar al Dpto. de operaciones.**
2. Contad el número de bultos o agrupaciones físicas para que coincidan con la documentación
3. Vigilar posibles daños en mercancía, en el caso de que se presenten, se deberá comunicar a base de inmediato.
4. Comprobar que la documentación sea la correcta antes de salir de la plataforma.
5. **Examina que la carga esté bien colocada y sujeta**, para evitar desplazamientos u otros incidentes tal y como se indica en el Anexo I - Estiba Mercancía.
6. Si durante la carga de la mercancía hay algún problema o incidente, comunicalo inmediatamente a la base.

Durante el trayecto a destino

Durante el viaje, **únicamente** se podrá utilizar las autopistas de pago que se han informado en el Manual del conductor entregado a cada conductor de transportes García de la fuente, además en este mismo se indican los métodos de pago correspondientes a cada ruta.

() Se enfatiza en la importancia de respetar las rutas autorizadas y cumplir con las normativas de circulación.*



En punto de descarga

En esta sección, se describen las obligaciones y recomendaciones al llegar al punto de descarga.



Llegada al lugar de descarga

1. Presenta la documentación necesaria para descargar.
2. Circula y maniobra en la instalación con precaución y conforme a las normas o indicaciones internas indicadas en este manual.

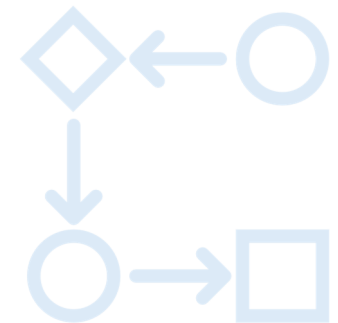
Durante y Después de la Descarga

1. Permanece junto al vehículo, controlando la descarga de la mercancía siempre y cuando lo permita el centro de descarga.
2. **Comprueba** que la mercancía ha sido completamente descargada, según albarán.
3. Recoge la documentación sellada y firmada por el destinatario, comprobando que no existen reservas anotadas.
4. Si hay algún problema o incidente, tanto de mercancía como demora en descarga comunícalo de inmediato a base.

Seguimiento del servicio y gestión de incidencias

Transportes García de la fuente, ofrece un servicio de seguimiento 24H para brindar soporte al conductor/a en caso de:

- Demoras / paralizaciones.
- Robo, Atraco.
- Rotura / faltante de mercancía / desplazamientos mercancía general.
- Averías remolques frigoríficos e isoterms.
- Averías en trayecto.
- Averías vehículos.
- Incidencias con mercancías refrigeradas / congeladas.
- Seguridad y Salud.



Cuando se tiene conocimiento de que ocurre un incidente, y siempre que se encuentre fuera de peligro, es **OBLIGATORIO** ponerse en contacto con el departamento correspondiente indicado más abajo.

Este departamento proporcionará las instrucciones necesarias sobre cómo proceder en cada caso específico, garantizando una respuesta eficiente y segura ante cualquier eventualidad. La prioridad es la seguridad y el bienestar tanto del conductor como de la carga transportada.

A continuación, se describen los departamentos a los cuales se debe informar según el tipo de incidencia:

INCIDENCIA	COMUNICACIÓN AL DEPARTAMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO
Demoras / Paralizaciones	Departamento de seguimiento	(+34) 600 99 16 82 / (+34) 607 96 10 81
Robo / Atraco	Departamento de seguimiento	(+34) 600 99 16 82 / (+34) 607 96 10 81

Rotura / faltante - desplazamientos de mercancía / devoluciones	Departamento de seguimiento / Departamento de operaciones	(+34) 600 99 16 82 / (+34) 607 96 10 81
Averías en trayecto	Departamento de tráfico Departamento de seguimiento (Horario fin de semana)	Personal en oficina en turno (+34) 600 99 16 82 / (+34) 607 96 10 81
Averías remolques frigoríficos e isoterms	Departamento de Frio	(+34) 670 71 59 09
Averías vehículos	Departamento de Taller	(+34) 670 91 24 73
Seguridad y Salud	Departamento de RRHH	(+34) 600 99 16 90

Demoras / paralizaciones:

Todos los conductores/a están **obligados** a realizar comunicaciones al Departamento de seguimiento tanto en carga/descarga de la mercancía.

Para ello, el conductor deberá escribir al teléfono proporcionado con los siguientes datos:

- Remolque del servicio, destino y cliente.
- Hora de llegada.
- Hora de salida.



En caso de demoras o paralizaciones, todos los conductores/as están obligados a informar de inmediato para los tiempos de espera que ocurran en servicio, si la carga/descarga no se realiza en un plazo de 2 horas respecto a la hora programada, se seguirá este procedimiento:

- El conductor informará al llevar 1 hora en el centro de carga/descarga.
- Notificará de nuevo al cumplir la 2ª hora o si hay algún cambio (muelle etc.).



() Retraso en la llegada a carga/descarga: Si el conductor anticipa que no cumplirá con algún horario programado, debe notificarlo al Dpto. de seguimiento lo antes posible, antes y durante el servicio, indicando la razón.*

Rotura / faltante - desplazamientos de mercancía / devoluciones:

En caso de cualquier incidencia de mercancía durante el viaje, ya sea en origen o destino, el conductor no podrá moverse del lugar donde ocurrió la incidencia. Deberá notificarla inmediatamente al Departamento de Seguimiento, proporcionando:

- Fotografías de la incidencia.
- Fotografía del albarán/CMR con observaciones de la incidencia.



(*) Se seguirán las instrucciones del cliente una vez obtenidas.

Robo / Atraco:

El protocolo de actuación se encuentra detallado en el punto 10 del manual del conductor "**Protocolo para la prevención y el tratamiento del riesgo de atraco**". Y en el Módulo III de la formación.



Averías:

Averías vehículos en trayecto: En caso de avería en el trayecto, el conductor, una vez esté ubicado en zona segura, se comunicará de inmediato con el Departamento de Tráfico al operativo/a que le ha asignado el servicio a realizar. Este le indicará cómo proceder y coordinará la reparación/sustitución o rescate con el equipo de taller.

afectada, de inmediato.

Si hay algún problema o incidente informa al Dpto. de seguimiento para gestionar la incidencia.

Comprueba la dirección y destino de la mercancía.



Averías vehículos sin comenzar el servicio: Si el conductor/a observa que el vehículo asignado para realizar el servicio (tractora y/o remolque), puede tener una avería, se comunicará de inmediato al Responsable de taller o en su defecto al Operativo/a de tráfico que le ha asignado el servicio para que se dé solución a la incidencia.

Averías remolques frigoríficos e isoterms:

En caso de accidente, el conductor/a se pondrá en contacto con el Responsable Dpto. frio para dar soporte a la incidencia.

(*) Protocolo de actuación especificado en la INSTRUCCION TECNICA ITGF01 rev.10 - Manual del conductor.

Instrucciones Anexas – Importantes para la realización del servicio

Repostaje de GAS-OIL

De **forma fija y obligatoria**, se repostará en nuestras instalaciones, llenando el depósito en su totalidad y dejándolo preparado para la próxima salida.

La mayoría de los viajes en camión tendrán suficiente combustible para no repostar fuera de nuestras instalaciones. Si es necesario repostar en ruta, se hará solo la cantidad mínima para llegar al próximo punto de repostaje en nuestras instalaciones, sin llenar el depósito ni hacerlo en fracciones.



Repostaje Gas

No disponemos de instalaciones propias para el repostaje de vehículo de gas, por lo que la empresa facilitará tarjetas que están asociadas únicamente para cada vehículo.

El lugar de repostajes será indicado por el personal encargado de la flota en cada momento. Este lugar puede ser cambiante debido a variaciones constantes en el precio.



() Es OBLIGATORIO dejar el vehículo cargado de gas siempre que se quede en nuestras instalaciones y antes de comenzar un servicio, se debe comprobar la autonomía de este.*

Uso de tarjetas de crédito

Cada conductor tiene una tarjeta de crédito asignada para el camión que maneja. Debe entregarla al cambiar de vehículo y durante vacaciones, **NUNCA** retenerla si otro conductor usará el camión.

SOLRED-DKV	EUROSHELL	TELEPASS	VIA-T:
Utilizada para repostajes y peajes fuera de Madrid o Barcelona, y en rutas internacionales.	Utilizada para desplazamientos internacionales y para pagar combustible y tasas. Prioritaria para pagos a crédito fuera de España	Dispositivo de telepeaje para autopistas extranjeras. (*) Obligatorio para viajes internacionales.	Dispositivo de telepeaje para autopistas en España.

(*) Estas tarjetas son solo para combustible y peajes cuando sea necesario.

Formulación del parte de trabajo y albaranes

[illegible]

Se confeccionará obligatoriamente un parte de trabajo **POR CADA DIA DE SERVICIO**, efectuando un anexo o segundo parte cuando sea necesario.

En este parte se especificarán con claridad todos y cada uno de los datos que en el mismo se reflejan y que se detallan a continuación:

- Cuando se efectúe una carga/descarga, deberá indicarse.
- Se indicarán **SIEMPRE** los cambios de plataforma, informando dónde se realiza el cambio, las matrículas de las plataformas, el camión con el que se realiza dicho cambio, así como los orígenes y destinos de ambos viajes.
 - Conductor: Número de operario asignado por la empresa, nombre y apellidos.
 - Mozos: Número de operario asignado por la empresa, nombre y apellidos, cuando existan.
 - Combustible: De acuerdo con las normas que sobre este apartado existen se detallará lo indicado en el parte de trabajo.

Es **OBLIGATORIO** detallar:

- Datos cuando se trate de repostaje en instalaciones de Transportes García de la Fuente, S.L.
- Si en un mismo día se realizan servicios con más de un camión, se deberá detallar todo lo anteriormente expuesto, para cada unidad por separado, dentro del mismo parte.
- Dietas, en caso de tenerlas.
- Pago en efectivo de autopistas con autorización.
- Gastos de teléfono, si los hubiera (*).
- Varios (detallando concepto e importe).



() Ya que existen líneas de comunicación directa con los respectivos Departamentos de Tráfico, y todos los conductores disponen de teléfono móvil, no debería de existir ningún gasto por este concepto.*

- Todos los partes de trabajo deberán ir debidamente firmados.
- Se entregarán diariamente (Conductores/as de población) y cada dos/tres días (conductores de nacional).
- Todos los partes, deberán ir junto con los discos de tacógrafo que correspondan o se efectuará la descarga de los datos de tacógrafo en la llave que dispone el Departamento de tráfico.



Esta formación proporciona una guía sobre las responsabilidades y acciones a seguir en diferentes etapas del servicio de transporte, garantizando así la seguridad y eficiencia en todas las operaciones.

En caso de necesitar una guía más amplia, se puede acudir a la *GUIA DE USO Y NORMAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO PARA CONDUCTORES DE TRANSPORTES GARCIA DE LA FUENTE, S.L - INSTRUCCION TECNICA ITGF01 rev.10*, disponible y puesta a disposición para todos los conductores de Transportes García de la Fuente.