

1. OBJETO

Desarrollar un conjunto de procedimientos y protocolos que permitan manejar de manera efectiva cualquier incidencia que se presente dentro del ámbito de operaciones de la organización.

1.1. CAMPO DE APLICACIÓN

Todo el personal del Departamento de seguimiento de Transportes García de la Fuente S.L.

1.2. BASE Y REFERENCIAS

Se establece el presente procedimiento ante la necesidad de implantar las instrucciones necesarias para cumplir con la calidad del servicio solicitado por el cliente.

2. ENTRADAS

Capacitación, evaluación y seguimiento del personal de Transportes García de la Fuente. Además, diagnosticar posibles necesidades de formación del personal, para cumplir con los estándares de calidad exigidos por cada cliente.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

3.1. RECEPCION DE INFORMACION

La información que se reciba deberá llegar por el Departamento de tráfico o conductores/as tanto de plantilla como subcontratistas.

Al recibir esta información, es necesario recopilar todos los aspectos relevantes de la incidencia. Si falta alguno de estos aspectos, el problema no podrá ser escalado, enviado o comunicado al cliente, y no se podrá proceder con el tratamiento de la incidencia ni dar solución a la misma.

3.2. TIPOS DE INCIDENCIAS

A continuación, se enumeran todos los tipos de incidencias que el Departamento de Seguimiento brindará soporte e informará a los departamentos correspondientes.

Al recibir la comunicación, se debe proporcionar la siguiente información obligatoria; de lo contrario, la incidencia no podrá ser comunicada.

Fecha:	Revisión n.º:	Realizado por:	Aprobado por:
27/03/2024	1	PGA	JM/FS

	PROCEDIMIENTO Departamento de Seguimiento	Anexo IX
--	--	---

3.2.1 Demoras en llegadas a cargas/descargas

Las comunicaciones sobre tales incidencias siempre se enviarán exclusivamente por correo electrónico, sin permitir el intercambio de información a través de ningún otro canal. La información debe ser enviada a todos los departamentos involucrados.

Más abajo se detallan los datos necesarios para la comunicación:

DEMORAS LLEGADA CARGA / DESCARGA	H. CONCERTADA
	H. POSICIONAMIENTO
	MOTIVO DE LA DEMORA
	HORA APROXIMADA DE LLEGADA

Comunicaciones demora llegada carga:

La transmisión de información se realizará exclusivamente por escrito, siguiendo el siguiente protocolo de envío. Antes de iniciar el servicio, el Departamento de Tráfico será el encargado de gestionar la incidencia, por lo tanto, el mensaje deberá ser dirigido a ellos con copia a los demás departamentos implicados.

PARA	Dpto. de Tráfico que repercute la incidencia (BCN, MAD, VLC, SVQ)
CC	Dpto. Operaciones, Javier Muñoz, Javier Perellón

(*) Se podrán incluir más destinatarios en caso de necesitarlo.

Comunicaciones demora llegada a descarga:

Una vez iniciado el servicio, la gestión de cualquier incidencia será principalmente responsabilidad del Departamento de Operaciones. Por ende, el mensaje deberá ser dirigido a ellos, con copia a los demás departamentos pertinentes.

PARA	Dpto. Operaciones
CC	Dpto. de Tráfico (BCN, MAD, VLC, SVQ), Javier Muñoz, Javier Perellón

(*) Se podrán incluir destinatarios en caso de necesitarlo.

Fecha:	Revisión n.º:	Realizado por:	Aprobado por:
27/03/2024	1	PGA	JM/ FS

3.2.2 Incidencia de mercancía (Rotura, faltante, desplazamiento de mercancía...):

Las comunicaciones seguirán el mismo procedimiento y serán dirigidas a los contactos especificados en el punto 3.2.1, debiendo incluir obligatoriamente los siguientes puntos en cada correo electrónico:

Asunto: #PEDIDO – CLIENTE – CARGA/DESCARGA

Cuerpo del correo:

INCIDENCIAS DE MERCANCÍA	H. CONCERTADA
	H. POSICIONAMIENTO
	OBSERVACIONES
	ADJUNTOS

Este tipo de incidencia deberá ir comunicada con los siguientes datos adjuntos:

- Foto de la mercancía.
- Foto del albarán donde se aprecien las anotaciones.

(*) No se podrá mandar una incidencia sin los datos indicados anteriormente, o en caso de mandarlo de forma incompleta, la gestión de la incidencia quedará suspendida hasta contar con todos los puntos especificados anteriormente.

Si se recibe una incidencia que no esté registrada en los archivos de seguimiento designados, será necesario recopilar todos los datos pertinentes para buscar la información en Trans-2000. Una vez obtenida, la incidencia deberá ser enviada siguiendo el mismo procedimiento mencionado anteriormente.

3.2.3 Averías en Trayecto:

Las incidencias que ocurran en trayecto tales como congestiones o retenciones en el tráfico, cortes de carretera, accidentes, restricciones debido a festividades o en su defecto cualquier situación que afecte a la continuidad del servicio y sea comunicada al Departamento de Seguimiento, el Departamento de Seguimiento, solo se ocupará de gestionar la comunicación de dicha incidencia, no teniendo que buscar soluciones, desvíos o comunicaciones a clientes a excepción que el Responsable de Seguimiento autorice dicha operación.

Tal y como indica el 01.8 ANEXO VIII - INCIDENCIAS EN TRAYECTO (REV.01) OFICINA Y CONDUCTOR-AS, puesto a disposición, el Departamento de seguimiento y de conductores de Transportes García de la Fuente S.L.

Fecha:	Revisión n.º:	Realizado por:	Aprobado por:
27/03/2024	1	PGA	JM/ FS

El Departamento de Seguimiento actuará como un informante para todos los departamentos de la empresa a quienes les afecte el incidente, no pudiendo tener contacto directo con cliente con excepción que el Responsable de Departamento así lo indique.

() La comunicación de estas incidencias se realizará vía correo electrónico tal y como indicado en el punto 3.2.2, aunque también podrá enviarse como anexo a los "Grupos personales de Whatsapp", siempre y cuando se envíe simultáneamente por correo electrónico para garantizar el registro del destinatario.*

3.2.4 Averías de Remolques frigoríficos e isoterms

En caso de presentarse alguna anomalía o incidencia que puedan suponer algún peligro para la mercancía que se transporta, el conductor, deberá ponerse en contacto con el frigorista de la Empresa, **Sergio López-Serrano**, el equipo de seguimiento solo estará para informar al conductor que debe seguir dicho procedimiento tal y como indica en el 01.3 ANEXO III - USO DE EQUIPOS FRIGORIFICOS (REV.03) entregado a cada conductor/a de la empresa.

En caso de ser un servicio realizado por una empresa de transporte ajena a Transportes García de la fuente, se deberá comunicar al Departamento de operaciones tal y como indicado en el punto 3.2.2.

() Salvo orden expresa del Responsable de Departamento de seguimiento, queda prohibido el envío de informes de temperatura a conductores o clientes por parte del Departamento de Seguimiento, en caso de que lo soliciten, solo una persona autorizada podrá enviarlo.*

3.2.5 Averías de vehículos

El Departamento de Seguimiento, una vez que sea informado por el conductor de una posible avería, se gestionará la incidencia como especificado en el punto 3.2.1, solo como informador a los Departamentos implicados.

() Salvo orden expresa del Responsable de Departamento de seguimiento, no se podrán buscar alternativas de utilización de otros vehículos ni avisar al servicio de asistencia y/o talleres oficiales.*

3.2.6 Robo / Atraco y Gestión de Alerta Botón de pánico

Ante la situación de un atraco o robo, es fundamental seguir un protocolo de actuación estructurado que garantice la seguridad del conductor/a y facilite la respuesta inmediata de las autoridades.

Para ello, se detallará explícitamente el protocolo de actuación en el 01.10 ANEXO X- ROBO ATRACO - GESTIÓN DE ALERTA BOTON DE PANICO (REV.01)

Fecha:	Revisión n.º:	Realizado por:	Aprobado por:
27/03/2024	1	PGA	JM/ FS

	PROCEDIMIENTO Departamento de Seguimiento	Anexo IX
--	--	-----------------

4. INCIDENCIAS

Cualquier incidencia no mencionada en este procedimiento que surja antes, durante o después de la ejecución del servicio y sea comunicada al Departamento de Seguimiento, seguirá el mismo proceso descrito en el punto 3.2.1.

Se compartirá con todos los departamentos involucrados, independientemente de la delegación pertinente, incluyendo toda la información recopilada. Sin embargo, el Departamento de Seguimiento no podrá resolver la incidencia a menos que haya sido asignada por los departamentos responsables.

Fecha:	Revisión n.º:	Realizado por:	Aprobado por:
27/03/2024	1	PGA	JM/ FS