



TRANSPORTES Y
SEGURIDAD
EMPESARIAL

MANUAL
DEL
OPERADOR

INDICE

INTRODUCCIÓN

- 1.- QUE HACER ANTES DE SALIR DE VIAJE.**
- 2.- QUE HACER DURANTE EL VIAJE.**
- 3.- QUE HACER AL TERMINAR DE VIAJE.**
- 4.- QUE HACER EN CASO DE ACCIDENTE.**
- 5.- FORMATOS QUE DEBE USAR EL OPERADOR.**
- 6.- POLÍTICA DE CALIDAD, VISION, MISIÓN., VALORES**

INTRODUCCIÓN

Este es un manual que sirve como guía y como recordatorio para los operadores tanto de nuevo ingreso como los que ya tengan tiempo en la empresa y será un medio para que el operador no caiga en la inercia de la rutina con los consiguientes errores y problemas.

Este manual no es estático ni definitivo podrá ser cambiado y enriquecido con la experiencia y participación de todo el personal involucrado directamente en la operación. Por lo tanto todo comentario, sugerencia y observación será necesaria y bienvenida.

Como ya debes de saber la empresa opera bajo la norma ISO 9001-2008 y esta nos estipula que debe existir este manual, por lo tanto debemos apegarnos a el debido a que lo que aquí esta escrito es el procedimiento valido a seguir y solo podrá ser modificado previa autorización y registro de la o las modificaciones necesarias, siempre buscando la optimización y mejora continua.

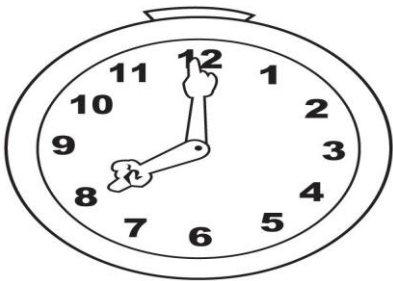
El objetivo de operar bajo la norma ISO 9001/ 2008 es el de estandarizar nuestros procesos desde que inicia hasta que termina un viaje, así no habrá mayores dudas para que los chóferes desempeñen su trabajo, en beneficio de todos en la empresa y en beneficio del cliente al proporcionarle el mejor servicio que pueda encontrar en el mercado y es esto lo que no debemos perder de vista cuando realicemos nuestro trabajo y que al tener un procedimiento de trabajo estandarizado, todos los chóferes hagan lo mismo lo que facilitara el trabajo, el control y reduciremos márgenes de error.

1.- QUE HACER ANTES DE SALIR AL VIAJE

Antes de salir al viaje deberás estar descansando, no desvelarte ni haber ingerido bebidas alcohólicas, esto es en beneficio y seguridad tuyos, de tu familia, para la empresa, y sobre todo del cliente.



Deberás considerar la hora de salida, la hora de llegada, el clima, el tipo de carga que trasladaras para que programes tus actividades previas a la salida, así como respetar la hora en que se le cite a las instalaciones para su salida.



Si tu salida es en la oficina de Chihuahua deberás pasar a la Oficina de Trafico con el Inspector en turno, para que recibas las instrucciones previas y ultimas acerca del viaje, así como para que te sean entregados los documentos para el viaje y firmes de recibido y preguntar si hay encargo alguno que tengas que llevarte para entregar.



Documentos de interés

SCT





SECRETARÍA DE
COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES

INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL



Deberás asegurarte de que los niveles de combustible sean los correctos indicados para el recorrido para estos deberás de llenar los tanques de combustible cada vez que llegues de un viaje en las instalaciones de TSE, el inspector de trafico es el que se encarga de abrir las bombas para que procedas con el llenado de combustible.



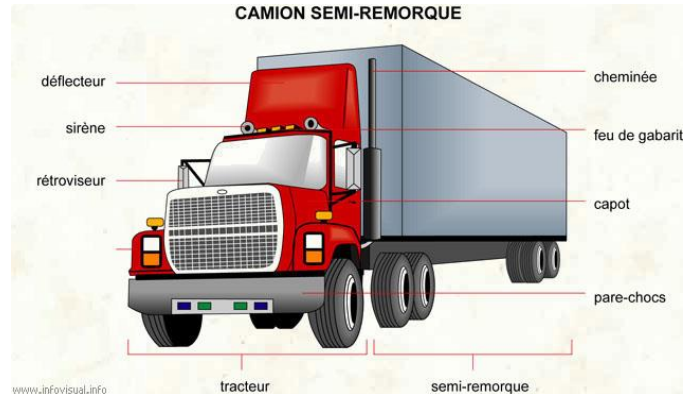
Deberás verificar tu equipo de comunicación como es el celular, nextel y radio, no podrás salir si alguno no funciona, o no lo traes consigo. En todo caso tendrás que pedir autorización al Inspector de Trafico o a Gerencia para salir si alguno de los aparatos no esta funcionando.



Deberás de revisar el vehículo que usaras conforme a la forma autorización de salida de cualquier vehículo y llenar el cuestionario de dicha forma, en el caso de la caja que llevaras deberás revisarla conforme a la forma condiciones caja y camión y también llenar el cuestionario de la misma.



Si acaso no se cumpliera con alguno de los requisitos conforme a los formatos anteriores y ello te impidiera realizar el viaje de inmediato deberás notificarlo al inspector de tráfico o a gerencia, para que se den las instrucciones respectivas.



La revisión del camión y el llenado del formato de salida deberán ser de manera fluida para que no se destine más tiempo del necesario, sin embargo con el cuidado debido y sin dejar ningún punto sin revisar para evitar problemas o confusiones posteriores.



Deberás considerar en que condiciones se encuentran tanto el tractor como la caja, en relación al viaje anterior en que se utilizaron ambos debes saber que mantenimiento se les dio o se les debió dar.



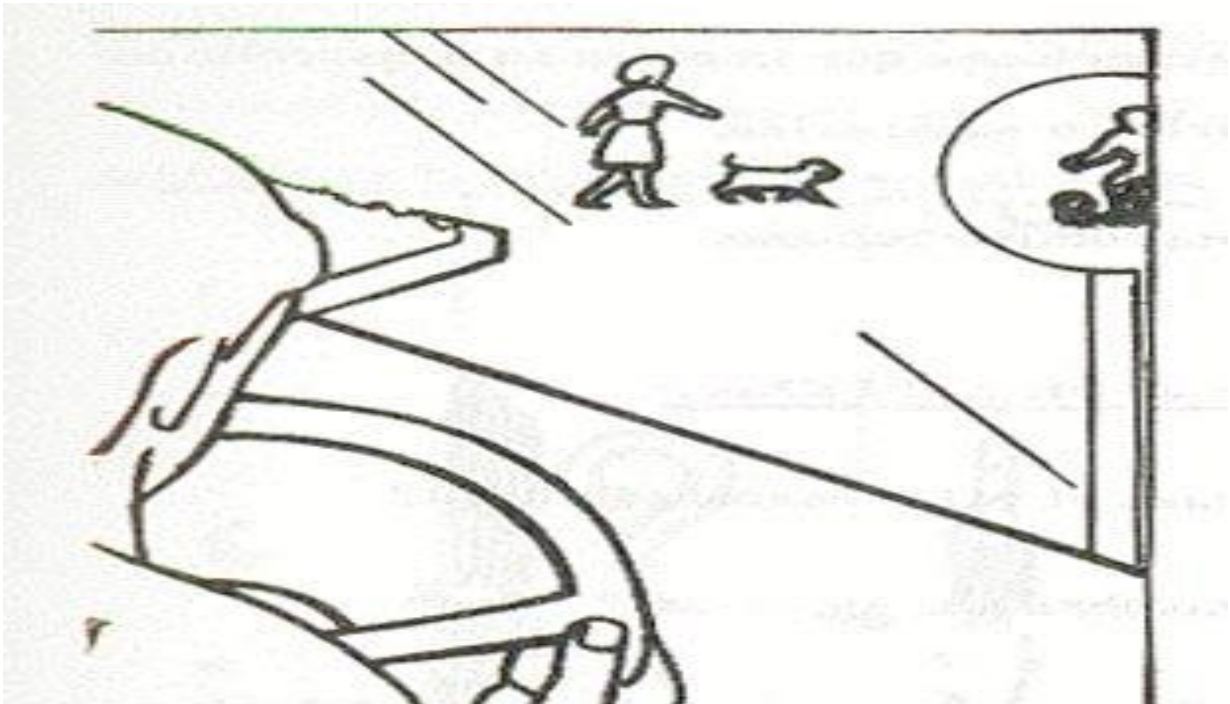
Cuando acudas a las instalaciones del cliente por la carga o la caja ya cargada deberás asegurarte que sea la caja que va a salir así como la carga correcta que se debe de trasladar y tener la documentación que ampara la carga, además de asegurarte que sea la documentación que corresponde a la carga, es conveniente que hagas una inspección visual de la carga que transportaras con el fin de saber que concuerda con lo descrito en los documentos que la amparan sin exceder la capacidad de carga del camión y a la vez sepas como manejar esa carga.



En tu bitácora de viaje deberás anotar la hora de salida y cualesquier observación que hubiera referente a su hora de salida o al viaje y recabar el nombre y firma de quien autoriza la salida por parte del cliente, para ello utilizaras la forma que le corresponde a la ruta que realizas. Y que los datos asentados sean correctos y reales.

BITÁCORA UNIVERSAL		Fecha: ____/____/____ D M A
		Cliente: _____
Nombre de Cliente	País	
Caja	Tractor	Dato Ma
Nr. de caja	Nr. de caja de c. (modo)	Nota
		Nombre y Firma
Llegada con el cliente		
Salida de caja y de carga		
Llegada a destino	_____	_____
De carga		
Salida con papeles firmados	_____	_____
Llegada con el cliente	_____	_____
Salida de caja y de carga		
Llegada a destino	_____	_____
De carga		
Salida con papeles firmados	_____	_____
Llegada con el cliente	_____	_____
Salida de caja y de carga		
Llegada a destino	_____	_____
De carga		
Salida con papeles firmados	_____	_____
<small>El tiempo que por el viaje se calcula desde el momento de salir a cargar o a entregar la carga</small>		
<small>Nota: Indicar en la bitácora el tipo de carga: D = Doble - M = Medio - A = Alto</small>		

Cuando ya esta enganchada y conectada la caja que arrastraras deberás hacer una ultima revisión visual de luces, probar frenos, Checar presión de llantas y cualesquier otra función que deba operar en ambos equipos. Recuerda que eres el responsable total del equipo que manejas y de las condiciones en que lo operas.



A continuación se enlistan los documentos que deberás asegurarte de que los tienes en tu poder antes de salir al viaje y que sean los correctos.

- Placas
- Tarjeta de circulación cotejada con el tractor
- Tarjeta de circulación cotejada con el remolque
- Seguros mexicano y americano correspondientes al tractor y remolque y que estén vigentes.
- Permiso DOT americano
- Permiso DOT estado de Texas
- Permiso de carga SCT Mexicano
- Carta porte

- Engomado de revisión anual del tractor o camión (EUA)
- Engomado y documento de la inspección anual de la caja (EUA)
- Engomado de la verificación anticontaminante semestral mexicana (que no este vencido)
- Tabla de registro de carga de combustible
- Herramienta básica según manual del camión (triángulos 3, gato, llave para tuercas del tractor, de la caja para artillería y para disco, extinguidor sujeto y sin caducar.)
- Herramienta básica del chofer, según manual, y linterna de mano
- Documentación personal (licencia y visa láser vigente, gafete de la empresa, gafete de la aduana mexicana, tarjeta Fast, bitácora de viaje DOT).



2.- QUE HACER DURANTE EL VIAJE.

Deberás conducir con apego a las leyes y normas de tránsito local, federal y todas las de Estados Unidos.

Respete su vida y la del prójimo.

Sr. Conductor:

- Respete las normas de tránsito.
- En la ciudad baje la velocidad.
- No hable por teléfono celular.
- Para correr, está el autódromo.
- Si tomó, no conduzca.

Sr. Peaton:

- 30 segundos no es nada, espere para cruzar la calle.
- Este atento al cruzar, no use su teléfono/mp3.

Evitemos accidentes
salva tu vida y la de los demás.

Campaña de concientización vial - APlenoRosario.com



Deberás abstenerse de transportar cualesquier tipo de carga no autorizada y/o diferente a la que amparan los documentos, no importa que sea el mismo cliente quien te pida que la lleves, además deberás informar en cuanto sea posible de la petición que te hicieron.



Deberás abstenerte de transportar personal ajeno a la empresa y si fuera de la empresa sea con previa autorización de tu supervisor o de la gerencia.



El infringir estas últimas dos normas conlleva mucho riesgo y problemas para ti, además de los que también involucrarían a la empresa.

Deberás conducir a la defensiva, con respeto para otros vehículos y peatones por tu seguridad, por imagen para la empresa y por cuidar al máximo que la carga que transportes llegue a su destino sin daños.



Si llegas a sufrir alguna falla mecánica y esta en tus manos, procederás a corregirla al menos temporalmente para llegar al punto más cercano en que pueda ser reparada o bien hasta tu destino final y deberás de informar de inmediato a la empresa para saber las condiciones en que viajas y estar alertas por si necesitas apoyo.



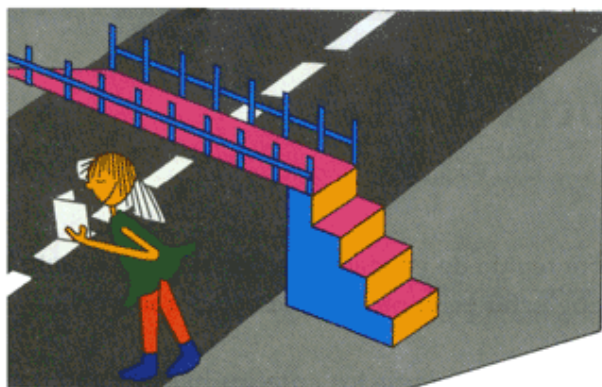
Deberás llenar todos los documentos propios y necesarios en el viaje como son aparte de la salida del vehículo que ya mencionamos, la bitácora de viaje (correspondiente a la ruta que se esta haciendo), recabar las firmas correspondientes en cada formato y que los datos estén completos.



Deberás comunicarte a la oficina en Chihuahua con el Inspector de Trafico en turno, para reportarte de los puntos previamente establecidos.



Si sufrieras alguna situación especial que consideres, debes informar a la brevedad posible, no importa que no sea uno de los puntos establecidos. Siempre deberás llamar a los teléfonos de la oficina que te sean indicados.



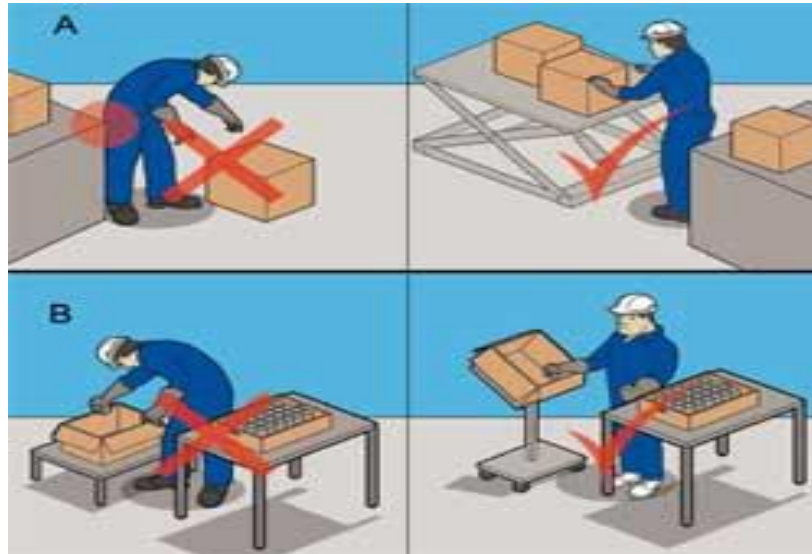
**ACTITUDES QUE INFLUYEN
EN LA PRODUCCION DE ACCIDENTES**

Siempre deberás mantener encendido el teléfono celular o el radio, o ambos cuando aplique lo ultimo durante el trayecto deberás revisar varias veces las condiciones del tractor y caja en que vallas para prevenir posibles daños o riesgos de descompostura y/o accidente e informar de inmediato a la oficina.



3.- QUE HACER AL TERMINAR EL VIAJE.

Cuando regreses a la ciudad de Chihuahua, deberás pasar primero a la oficina de TSE para revisar que la carga venga en buenas condiciones y de ahí procederás a trasladarla con el cliente, es importante que sepas en que lugar la debes dejar, en la rampa, en cual de ellas o fuera de la rampa o si la vas a dejar en nuestros patios.



En cualesquier caso deberás llenar la forma “condiciones en que se deja el camión” en la que anotarás si la caja y el camión llegaron con alguna falla o daño, para su reparación inmediata.



El tractor invariablemente, salvo instrucciones y autorización en contrario, deberás dejarlo en los patios de la empresa y también deberás de llenar la forma “condiciones caja y camión” en los espacios correspondientes al tractor.



Independiente de que llenes los formatos, y que informes sobre las fallas deberás darle seguimiento para que sean corregidas antes de tu próximo viaje.

Recuerda que no por haber reportado la falla, se arreglo por automático, tienes que verificar la corrección para que estés enterado de lo que se le arreglo o corrigió a tu unidad.

Una posible solución



Si te das cuenta de que no se tomaron las acciones necesarias para corregir las fallas debes informar verbalmente a la Gerencia para que obtengas una respuesta a este respecto con suficiente tiempo antes de salir al viaje y no cuando ya sea la hora de salir.



Si te dice que salgas a viajar sin haber corregido la falla, que en todo caso deberá ser una que no origine un riesgo de accidente o de que la carga no llegue a su destino, o que pueda representar una infracción por las autoridades nacionales o de los Estados Unidos a tu regreso del viaje volverás a informar y a seguir dándole seguimiento para que se corrija la fallas.



Habr  ocasiones en que por necesidades del cliente o del trabajo en si mismo el vehículo y la caja se tendrán que regresar de inmediato sin que haya oportunidad de corregir la falla, pero esto deberá ser utilizando el criterio y repetimos sin que represente un riesgo de accidente lo que será tu obligación y derecho de señalarlo si así fuera.



Por último deberás asegurarte de hacer lo siguiente que es muy importante para el control, administrativo y facturación:

- A) Asegúrate de entregar toda la documentación correspondiente al cliente



- B) Recaba las firmas necesarias, en especial las de la bitácora, con nombre y hora.



- C) No olvides entregar toda la documentación de control y facturación correspondiente a la empresa TSE, para tener un mejor control, recuerda que si no entregas toda la documentación correspondiente se toman acciones correctivas para viajes posteriores.



- D) Debes dejar la unidad perfectamente estacionada y la caja.



- E) En caso de ser necesaria una reparación especial, independientemente de que hagas tu informe por escrito, deberás comunicárselo a quien recibe la unidad a fin de darle la atención debida a la brevedad.



- F) En caso de existir alguna situación especial, urgente o de alta proyección, deberás dejar una nota extra en el mismo formato condiciones en que se deja el camión.

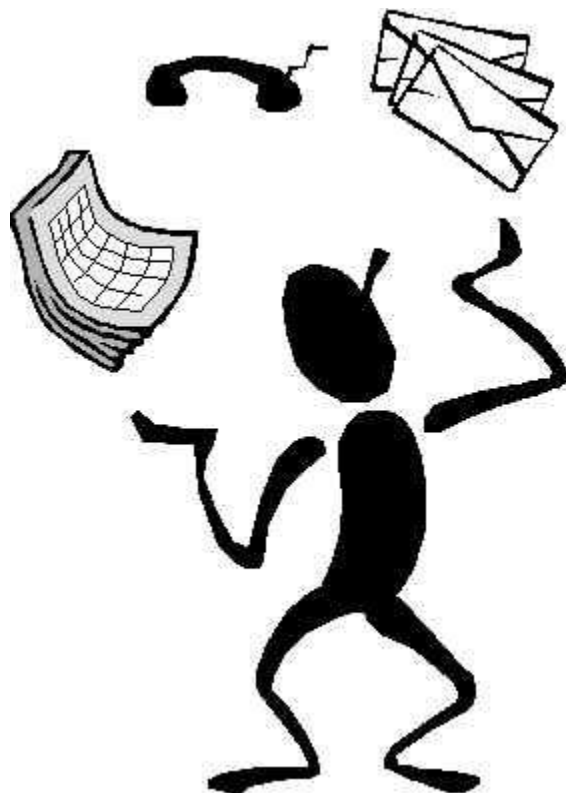


- G) En caso de que te hubiesen levantado una infracción cualquier autoridad, ya sea nacional o internacional , deberás informar por escrito en el formato condiciones en que se deja el camión, informarle al Inspector de Trafico en turno para que el avise a la administración al igual que tu lo harás directamente a tu superior inmediato a la brevedad posible, ya que es tu obligación y responsabilidad primordial el que este tipo de situaciones se resuelvan satisfactoriamente y lo mas pronto posible. Recuerda que el camión que usaste, se necesitara de nuevo y dejar de informar todo lo anterior complica o impide su circulación.



4. QUE HACER EN CASO DE ACCIDENTE

Como en todas las cosas que nos ocasionan situaciones indeseables, y mas aun cuando estas involucran perdidas materiales y/o humanas, debemos tomar ciertas medidas preventivas que nos ayudaran a resolver mas rápida y efectivamente la situación con menos conflicto.+



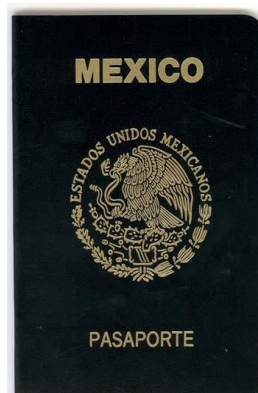
Dentro de una serie de medidas preventivas esta una que aparentemente no tiene importancia y que solo hasta el momento en que la necesitamos podremos ver esa importancia en su real dimensión, que nos puede representar el que nos priven de nuestra libertad por mencionar solo la más crítica, y que es el seguro del vehículo.



Primeramente, antes de salir a un viaje, inclusive a realizar un movimiento local, siempre debe revisar y asegurarse que a bordo de la unidad tenga la póliza del seguro, que sea el de la unidad y que este vigente, asegúrese de que tiene el seguro americano y el mexicano.



Nunca de por hecho de que están a bordo del vehículo los documentos, porque en el tiempo transcurrido de un viaje a otro en que deja guardado el vehículo, y otras personas tuvieron acceso a el, la documentación la pueden mover o bajar del vehículo y no volver a dejarla a bordo de la unidad y en su lugar. Esto aplica también para el resto de la documentación que debe traer el vehículo y la personal del chofer (licencia, pasaporte, etc.) para no tener problemas de transito.



También es importante que no olvide la fecha de vencimiento de dichos documentos (todos) para que lo notifique oportunamente a la administración antes de su vencimiento, para que sean renovados en tiempo, no de última hora.

Esta responsabilidad es suya, y es muy importante (entre otras) y compartida con el supervisor para no dejar que se venzan, y para la administración será el renovarlos oportunamente. Como podrá ver es un trabajo en equipo de comunicación efectiva y oportuna.



AHORA VAMOS A VER ¿QUÉ HACER EN CASO DE ACCIDENTE?

1.- MANTEN LA CALMA.

Tenga en mente que todo esta cubierto por el seguro que tu mismo verificaste si se respetan las instrucciones, de lo contrario no sabemos que pueda quedar fuera de control. De ahí la importancia de asegurarse que lleva el seguro y que esta vigente.



2.- NO SE RETIRE DEL LUGAR DEL ACCIDENTE.

Si por necesidad tuviera que hacerlo, antes revise rápidamente, las condiciones de la carga, el vehículo, daños, etc.

Si acaso hubiese personas accidentadas, no las deje abandonadas, es delito. Busque ayuda por los medios de que disponga.



3.- NOTIFICAR A LA OFICINA

Informe inmediatamente por cualquier medio a las oficinas o a los teléfonos particulares del supervisor o del gerente, o bien a cualquier otra persona de la administración.



Si esta en Cd. Juárez o en el Paso Texas informa al encargado de la oficina en Juárez para que avise a Chihuahua y le auxilie en lo que pueda, de lo contrario comuníquese directamente a Chihuahua.

4.- COMUNICACIÓN CON AJUSTADOR

Comuníquese telefónicamente con el ajustador más cercano al lugar donde se encuentra y espere el llegara para apoyarte sobre los tramites que corresponden.



5.- COMUNICARSE DE NUEVO A OFICINA

Informe a las oficinas si ya le hablo al ajustador y este ya esta enterado del accidente y que instrucciones dio.



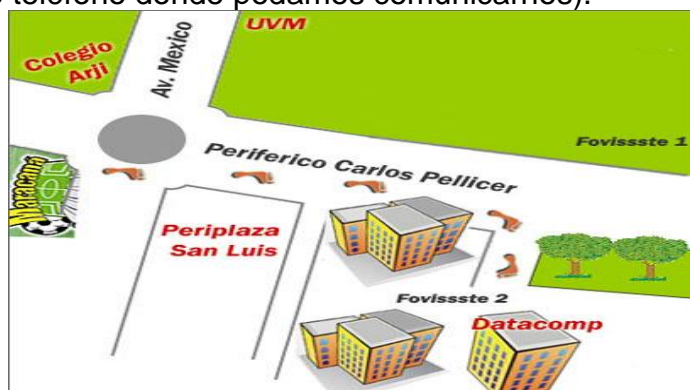
6.- DATOS SOLICITADOS

Al reportarse un accidente le solicitaran los siguientes datos:

- Numero de póliza

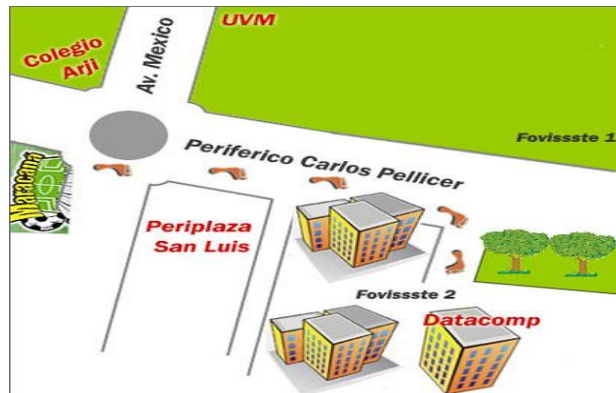


- Lugar y dirección donde ocurrió el accidente: calle, numero, colonia, calles aledañas, y en general otro dato que permita acudir rápidamente al lugar. (en su caso teléfono donde podamos comunicarnos).

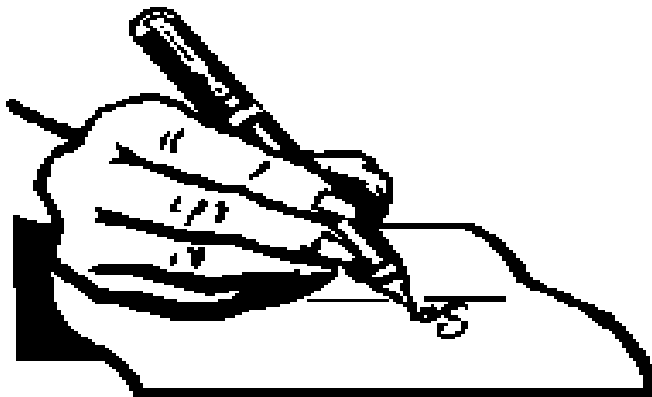


7.- REUBICACION DE SINIESTRO

En caso de mover el vehículo del lugar del accidente con posterioridad al reporte, deberá comunicar al ajustador nuevamente su ubicación.



No haga arreglos personales ni firme actas de convenio, ni acepte responsabilidad alguna ante terceros. Deje que la compañía aseguradora se haga cargo del siniestro.



8.- NO DEJAR SOLA LA UNIDAD

No olvide que no debe dejar abandonado el vehículo después del accidente ya que el seguro no cubre perdidas por robo parcial de partes, y el solo echo de abandonarla se supondrá un ilícito que complica el trabajo del ajustador y en este caso TSE no podrá respaldarte.



9.- PRESENTAR DOCUMENTACION

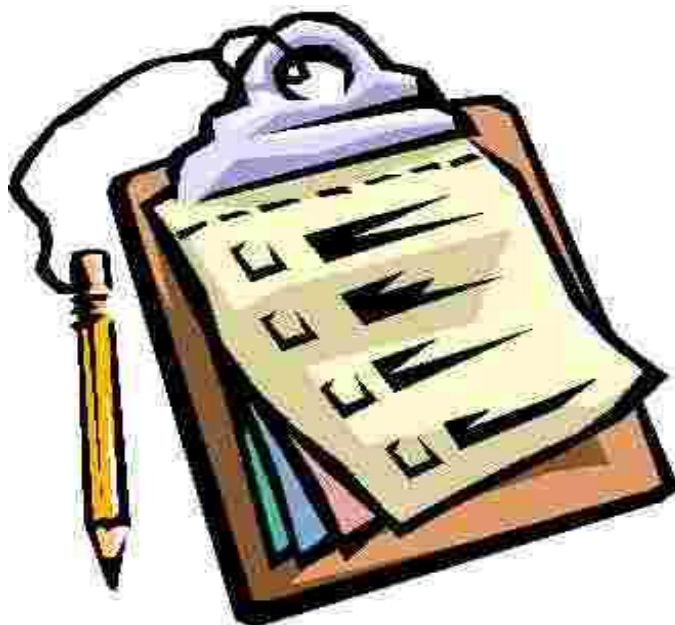
Cuando el ajustador se presente en el lugar del accidente, deberá proporcionarle los siguientes documentos:

- Póliza del seguro
- Licencia de conducir, vigente y del tipo o clase adecuada.



10.- LLENAR FORMA DEBIDAMENTE

Es importante que requisiite debidamente la forma “declaración del accidente” que le proporcionara el ajustador, documento esencial para el tramite y atención del siniestro, ya que sin el cumplimiento de este requisito no podrá ser autorizada la reparación del vehículo.



11.- LLENAR INVENTARIO DE PARTE

Si requiere servicio de grúa, es indispensable que al entregar el vehículo firme el inventario de partes, ya que la compañía de seguros no se hará responsable de faltantes no estipulado.



12-. INFORMAR A LA OFICINA TRASLADO

Si usted resultara lesionado en el accidente y esta consiente, y tiene que ser trasladado para recibir atención medica, pídale al oficial de la autoridad que este presente, que informe a las oficinas nuestras o a los teléfonos que ya usted conoce, o bien pídaselo al personal de la ambulancia que lo traslada o del hospital al que sea llevado.



13.- AUTORIDAD FISCAL

Si traslada mercancía para exportación o importación y sobre todo si la caja tiene precinto fiscal, la carga no podrá ser movida por nadie, ni por cualquier autoridad, solo podrá hacerlo una autoridad fiscal que tome nota de la mercancía que se traslada.



Política de la Calidad

Brindar Servicio de Autotransporte comprometidos en cumplir los requisitos y mejorar continuamente para superar las expectativas del cliente.

Misión

- Proveer servicio de transporte de mercancías superando las expectativas del cliente en el mercado nacional e internacional
- Lo anterior mediante el reconocimiento y fomento de las mejores habilidades de todo el personal involucrado; desarrollando el equipo técnico y humano en conjunto para un mejor desempeño en la optimización del uso de los recursos.

Visión

Consolidar la proyección de la empresa a nivel internacional a través del servicio de transporte interfronteras, logrando la mejor aceptación del mismo, mediante una imagen de excelencia, tanto de los recursos materiales y humanos, así como de la adaptación de técnicas de mejora continua.

Valores

Fundamentar nuestro crecimiento en los valores de:

- **Honestidad**, aplicada hacia las relaciones entre empleados, proveedores y clientes.
- **Confianza**, con el propósito de mantener los sistemas de trabajo bajo los más estrictos y eficientes parámetros de control, con el objeto de ser la empresa de mas confiabilidad en todos sus niveles.
- **Respeto**, hacia todas las personas involucradas en el funcionamiento de la empresa, sin perder nunca de vista sus propias necesidades e inquietudes, siempre anteponiendo el respeto a la dignidad como seres humanos.
- **Lealtad**, a través de una mejor comunicación en todos los niveles dentro de la empresa, involucrando a todo el recurso humano, esperando así una mejor y mayor excelencia en la calidad del servicio que se presta.
- **Familia, salud y trabajo**, la empresa promoverá todas las acciones encaminadas al fortalecimiento de la familia como base para el mejor desarrollo del trabajo, y de la salud como vía para el óptimo desempeño de todas las funciones a realizar.