



Procedimientos y Políticas de Operación

Área de Capacitación
Leonel Trejo





Objetivo

Que los empleados conozcan las políticas de seguridad así como las de operación, para respetarlas y aplicarlas generando mayor seguridad, prevención de accidentes y una adecuada adaptación al sistema de trabajo.





Seguridad

Tiempo de ruta

Es responsabilidad del operador, administrar los tiempos de ruta y descansos, tienen derecho a descansar 6 horas como mínimo después de terminado el viaje, y si por algún motivo le da sueño en carretera busque un lugar seguro o un paradero autorizado avise inmediatamente por Omnitrac y descanse.

NO deben sacar operadores a carretera, sin su descanso de 6 horas como mínimo

(Será responsabilidad del operador si agarra el viaje)





Seguridad



*Es su responsabilidad
como operador cuidar:*

- Su equipo de trabajo (tractor y remolque)
- Cuidar el rendimiento de combustible
- La mercancía del cliente.

*Pero sobre todo cuidar
su vida*

Seguridad



Daños y faltantes.

Si el operador detecta daños o faltantes en la mercancía cuando está cargando, deberá reportarlo directamente para que no sea embarcada la mercancía, hasta que esté completa o se hayan corregido los daños en la misma.

En caso de que tengamos alguna diferencia en cuanto a faltante o algún daño a la mercancía, el operador deberá notificar a la terminal destino por Omnitrac o por teléfono la diferencia y se le enviará personal de la terminal para apoyarlo.

OJO

NO se reciben Rrmolques en base, de viajes con instrucciones de directo al cliente.

Al maniobrar



Pregunta cual es el lugar donde debes colocar tu remolque e inspecciona con cuidado el sitio. **No te fíes que ya conoces**, muchas cosas pudieron haber cambiado desde tu última visita.





Al maniobrar

Carga y descarga.

Recoger y entregar la carga a domicilio de los clientes es obligación del operador cuando sea necesario, la negativa de hacerlo sin causa justificada, será sancionada.

Al momento de recibir una caja cargada deberá revisar que los sellos coincidan con los números documentados en la documentación del cliente.

Al momento de descargar lo primero que se debe solicitar es que se le reciba el sello de seguridad con el cual arribó y deberá pedir al cliente que lo anote en la **Guía de Embarque**, firme y anote su nombre, ya que es la principal prueba para deslindarnos en caso de faltantes.



Al maniobrar



En la yarda de Electrolux el operador debe avisar al momento al coordinador si se suscitó un accidente para el pronto arreglo del daño.

No bajar cajas dañadas del P&H.

No sacar exportaciones cuando en el tractor se detecte falla, y decir que en el punto de revisión se reparará, queda prohibido esta práctica.





Al maniobrar



En Electrolux está estrictamente prohibido traer envases vacíos en las cabinas mismos que son usados para necesidades fisiológicas.

Es su responsabilidad respetar los límites de velocidad en las yardas del cliente, lo mismo que avisar cuando los semáforos de las rampas estén en mal estado, y si no funciona el semáforo no mover las cajas.

Seguridad



- **NO** se reciben remolques en base con sellos violados por cualquier causa.

Hasta aclaración.

(Revisión de mercancía, faltante, o contaminación)

Para evitar estos contratiempos revise los sellos cada parada que haga.



Seguridad



Queda estrictamente prohibido:

- *Traer a bordo de la unidad a personas ajena a la empresa, salvo que exista una autorización por escrito.*
- *Jugar carreras con las unidades de la empresa.*
- *Permitir que personas ajena a la empresa, opere la unidad.*
- *El uso de bebidas alcohólicas, y drogas.*
- *Recibir carga en lugares no autorizados.*
- *Introducir a las instalaciones personas ajena.*
- *Introducir y consumir bebidas alcohólicas, drogas y demás sustancias tóxicas en las instalaciones de la empresa (baños, dormitorios, etc.)*
- *Fumar o encender cerillos en las bodegas de carga y descarga.*



Seguridad

Tiempo de tránsito y descanso.

El tiempo de viaje se estipula de acuerdo a las **Tablas de Control de Tiempo de Ruta**; definidas por la empresa, las cuales incluyen los tiempos de descanso necesario para cumplir con las **Políticas de Seguridad**. Estos tiempos de ruta se le darán a conocer en la hoja de Instrucciones de Viaje.

**Recuerde administrar bien su tiempo de viaje
nuestras unidades están gobernadas a
95 KMS/HR**



Seguridad



*Cualquier parada que haga un operador,
por mínima que sea.*

Tendrá que avisar vía Omnitrac.



Seguridad



(Por seguridad evita
paradas innecesarias)

Los paraderos autorizados

para descansar o para comer son:

- Base Chihuahua
- Restaurant Queen (excepto con pilas)
- Base Torreón
- Entronque Las Palmas
- Base Querétaro

Petrocentro (parador San Javier)

Los paraderos autorizados

con cliente TATUNG (TV) son:

- Base Chihuahua
- Base Torreón
- Entronque Las Palmas
- Base Querétaro

- De Torreón a Monterrey **NO** hay paraderos autorizados.
- Si hay necesidad de parar en algún lugar prohibido favor de avisar inmediatamente vía Omnitrac.
- Cuando transporte acumuladores (pilas) está estrictamente prohibido pararse en Jiménez y en La Cuchilla.

10 Reglas de oro de seguridad

- 1.- Es obligatorio el uso y envío de macros, es por tu seguridad y por la calidad del servicio al cliente.
- 2.- Está prohibido realizar paradas en lugares no autorizados así como desviarse de ruta.
- 3.- Por seguridad debes notificar vía macro o llamada telefónica cualquier situación que pueda ocasionar algún retraso con el cliente.
- 4.- Acciona el botón de pánico por cualquier parada de emergencia o similar.
- 5.- Si estás fatigado o tienes sueño resguárdate con la unidad en algún lugar seguro.

Objetivo: Que el empleado comprenda cuales son los requerimientos generales mínimos o reglas de seguridad establecidos en la planta y se apegue a estos en el desempeño de sus actividades laborales.



10 Reglas de oro de seguridad



- 6.- *Por ningún motivo debes desconectar la antena del Omnitrac o GPS.*
- 7.- *Está prohibido pelear con clientes, compañeros de trabajo, coordinadores, policías, etc.*
- 8.- *Siempre respeta las políticas y reglamentos de nuestra empresa, y nuestros clientes si tienes algún conflicto comunícate con tu coordinador de operaciones.*
- 9.- *Obligatorio que liquides tus viajes, antes de 15 días como máximo.*
- 10.- *Tu eres el representante de la empresa, debes de mantener tu unidad limpia y ordenada así como tu presentación personal.*

Operación



Infracción.

En caso de infracción será obligación del operador entregarla a su jefe de grupo en cuanto tenga contacto con él para deslindar la responsabilidad si así procede, en caso contrario deberá aceptar el cargo correspondiente. En caso de que no sea entregada una infracción y se detecte por el Departamento de Riesgos, el operador será sancionado.

NOTA: El Departamento de Riesgos revisa semanalmente en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes si hay multas.





Operación

Detenido.

En caso de que el operador sea detenido por una autoridad en ruta ya sea Federal de caminos o Ministerio Público, deberá notificarlo de inmediato a Despacho Central. En caso de haberse hecho merecedor a una infracción deberá informar además los motivos, el tipo de autoridad y el nombre de la misma.

Operación



NO se asignara viaje a un operador, que no entregue la documentación completa, firmada y sellada por el cliente.

Al momento que le entreguen la documentación, cheque bien que este completa firmada y sellada.





Operación

Al llegar a la terminal.

Una vez que termine el viaje y está vacío el camión se debe entregar al Despachador de Tráfico:

- Talones de embarque con remisiones o facturas y cualquier otro documento indicado en la Hoja de Instrucciones de Viaje.
- Fianza.
- El operador recibirá un Recibo de Valores el cual le servirá para pagar su viaje a la hora de liquidar.



Operación



Asignación de viaje.

Estar presente a la hora que el Jefe de Operadores indique para participar en la asignación de viajes. Si no se presenta, pierde derecho a la asignación de viajes.

NO asignar viaje ante la llegada tarde a clientes por falla del operador.

(Avisar inmediatamente de cualquier contratiempo en el camino, falla mecánica, ponchadura, accidentes, fila en los retenes, etc.)





Operación



NO se asigna viaje a un operador con problemas por daños al equipo,

Hasta aclaración.

(Falta y cambio de llantas, golpes nuevos,
Revise bien el equipo antes de salir de Viaje)

Operación



Descompostura de unidad

En caso de una descompostura en el camino, el operador deberá notificar por Omnitrac o teléfono a su Jefe de Grupo y/o a Despacho Central, informando el problema para que se le envíen las instrucciones de que debe hacer. En caso de falla del Tracto-Camión el operador debe de enviar (códigos que presentan en el tablero).





Operación

Es su responsabilidad avisar para recibir instrucciones, Si hay necesidad de acompañar o esperar a un operador (compañero) en ruta por cualquier causa.

(que venga batallando con la unidad, que no conozca la ruta, por donde queda el cliente etc.)



Operación



Viajes con pago de Maniobras

Es muy importante avisar a su jefe de operadores cuando traiga un viaje donde haya que pagar maniobras para que se las depositen a su tarjeta.

(para saber si el viaje que trae hay que pagar maniobras, pregunte al despachador, o verifique en su factura O talón.)

En caso de que no descargue, deben entregar el dinero completo de las maniobras, y les deben anotar en su recibo de valores la cantidad que entrego.





Operación

Documentación

Resguarde la documentación que se le proporciona, evite que se dañe, recuerde que el cliente debe de firmarla y sellarla

Entregue la documentación en la base mas cercana a tiempo, firmada y sellada para que entre a cobranza lo antes posible.

*Recuerde estas son exigencias del cliente si no las cumplimos **NO** nos pagan podemos afectar la relación*

Al llegar con el cliente presente su R-CONTROL cerciorarse que haya quedado registrado



Operación

No conformidad de un operador

en la asignación de viaje o cualquier otra situación En caso de que un operador no este de acuerdo con una instrucción que se le de, por ningún motivo podrá discutir con el personal de Tráfico o con el cliente, por lo que deberá de comunicarse con su Jefe de grupo o con el gerente de la terminal que le corresponda para manifestar su inconformidad y pedir solución al problema.

El operador no puede ser castigado en otra terminal que no sea la de su asignación, ni se le podrá quitar su unidad salvo casos de extrema gravedad.

Recomendaciones de viaje al operador, con mercancía de riesgo o con cita comprometida.

(por parte de su jefe inmediato gerente de operaciones, gerente regional, director general.)

Operación



Carta de Instrucciones

Es Importante revisar:

- El tiempo de ruta
- Numero de Viaje
- Directo al cliente o a la base
- Autopistas normales o todas las pistas
- Autorización de autopistas y doble operador
- Firma de quien autoriza
- Documentos que debe de firmar y sellar el cliente
- Firma del operador

FLETES MEXICO
CARTA DE INSTRUCCIONES AL OPERADOR
SI0142

Fecha: 8/13/2014	Pedimento: FMCH	SI008	Taon: JZ	SI004 F.Talon	Orden de venta:
Operador No.: 4861	Nombre: PEÑA MENDOZA NESTOR FERNANDO			Catxo:	

INSTRUCCIONES DE COBRANZA

Regresar los Siguientes Documentos:
FACTURA ORIGINAL SELLADO Y FIRMADO
PEDIMENTO DE EXPORTACION
PEDIMENTO DE IMPORTACION

INSTRUCCIONES DE TRAFICO / DESPACHO

Directo a la Base: []	Tiempo en Transito...:	Hrs:
Autopistas Normales...[]		NO. VIAJE
Reportarse cada.....: 1 Hrs	Aproximadamente.....: []	717998
Hora de Despacho.....: 11:00:00 AM		
EQUIPO DE SEGURIDAD DEL REMOLQUE: No de Boleta: [] No Tramo: []		
Observaciones Adicionales:		

Reportarse vía Oficina cuando le hayan firmado de recibido, e informar el nombre de quien le redibido y que documentos dejó. Cumplidas las instrucciones anteriores, solicitar instrucciones a la base.
IR. OPERADOR: LE RECORDAMOS QUE ESTA ESTRICAMENTE PROHIBIDO PARARSE EN EL TRAMO DE TERMINAL JUAREZ Y LA GARITA ADUANAL DEL KM.78 ** SILO HACE SERA SANCIONADO **
SOLICITA VIGENCIA Y CAMBIO TARIFAMANOLA DIAZ 1905
VOBO GUSTAVO MURO

DOCUMENTACION ENTREGADA AL OPERADOR

Pedimento: 3834-4412983

NOTA: Si el cliente se queda con los documentos, Resellar FIRMA Y SELLO de recibido.

Firma de Entendido Operador 532,514 PEÑA MENDOZA NESTOR FERNANDO	
DATOS TALONO GUÍA	
No. Pedimento	DATOS FISICOS DEL PEDIMENTO
No. Guía	No. Sellos Fiscales
No. Sello Fiscal	
S. Repsolón	LLEGADA: Hora: _____ Día: _____
No. Remolque	SALIDA: Hora: _____ Día: _____
Nombre y Firma del Despachador:	

FLETES MEXICO - CHIHUAHUA, S.A. DE C.V.
SERVICIO PÚBLICO FEDERAL DE CARGABOLSA
R.F.C. FMCA011119 BM4
SUCURSAL TORREON
PERIFERICO RAUL SANCHEZ LOPEZ KM. 4.5 CC. INDUSTRIAL CP. 27010, TORREON, COAH.

CARTA DE PORTÉ
PERIODO: 04/12/2013 11:00:00 AM
FOLIO: 21059
FECHA IMPRESA: 04/12/2013 11:05:49 AM
TIPO: 025-0524/6421

ORIGEN: TORREON Coahuila	DESTINO: CIUDAD JUAREZ Chihuahua
REMITENTE: CABLEADOS DEL NORTE II S. DE RL. DE CV	DESTINATARIO: ASES JUAREZ
DOMICILIO: CARR. A MATAMOROS Y DESV. A MIELEAS SIN	DOMICILIO: AV. FRESNEL NO. 1650
PROPIEDAD: PARQUE IND. LAS AMERICAS, TORREON, COAH.	COD.JUAREZ 32470
ENTREGAR EN:	
FECHA ENTREGA: 4/21/2013 11:00:00 AM	
MÉTODO PORTÉ: Transferencia Electrónica	TIPO DE PAGO: DNI DE CRÉDITO
2006	63
DETALLE DE LA CARGA	
ANHÉRES	18 TONS
CONTENIDO DEL REMOLQUE IMPACTO DE LEY PERSONAS MORALES UNIDAD DE MEDIDA: NINGUNA APLICADA	
REMITIDOR/NO.	REFERENCIA:
FACULTADES NO.	PAZDE:
PERMISO:	VALOR DECLARADO:
INDICACIONES ADICIONALES:	EMBALSAMADO:
SOLICITÓ DAVID PONCE	21/04/14
10. VOLUMEN OPERADOR FORAMECO	EFECTIVO FISCAL AL PAGO
CARRIO	
DELLON NOMEN: TG 00286 C / REP TO 00906 C	
OTROS SELLUS CIEGO: AQ E83991 / 000006	
IMPORTE CON LETRA: --Deca mil ciento diez noventa y cinco pesos 00/100 M.N. --	
Subtotal	\$11,201.00
IVA 16%	1,792.32
Debito de IVA	12,994.32
Ret. IVA	356.34
TOTAL	\$12,638.00
Precio M.N.	



Operación

Instrucciones. El operador debe de seguir las instrucciones relacionadas con el viaje en su terminal y en terminales por parte del personal de tráfico y en su caso por el gerente de terminal, ya estando en ruta debe obedecer las instrucciones de despacho central.



Operación



Doble operador y pistas

Solo se pagarán si se cuenta con una autorización por escrito.

- En la factura (carta porte)
- En la hoja de instrucciones
- Un mensaje vía Omnitrac.

Firma de quien autoriza en la carta de instrucciones y en el mensaje vía omnitrac.





Operación

Estimado Operador:

Para cualquier duda, aclaración, problema, o permiso, favor de pasar directamente con su **Jefe de Operadores** si no hay solución pase con su **Gerente de Operaciones, Gerente Regional**, y en caso de requerirlo con el area de **Recursos Humanos/Atención a operadores**.

BIENVENIDO.



Líder en Transporte de Carga

**GRACIAS POR
SU ATENCIÓN**

www.fletes-mexico.com