

1.0 REFERENCIAS

Monitoreo de viajes

Manual de Calidad

Tabla de tiempos y kms por ruta

Definición de demora en entrega: Se refiere a aquellos casos en que el operador llega más tarde del tiempo de ruta o del compromiso de cita que el ejecutivo de servicio haya realizado con el cliente.

Definición de Tiempo de ruta: Se refiere al tiempo oficial que se tiene acordado con el cliente partiendo desde determinado origen hacia un destino. En cuanto el cliente libera la caja, estando ésta cargada sellada y con la documentación completa se comienza a contar el tiempo de ruta.

2.0 DESARROLLO

- 2.1 Diariamente se revisa la Puntualidad en la Junta diaria, se analizan las causas que provocaron las demoras y se toman las acciones correctivas y preventivas con el objetivo de que no se vuelva a presentar.
- 2.2 De igual forma se revisan las unidades que van demoradas, para realizar las acciones que sean necesarias (segundo operador, casetas, etc.) y evitar que esa unidad demorada se convierta en una demora.
- 2.3 Si la demora es inevitable el Ejecutivo de Servicio avisa al cliente explicándole el motivo e informándole el nuevo tiempo de arribo de la unidad.

Captura de Demoras en la Web

- 2.4 El Jefe de Flotilla reporta la siguiente información sobre sus demoras del día:
 - ✓ Número de unidad
 - ✓ Motivo de la demora
 - ✓ Tiempo que llegó demorado
 - ✓ Tipo de demora (Colocación, recolección o entrega)
 - ✓ Origen y Destino
 - ✓ Cliente
 - ✓ Nombre del Operador que iba manejando cuando sucedió la demora
 - ✓ Número de remolque
- 2.5 El Auxiliar de Calidad captura dicha información en la página web interna en la pestaña "Captura de Demoras". En caso de ser distinto el tracto asignado al tracto responsable se captura el tracto y el operador responsables en la casilla indicada para este propósito.
- 2.6 Para consultar las demoras, se accesa al "Reporte de demoras" el cuál está conformado de la siguiente manera:
 - ✓ Fecha: Se refiere a la fecha en que llegó el tracto demorado
 - ✓ Tracto Responsable: Se refiere al número de unidad que provocó la demora.
 - ✓ Tractor Asignado: Número de unidad que llegó tarde.
 - En caso de ser demora en colocación o recolección donde no se tuvo unidad asignada se escribe "*****" como número de unidad.

- En caso de que la demora haya requerido rescate por falla mecánica el tracto al cual se le asigne la demora será aquel que fue rescatado.
- ✓ Remolque: Número de remolque que traía la mercancía que llegó tarde.
- ✓ Cliente: Nombre del cliente que realizó el embarque. En caso de ser paquetería el nombre del cliente será TPitic y el nombre de la oficina que embarca. Por ejemplo, si el embarque sale de México, el cliente será Tpitic MEX.
- ✓ Motivo: Se escribe la razón principal que ocasionó la demora por ejemplo: Mala administración de tiempo de ruta, falla mecánica de tracto, falla mecánica de remolque, operador enfermo, problema de llantas de tracto o remolque, operador no conocía dirección, etc.
- ✓ Clasificación: Se tienen las clasificaciones siguientes:
 - Operador: Errores causados por negligencia del operador, tales como mala administración de tiempo de ruta.
 - Jefe de Flotilla: Errores causados por falta de instrucciones o confirmación de parte del jefe de flotilla.
 - Logística: Falta de equipo, falta de asignación, error en instrucción dada por el ejecutivo de servicio, instrucciones no verificadas con Jefe de Flotilla, etc.
 - Mantenimiento: Falla mecánica de tracto/remolque y problemas de llantas.
 - Entorno: Lluvia, accidente en carretera, carretera en reparación, retenes, etc.
 - Oficina: Errores causados por negligencia de parte de la oficina origen.
- ✓ Tipo: Dado que se miden por separado, un mismo tracto puede incurrir en los 3 tipos de demoras para un viaje.
 - Colocación: Demoras de cárnicos principalmente, cuando no se colocó el total de cajas del compromiso que se tiene con el cliente.
 - Recolección: Demora cuando el tracto no se presenta a la hora acordada para recoger la caja e iniciar el viaje.
 - Entrega: Demora al llevar el producto con el cliente.
- ✓ Horas de retraso
- ✓ Operador: Nombre del operador que manejaba el tracto.

3.0 REGISTROS:

Ver Listado Maestro de Registros de Calidad

4.0 ANEXOS:

No Aplica