

# Guía de Seguridad en el Transporte Terrestre de Carga



## **Introducción**

El presente manual le puede servir de guía para establecer las acciones preventivas con el fin de evitar riesgos en el manejo de carga por vía terrestre, asimismo, satisfacer los requisitos de sus clientes. Estos requisitos son, por ejemplo: la seguridad en el transporte, la puntualidad, las condiciones en las cuales se realiza el transporte, el tipo y aspecto del vehículo, la información proporcionada por el transportista, el trato recibido, la importancia o prioridades del cliente.

A esta aptitud para satisfacer los requisitos de los clientes se denomina “calidad del servicio integral” conjugando la calidad, eficiencia y seguridad del servicio, y afecta la forma en que su empresa realiza todas las actividades que repercuten en el servicio que presta a sus clientes, tales como: la seguridad, la puntualidad, el compromiso, la contratación, las compras, el mantenimiento, el control del servicio, la organización del tráfico, los horarios, la documentación, la detección y corrección de errores, la formación de los empleados, la imagen de la empresa y de sus empleados...

Es bien sabido que las empresas eligen al transportista que les ofrece el mejor servicio y cumple con sus necesidades al precio justo. Por ello, para asegurar la calidad y seguridad de nuestro servicio, se propone ser eficientes en emplear los recursos, prevenir los errores y riesgos antes de que provoquen consecuencias no deseadas, planificar cada tarea antes de iniciarla. Es importante que todas las personas que trabajan en la empresa, independientemente de su relación laboral, conozcan los objetivos a fin de que todos enfoquen los esfuerzos en una misma dirección.

Cada conductor ha de ser consciente que un excelente servicio es vital, ya que conoce mejor que nadie cómo es su camión, y conoce los detalles para realizar correctamente su trabajo. Este es un elemento clave para el transporte terrestre. Por eso, su participación es imprescindible, y no olvide que la imagen de la empresa ante nuestros clientes o posibles clientes son la mejor carta de presentación.

El transporte terrestre de carga, constituye “la columna vertebral” de cualquier economía. Sin un eficaz y eficiente servicio de transporte la vida empresarial se paralizaría y el crecimiento económico se estancaría. Prevenir el delito en este sector de la producción reviste, por lo tanto, crucial importancia.

El transporte terrestre, dada su gran flexibilidad (desplazamiento puerta a puerta) es un modo generalmente complementario de los demás y apropiado para la movilización de pequeños volúmenes a distancias relativamente cortas. En el transporte internacional de carga, el medio terrestre se utiliza principalmente para el desplazamiento de productos a países fronterizos y como complemento del transporte marítimo, al movilizar carga o contenedores a puertos de embarque.

El objetivo de este [Manual de Seguridad en el Transporte Terrestre de Carga](#), esta dirigido a propietarios, funcionarios y conductores de las empresas transportadoras y generadoras de carga, con el fin de dar respuesta efectiva a las expectativas y necesidades de la comunidad empresarial que intervienen en la cadena logística del comercio internacional, orientar a las empresas generadoras de carga, de transporte y a sus afiliados, en la aplicación de las normas y procedimientos establecidos que permitan reducir los índices de siniestralidad por acción de un suceso no deseado.

### **Marco legal para el transportista y el generador de la carga Decreto Ejecutivo 31363-MOPT y sus reformas 31642-MOPT-MJ-MEIC y 32191 MOPT-MJ-MEIC**

Desde finales del 2003 está vigente en Costa Rica una nueva normativa reglamentaria en el transporte de carga. Está contenida en el Decreto Ejecutivo 31363-MOPT y sus reformas los decretos 31642-MOPT-MJ-MEIC y 32191-MOPT-MJ-MEIC.

A partir de esa nueva normativa reglamentaria el país cuenta con disposiciones para el transporte de carga más acordes con la realidad actual, en la que se intentó cubrir un espectro más amplio de medidas y requisitos técnicos para la circulación y control de vehículos que se dedican a esa actividad, especialmente los que son pesados, pero a la vez flexibilizando las exigencias de papeleo burocrático apoyados en recientes disposiciones de ley.

Es oportuno recordar “que es competencia específica del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) el control y regulación de pesos, cargas y dimensiones de los vehículos que circulan por las vías públicas de la nación, así como de las materias y mercancías que éstos transportan”, competencia que no se ejercía adecuadamente por el rezago técnico que imperaba en este campo, de ahí que era una necesidad esta nueva normativa para ponernos acordes con la realidad.

A nadie escapa “que como consecuencia del desarrollo económico mundial y de los avances tecnológicos en el mercado automotor se han incorporado al mercado nacional vehículos diseñados para el transporte de carga y/o personas, y de transporte colectivo de personas cuyas dimensiones difieren de las dimensiones, tipos o clases previstos en el Acuerdo Centroamericano”, por lo que estos vehículos venían circulando sin regulación expresa que los contemplara, no obstante contar con documentación oficial a todos los efectos.

Así mismo, es preciso comprender, que en el sector transporte no solamente se aplican las normas dirigidas a la actividad como tal, sino que el ámbito legal tiene necesariamente que ser muy amplio, puesto que involucra todas las ramas del derecho, así:

### Derecho penal

Cuando con ocasión o causa del ejercicio de la actividad transportadora, se constituya un delito de conformidad con lo establecido en el código penal y código de procedimiento penal. Como ejemplo más común de aplicación de este derecho tenemos el evento de hurto de las mercancías que estamos transportando.

### Derecho administrativo

Cuando a la empresa de transporte se la investiga por violaciones de las normas de tránsito y transporte. Estas investigaciones se tramitan bajo el procedimiento administrativo, ya que se deben presentar descargos y recursos para agotar la vía administrativa. Por medio de este derecho se tramitan también todas las investigaciones ante la Ministerio de Hacienda por incumplimiento del Régimen de Tránsito Aduanero.

### Derecho civil y comercial

Normalmente se tramitan mediante este derecho todos los siniestros que ocurran con las mercancías, las reclamaciones ante las compañías de seguros y, en general, la responsabilidad del transportador por incumplimiento de sus obligaciones.

## Procedimientos generales

### Selección de conductores y propietarios

**El proceso de selección de conductores debe realizarse de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa transportadora, revisando los siguientes procesos:**

- Verificación de la autenticidad de los documentos: licencia de conducir, referencias laborales, referencias personales y certificados de capacitación).
- Verificación de los antecedentes penales.
- Verificación de los antecedentes de incidentes en carretera.
- Verificación de multas (las multas pendientes puede constituir un factor de inseguridad).
- Confrontación de los documentos con el MOPT.
- Visita domiciliaria.
- Verificación de la afiliación a la seguridad social.
- Verificación de los sistemas de comunicación.
- Mantener actualizada la base de datos de conductores y propietarios.
- Fotografía de conductores y propietarios con su respectiva huellas dactilares.

## Selección de vehículos

La selección de vehículos sería conveniente realizarla con base en los siguientes aspectos:

- Título de propiedad del vehículo.
- Revisión Técnica vigente.
- Seguro obligatorio.
- Seguro de responsabilidad civil extra-contractual (preferible aunque no indispensable).
- Registro Pesos y Dimensiones MOPT.
- Verificación de incidentes en carretera.
- Verificar que el vehículo no sea hurtado, ante el OIJ.
- Fotografías del vehículo por los cuatro costados en que se observen las placas del mismo.
- Cumplimiento de todas las disposiciones legales vigentes a la fecha.
- Ficha de mantenimiento del vehículo, en donde se registren los mantenimientos efectuados, las recomendaciones y el cronograma de mantenimiento. Este procedimiento debe llevarlo a cabo la empresa transportadora y consignarse en un formato adicional para conductores incluidos en su nómina o base de datos.
- Establecer condiciones o características de aceptación de vehículos (modelo, tipo, marca, color, motor, sistemas de comunicación, etc.), conforme a las necesidades del servicio, y hacerlas cumplir, de acuerdo con las exigencias de la póliza.
- Mantener actualizada la base de datos de vehículos. Establecer un plazo prudencial para actualizar los datos de los vehículos. Si cumplidos los términos el vehículo no ha cargado, inhabilitarlo y proceder como si fuera nuevo.
- Confirmar antes de cada despacho la información personal y del vehículo suministrada por cada conductor. Comprobar que esté actualizada.
- Elaborar una base de datos de personal y vehículos aprobados y rechazados.

## Selección de empresas de seguridad y escoltas

- Los escoltas deben ser personas idóneas y capacitadas para tal labor, empleadas mediante contrato de trabajo con una empresa de seguridad o un departamento de seguridad legalmente autorizado mediante resolución vigente expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, del Ministerio de Seguridad Pública.
- El escolta debe portar permiso actualizado, expedido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y carné de la empresa de seguridad.
- Si el escolta está armado, el arma debe estar registrada por el Ministerio de Seguridad Pública a nombre de la empresa de seguridad.
- Recomendable que la empresa de seguridad tenga la certificación BASC.

### El escolta tiene entre sus funciones:

- Practicar la revisión general del estado mecánico del vehículo y verificar que el conductor no presente signos evidentes de intoxicación por alcohol o algún tipo de alucinógeno.
- Llevar a mano el plan de ruta dispuesto para cada caso, darlo a conocer al o a los conductores y hacer cumplir lo dispuesto en ese plan de ruta.
- Cumplir los protocolos diseñados y mantener permanente comunicación con la empresa de seguridad y con la de carga o con la Unidad de Control Operativo de la empresa de transporte, según sea el caso.

### Programas de capacitación

Las empresas de transporte deben establecer programas de capacitación para todas las personas que conformen la cadena logística de transporte y seguridad. La temática varía de acuerdo con las necesidades y se debe hacer seguimiento de los resultados. Entre los temas a tratar estarían los siguientes:

- Las implicaciones sociales, penales, económicas, laborales y morales del alcoholismo, el tabaquismo y la drogadicción.
- El transporte de sustancias prohibidas o de alto riesgo.
- El hurto y sus implicaciones penales, familiares, sociales y morales.
- La delincuencia común, organizada y subversiva.
- El manejo del presupuesto familiar como factor de seguridad.
- La denuncia y la investigación.
- El manejo de protocolos para atender emergencias por parte de los conductores, personal de la Unidad de Control Operativo y escoltas.
- Primeros auxilios: para conductores, personal de la Unidad de Control Operativo y escoltas.
- Funciones y procedimientos del escolta de mercancías.

### Problemas de la Seguridad

El compromiso de combatir la piratería, el contrabando y el narcotráfico por vía terrestre no es sólo del Estado, sino también del conductor o chofer del camión, de los empresarios dedicados al servicio de transporte de carga, de las empresas de seguridad que prestan el servicio de escolta de mercancía y de todos los que intervienen en dicho proceso.

En el transporte moderno se impone el control, de tal modo que se pueda manejar adecuadamente el riesgo y garantizar así que las cargas lleguen a su destino final, en el momento y las condiciones contratadas con el cliente.

### Cómo operan las bandas organizadas.

Las organizaciones ilícitas por lo general contactan a personas claves dentro de las empresas de transporte, es decir, a conductores e intermediarios. Posteriormente proceden a planear el delito, identificando el blanco y determinando las rutas.

### Entre las estrategias más comunes para perpetrar este delito figuran:

- Buscar la complicidad de los conductores.
- Situar un supuesto pasajero en la vía.
- Simular una falla mecánica.
- Suplantar a las autoridades.



El aviso de un escolta sobre cualquier acontecimiento sospechoso puede reducir significativamente los efectos del hurto de la mercancía.

## Presentación personal del conductor y del vehículo.

### Presentación personal del conductor

Tenga cuidado con su aspecto :

- ❑ Procure estar correctamente limpio y vestido.
- ❑ Utilice correctamente el uniforme.
- ❑ Antes de salir de la cabina del vehículo, compruebe los botones, cinturones, cremalleras...



### Intente dar una imagen profesional de la empresa:

- ❑ Evite llegar tarde sin causa justificada.
- ❑ Hable clara y pausadamente con su interlocutor.
- ❑ Ante cualquier sospecha de que alguna cosa no funciona como se había previsto, solicite a su interlocutor una pausa para ponerse en contacto con la base y aclarar la situación (no diga “sí” o “no” para salir rápidamente del paso).
- ❑ Muéstrese respetuoso con el medio ambiente: maneje correctamente materiales contaminantes, desechos (aceites, detergentes, productos químicos, residuos, embalajes, etc...)

### Presentación del vehículo

Tenga cuidado del aspecto exterior del vehículo (limpieza, estado de la carrocería, llantas, pintura, etc...).

Extreme las precauciones para producir el menor ruido posible, sobre todo cuando circule por núcleos urbanos.



## Comportamiento ante el cliente y su entorno.

**No se enfrente con el cliente:** recuerde que si al cliente no le agrada alguna cosa de lo que ve, o no le inspira confianza, es posible que no vuelva a contratarnos.

- Ante cualquier duda, sospecha o problema, comuníquese con la base.
- No critique (aunque exista fundamento, esto puede afectar negativamente la imagen).

## Al Comienzo de la jornada.

### Comprobación de documentación a llevar en el vehículo

- Derecho de circulación.
- Registro Propietario.
- Revisión técnica (tarjeta vigente de la RTV).
- Autorización MOPT Pesos y Dimensiones.
- Recibo vigente del pago del seguro.

### Compruebe la documentación del conductor:

- Cédula de identidad vigente ( pasaporte, si procede).
- Licencia de conducir vigente.
- Lista de contactos para casos de emergencia.
- Constancia derechos asegurado o seguro médico para atención en casos de emergencia.

### Compruebe si también lleva en el vehículo:

- Mapas de carreteras.
- Libro de taller donde se anoten las operaciones de mantenimiento.
- Partes para la inspección del vehículo.

### Comprobación de elementos auxiliares

- Extintor (que no haya superado la fecha de caducidad y la presión siga correcta).
- Elementos de sujeción: cinturones, correas, tensores...
- Elementos de fijación: cinchas, correas...
- Elementos de indicación: triángulos de emergencia, banderín rojo, plafones naranjas si procede.
- Elementos de reparación: caja de herramientas, bombillas de repuesto, gato hidráulico, llantas de repuesto, llave de ranas...
- Otros elementos: guantes, linterna, trapos limpios, libreta y bolígrafo para notas...



### Controles del vehículo

- Revisión (y cambio, cuando proceda) de los niveles del agua, batería, aceite, líquido de embrague... y verificar que no existan fugas.
- Comprobar las presiones de aceite y de aire.
- Verificar que el filtro de aire no esté sucio.
- Comprobar el estado del extintor, espejos retrovisores, triángulos seguridad y carrocería.
- Verificación de la presión de los neumáticos, el estado del rótulos, adecuación del modelo a las circunstancias...
- Comprobar el funcionamiento de los frenos, de toda la señalización exterior y del sistema de encendido.
- Verificar el buen estado del tubo de escape.
- Comprobar el estado de limpieza general del camión (interior y exterior).
- Comprobar la reserva de combustible.



- ❑ Verificar el funcionamiento y el estado de baterías de los equipos de comunicaciones móviles.

### A la recepción del servicio.

Recibida una orden para recoger la carga o notificación verbal de un servicio, asegúrese que quedan bien claras:

- ❑ La dirección, la fecha y la hora de la carga.
- ❑ La dirección, la fecha y la hora de entrega.
- ❑ Los nombres y teléfonos de las personas de contacto (carga y entrega).
- ❑ Descripción del tipo de mercancía para comprobar la idoneidad del vehículo.
- ❑ El número de paquetes, palets y otros soportes que ha de transportar (dimensiones y pesos).

Si tiene dudas respecto al servicio encomendado, vale la pena que invierta unos cuantos minutos para preguntar y asegurarse de que ha comprendido correctamente.

**Si tiene alguna razón para no aceptar el servicio (porque sus condiciones físicas no son buenas, porque el vehículo o su funcionamiento no son apropiados o por cualquier otra causa) comuníquelo inmediatamente y con claridad.**

### En el lugar de la carga.

- Identifíquese como conductor de la empresa y presente la documentación necesaria para la carga.
- Circule y maniobre dentro de las instalaciones con precaución y conforme a las normas e indicaciones internas.
- El vehículo cargado nunca ha de superar el peso máximo autorizado. Si esto pudiera ocurrir, consulte a la base para recibir instrucciones.

### Durante el recibo de la mercancía

Una vez firmado el manifiesto de carga, el propietario del camión o chofer pasa a ser el responsable de los daños que puedan ocurrir en el manejo de la carga. Por ello, es imprescindible realizar las siguientes acciones:

- ❑ Revise que el número del contenedor sea el mismo en todos los costados.
- ❑ Revise remaches y los seguros de las manijas.
- ❑ Verifique reparaciones recientes y que todas las vigas inferiores estén visibles.
- ❑ Verifique la cantidad de paquetes o palets.
- ❑ Compruebe si todos los datos en el “manifiesto de carga” han sido completados, tales como: consignatario, origen, destino, peso, cantidad y descripción de la mercancía.
- ❑ En caso de “refrigerados” verifique que la unidad de enfriamiento este funcionando correctamente y se mantiene la temperatura adecuada.



- ❑ Verifique que todas las partes del área de enfriamiento estén en su lugar, que no existan compartimientos adicionales y sean revisados todos los espacios vacíos.
- ❑ Verifique que las “Clavijas” del contenedor estén debidamente aseguradas al chasis o remolque.
- ❑ Verifique que el sistema eléctrico este correctamente conectado y funciona normalmente.
- ❑ Antes de firmar, anote cualquier otra observación especial, por ejemplo: contenedor con golpes, reparaciones o raspaduras en alguna parte.
- ❑ Asegúrese de recibir toda la documentación requerida para el ingreso de la mercancías por los distintos puestos aduana.
- ❑ Realice las indicaciones oportunas a la(s) persona(s) que realizan el despacho de la carga para la correcta manipulación y registro de las operaciones realizadas.
- ❑ Asegúrese de que la carga haya sido bien colocada (sin espacios muertos) y bien sujeta, para evitar desplazamientos o cualquier incidente.
- ❑ Siempre que se produzca algún problema, incidente o demora, avise a la base.



### Controles antes de la partida

- ❑ Compruebe que las puertas del contenedor estén debidamente cerradas y que el número de sello o precinto concuerde con el que se indica en el manifiesto de carga y los documentos de control recibidos.
- ❑ Recoja la documentación para el control de la empresa y el remitente.



### Durante el viaje

#### Pautas de conducción

- ❑ Antes de salir, asegúrese de tener bien planificado el recorrido o la ruta.
- ❑ Evite atravesar núcleos urbanos o zonas residenciales, especialmente de noche.
- ❑ Al encender el motor, no lo caliente estando parado. Circule los primeros kilómetros sin forzar el motor (si lo fuerza en frío, originará consumos excesivos, averías y desgastes prematuros).
- ❑ Recuerde que su comportamiento en la carretera puede alargar la vida útil del vehículo, ahorrar combustible y mejorar la imagen del transporte terrestre en general. Trate de conducir de manera continua y sin precipitación.
- ❑ Conduzca respetando las señales y prescripciones del código de circulación (generalmente las sanciones de conducción por el hecho de no cumplir la reglamentación deberán ser pagadas por el “Chofer” o el dueño del camión).

- ❑ Atienda puntualmente las indicaciones de la policía de tránsito. Si le hacen parar, compórtese con serenidad y brindando respuestas razonadas. No se violente.

### En cuanto a la velocidad:

- ❑ Respete los límites de velocidad, aunque no le parezcan oportunos, y sea prudente si ha de pasar por núcleos urbanos, zonas escolares o de recreo...
- ❑ Circule a velocidad constante, sin aceleraciones bruscas.
- ❑ Mantenga la aguja del cuenta-revoluciones en la zona económica.
- ❑ Aplique los cambios de marcha adecuados sin forzar el motor del vehículo, coordine adecuadamente los pedales y no cambie de velocidad a cada instante.
- ❑ Apague el motor cuando prevea que la parada no será muy breve.
- ❑ Si circula con los ventanas abiertas a más de 60 km/h, el consumo aumentará aproximadamente en un 5%.
- ❑ Tenga en cuenta que su comportamiento, tanto en carretera como en zonas urbanas repercute en la buena imagen de su empresa y en la del transporte terrestre en general.
- ❑ Si se produjese algún problema o incidente llame inmediatamente a la base.

### Descansos y utilización de autopistas

Respete los descansos mínimos establecidos según señale la legislación vigente, o las políticas establecidas, siguiendo las medidas de control establecidas por la empresa.



**Mantenga el vehículo siempre a la vista cuando se estacione para comer, o provisionarse, etc. Estacione en lugares seguros.**

### Aproveche los descansos para comprobar:

- ❑ El exterior del camión: cierres, precintos, luces, partes ocultas del contenedor, etc.
- ❑ La presión de los neumáticos, (el consumo de combustible aumenta cuando la presión es baja).

### Controles en ruta

- ❑ Funcionamiento de los frenos y de todas las luces de señalización.
- ❑ Alarmas e indicadores del tablero de mandos.
- ❑ Si sospecha que hay o puede haber problemas de tráfico en la ruta prevista, procure mantenerse informado, por ejemplo, mediante las emisoras de radio.
- ❑ Mientras conduzca, no realice otras actividades (comer, leer, realizar llamadas..)



**Manténgase alerta en todo momento:** conduciendo un vehículo pesado, si perdiese el control, podría provocar graves accidentes.

### Comunicaciones con la base

- ❑ En el caso de que una situación implique un retraso (accidentes, caravanas, retenciones, desorientación) notifíquelo a la base para que avisen al cliente.
- ❑ Cuando se haya completado el servicio.
- ❑ Cuando se presente algún problema, incidencia o emergencia o tenga alguna duda. (Debe aplicarse el plan de contingencia establecido.)

## Emergencias y contratiempos

### Averías

- ❑ Estacione donde no haya peligro para la circulación y señalice la parada.
- ❑ Informe a la base de cualquier incidencia y de qué se trata. Confirme la avería y estime si la podrá reparar o no y cuanto tiempo le llevará, vuelva a informar a la base.
- ❑ Intente hacer la reparación con medios propios (herramientas y repuestos). Si no es posible, comuníquelo a la base y espere instrucciones.

**No abandone el vehículo o la mercancía en ningún caso.**

### Accidentes

- ❑ Intente estacionar donde no haya peligro para la circulación y señalice la parada.
- ❑ Compruebe los posibles daños del vehículo y de la mercancía y evalúe las posibilidades de continuar. Si los daños le impiden circular normalmente, llame a la base y espere instrucciones.

**No abandone el vehículo o la mercancía en ningún caso.**

### Contratiempos

- ❑ Si se produjese un desplazamiento de la carga, intente detenerse donde no haya peligro para la circulación y señalice la parada. Intente averiguar la causa del desplazamiento (mala estiba, exceso de peso...), y avise a la base.
- ❑ Avise a la base si ha de detenerse, modificar la ruta o reducir sensiblemente la velocidad por derrumbes, lluvia y otros fenómenos adversos.
- ❑ Si no funciona el teléfono móvil o la radio, comuníquese con la base desde un teléfono público.
- ❑ En caso de robo o asalto, presente la denuncia inmediatamente y avise a la base.

## Contingencias

Las contingencias son aquellas eventualidades que se pueden presentar en el curso del trayecto que recorre el transportador para llevar la carga de un lugar a otro. Entre otras deben tenerse en cuenta las siguientes:

- Necesidad de cambiar de ruta por un accidente, suspensión del tránsito vehicular, caída de un puente, etc.
- Cambio de cabezal.
- Reparación mecánica.

**Plan de ruta alternativo:** Estos planes los elabora la Unidad de Control Operativo de cada empresa y deben estar actualizándose permanentemente con la retroalimentación proporcionada por las autoridades, los conductores, los escoltas o acompañantes y los Departamentos de Seguridad de otras empresas de transporte.

**Zonas de alto riesgo – Puntos críticos:** Son cortos trayectos en las vías donde hacen presencia bandas de delincuentes comunes u organizados, al igual que tramos con derrumbes o puentes con capacidad deficiente. La información sobre zonas de alto riesgo aparece en los planes de ruta y la debe actualizar permanentemente la Unidad de Control Operativo de cada empresa, la cual debe también retroalimentar a los conductores y a los escoltas sobre toda novedad de la que tenga noticia.

**Seguimiento del plan de ruta:** Lo hace la Unidad de Control Operativo de cada empresa mediante el sistema de comunicación establecido en el plan de ruta.

- ❑ Puestos de control.
- ❑ Sistemas alternos de comunicaciones.
- ❑ Logística en el manejo de mercancías especiales.
- ❑ Coordinación de la reacción y de la investigación.

### En el lugar de entrega.

- ❑ Identifíquese como conductor de la empresa y presente la documentación necesaria para la entrega de la carga.
- ❑ Circule y maniobre dentro de las instalaciones con precaución y conforme a las normas e indicaciones internas.
- ❑ Nunca debe quitarse el precinto o sello del contenedor, únicamente las autoridades aduaneras tienen la potestad de hacerlo.

### Entrega de la mercancía

Es imprescindible que permanezca al costado del vehículo, controlando la entrega:

- ❑ Compruebe que el número de precinto o sello corresponde con el que consta en el “manifiesto de carga”.
- ❑ Verifique que las puertas estén debidamente cerradas.
- ❑ Haga las indicaciones que crea oportunas a la persona que recibe la carga.
- ❑ Antes de firmar, anote cualquier observación especial.

Cuando acabe la entrega de la carga, solicite que el receptor de la mercancía le firme el original del manifiesto de carga de entrega (hora, día, nombre, firma y sello del receptor) y entréguele una copia (y la documentación para el remitente, si existe).

Si durante la entrega hay algún problema, incidente o demora, llame a la base.

### **Controles antes de la partida después de completado el servicio**

- ❑ Compruebe que tenga a mano la copia firmada de recibido del manifiesto de carga junto con toda la demás documentación de la empresa.
- ❑ Una vez preparado para salir de las instalaciones, llame a la base para avisar de la finalización del servicio.

### **De regreso a la base.**

De regreso a la base, el conductor deberá entregar:

- ❑ Las expediciones o formularios recogidos, juntamente con la documentación correspondiente.
- ❑ Las hojas de no-conformidad o de incidencias, si es el caso, o los datos para poder llenarlas.
- ❑ Todos los manifiestos de carga deberán estar debidamente firmados por el receptor de la mercancía.
- ❑ El importe de los portes cobrados, cuando sea procedente.

### **Recomendaciones para el transporte terrestre de carga en contenedores refrigerados**

- Pre-enfriar la carga que va a transportar. El contenedor mantiene la temperatura de la carga, no la disminuye.
- Revisar con anterioridad el contenedor para garantizar tanto las condiciones de aseo (olores, residuos tóxicos, insectos) como las mecánicas (sistema de control de temperatura).
- Impedir la entrada de insectos al contenedor. Cuando la carga se realiza en horas de la noche, los insectos atraídos por la luz pueden entrar al contenedor y causar problemas posteriores.
- Pre-enfriar el contenedor a la temperatura recomendada de transporte.
- Evitar que los palets estén en contacto directo con las paredes del contenedor, para no interferir con la circulación del aire frío.
- Ubicar las cargas retiradas de las puertas traseras, de modo que la circulación del aire pueda llegar al extremo trasero de la carga.
- Cubrir la mayor parte de la superficie del suelo, para forzar más al flujo de aire frío a pasar por las cajas y el producto en su dirección vertical.

- Revisar las fugas que se pueden presentar en las paredes y puertas dañadas.
- Asegurar la carga en la parte trasera por medio de zunchos o trabas.

### Ejemplos de “Indicadores de gestión”.

- Viajes realizados por cada ruta/mes en vehículos propios.
- Viajes realizados por cada ruta/mes en vehículos de subcontratistas.
- Tonelaje movilizad/mes en vehículos propios.
- Tonelaje movilizad/mes en vehículos de subcontratistas.
- Incidentes discriminados/mes en vehículos propios.
- Incidentes discriminados/mes en vehículos de subcontratistas.
- Accidentes discriminados/mes en vehículos propios.
- Accidentes discriminados/mes en vehículos de subcontratistas.
- Porcentaje de cumplimiento de entregas/mes en vehículos propios.
- Porcentaje de cumplimiento de entregas/mes en vehículos de subcontratistas.
- Porcentaje de cumplimiento de planes de ruta/mes en vehículos propios.
- Porcentaje de cumplimiento de planes de ruta/mes en vehículos de subcontratistas.
- Vehículos rechazados/mes y causales.
- Conductores rechazados/mes y causales.
- Propietarios rechazados/mes y causales.