

	LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S.	Código: PA-GS-15
		Versión: 3
Página 1 de 5	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A FALLAS Y VARADAS DURANTE EL TRANSPORTE	Vigencia desde: 14-03-2022

1. OBJETIVO

Definir los pasos a seguir para la atención de novedades durante el transporte de vehículos de la empresa que puedan presentar fallas o varadas en la vía.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica desde el momento en el que se presenta la varada del vehículo por fallas o varadas en la vía, hasta que el vehículo reinicia la ruta con destino al cliente final.

3. RESPONSABLE

- Coordinador Operativo.
- Asistente Operativo.
- Coordinador de Seguridad y Tráfico.
- Auxiliar de seguridad y tráfico.
- Conductores


4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

5. DEFINICIONES

6. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A FALLAS DURANTE EL TRANSPORTE

6.1 REPORTE DE LA VARADA A LA CENTRAL DE TRÁFICO

- En el momento en que un conductor identifica una falla en su vehículo que le impide continuar desplazándose por las vías de manera segura, debe estacionar en sitio permitido si es posible, de lo contrario señalar la vía con conos u otro medio adicional, reportarlo vía telefónica de forma inmediata al área de Seguridad y Tráfico de la Empresa. *Los teléfonos de esta área se encuentran disponibles las 24 horas.*

	LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S.	Código: PA-GS-15
		Versión: 3
Página 2 de 5	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A FALLAS Y VARADAS DURANTE EL TRANSPORTE	Vigencia desde: 14-03-2022

- El auxiliar de Seguridad y Tráfico en turno, receptor del reporte procede a informar de inmediato sobre la novedad al Coordinador de Seguridad y Tráfico de la empresa, reporta por escrito a los coordinadores de las agencias, coordinador operativo, coordinador zona norte y de la flota propia, con copia a la gerencia general y al cliente correspondiente.
- El auxiliar de seguridad y tráfico debe indagar las circunstancias en las que se encuentra, sitio exacto de la novedad, falla presentada, estado de la carga, lugar, fecha y hora de la novedad, adicional establecer posible nivel de gravedad de la falla y si el vehículo quedara varado hasta que sea intervenido por personal técnico.
- El coordinador de seguridad y tráfico con base en la información recibida por el auxiliar de seguridad y tráfico establece el nivel del riesgo (gravedad de la falla, ubicación, tipo de carga, # de viajes del conductor, urgencia del viaje) y activa plan de contingencia, reporta al proveedor de seguros para la asistencia de la carga y esquema de seguridad que aplique hasta el reinicio del vehículo.
- El auxiliar de seguridad y tráfico debe mantenerse en permanente contacto con el conductor validando la información, estado y avances de la varada, así mismo valida la ubicación del vehículo por sistema de rastreo satelital – GPS.

4.2 ATENCIÓN / REACCIÓN DE LA DETENCIÓN POR FALLAS DEL VEHÍCULO.

- Una vez confirmado el nivel de gravedad de la falla del vehículo, el coordinador de Seguridad y Tráfico procede de la siguiente manera:
 - ✓ **Falla leve:** Se determina que se puede solucionar en una hora aproximadamente. Se hace seguimiento estricto telefónicamente y por GPS a la novedad desde el área de Seguridad y Tráfico hasta que el conductor pueda solucionar la avería.
 - ✓ **Falla Media:** Se determina que puede tardar alrededor de tres a cuatro horas aproximadamente. Se realiza seguimiento estricto a la novedad telefónicamente y por ubicación GPS hasta que el conductor pueda solucionar la

	LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S.	Código: PA-GS-15
		Versión: 3
Página 3 de 5	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A FALLAS Y VARADAS DURANTE EL TRANSPORTE	Vigencia desde: 14-03-2022

avería. Se procede también a contactar al propietario del vehículo en los casos que aplique para que se haga cargo de la reparación vehículo.

- ✓ **Falla Grave:** Es la falla que dentro del diagnóstico inicial y por competencias del conductor no es posible solucionar dentro del mismo día. Se realiza seguimiento estricto a la novedad telefónicamente y por ubicación GPS. En estos casos se solicita el acompañamiento del proveedor de seguridad y el servicio de asistencia de Seguros, con lo cual se garantiza la seguridad del vehículo y la carga, además de garantizar la integridad física del conductor.
- ✓ **Falla Irreparable:** Es la falla que no es posible reparar dentro de los tiempos acordados para entrega al cliente y se procede a gestionar el trasbordo o enganche de la carga. En estos casos se coordina el remplazo del vehículo por uno que cumpla con todos los requisitos exigidos por el cliente.

Nota: Las actividades de transbordo y enganche son coordinadas con el coordinador de la agencia y coordinador operativo.


- Cuando un vehículo sufre una varada por primera vez durante un viaje, en el sistema se registra una observación hasta que cumpla con la documentación y evidencias que respalden la reparación de las fallas antes de asignársele un próximo viaje.
- Si un vehículo, sufre una segunda varada durante un viaje, el área de Seguridad y Tráfico procede a reportar el vehículo en el sistema para que no sea habilitado para cargar hasta que el propietario y/o conductor entreguen a la empresa la documentación y evidencias que respalden la reparación del vehículo.
- Si un vehículo sufre una tercera varada durante un viaje, el área de Seguridad y Tráfico convocará una reunión para revisar el caso puntual trazable de este vehículo, decidiendo qué medidas correctivas adoptar incluyendo la posible inhabilitación temporal o definitiva-en el sistema negando la autorización para cargar nuevamente con la empresa.

	LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S.	Código: PA-GS-15
		Versión: 3
Página 4 de 5	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A FALLAS Y VARADAS DURANTE EL TRANSPORTE	Vigencia desde: 14-03-2022

Las medidas adoptadas serán implementadas de forma preventiva teniendo en cuenta que una varada extendida en carretera se constituye en factor de riesgo para un evento no deseado de mayor magnitud.

4.3 MEDICIÓN DE LAS VARADAS Y DETENCIONES EN RUTA

- El récord de varadas presentadas por los vehículos durante viajes es llevado dentro de un indicador medido y analizado por el área de Seguridad y Tráfico. Con este indicador se detectan las placas de los vehículos que presentan novedades recurrentes en ruta y con esta información se toman medidas de acuerdo con el número de novedades presentadas por cada vehículo en carretera.

Elaborado por: Dariana Nuñez	Aprobado por: Juan David Salazar
Cargo: Auxiliar de gestión integral	Cargo: Gerente General
Fecha: 21-08-2020	Fecha: 14-03-2022
	Firma: 

COPIA NO CONTROLADA

	LOGISTICA Y TRANSPORTES BLUE TRANS S.A.S.	Código: PA-GS-15
		Versión: 3
Página 5 de 5	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A FALLAS Y VARADAS DURANTE EL TRANSPORTE	Vigencia desde: 14-03-2022

**Anexo 1
REGISTRO DE CAMBIOS**

VERSION N.º	FECHA	RAZON DEL CAMBIO
3	14-03-2022	* Se integran los sistemas de gestión, y se codifican los documentos de acuerdo con el procedimiento para la administración de la información documentada *El nombre del documento cambia de procedimiento de atención a fallas mecánicas durante el transporte a procedimiento de atención a fallas y varadas durante el transporte *Se suprime la palabra mecánica, dado que las fallas en los vehículos se pueden presentar otros aspectos como el eléctrico, hidráulico, entre otros. Se actualiza el documento en los Ítems 1 - 2 - 3 - 4,1- 4,3 y 4,4.
2	21-08-2020	-Se agrega nota en el ítem 4.2 Actualización y divulgación del documento
1	01-08-2019	Creación del documento

COPIA NO CONTROLADA