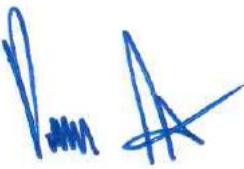


# PROCEDIMIENTO

## PROCESO OPERACIONES

| EMITIÓ  |   | REVISÓ  |   | APROBÓ  |   |
|---------|---|---------|---|---------|---|
| Nombre: | Pablo Alvarez Peraccio  | Nombre: | Gonzalo Preller Rodríguez   | Nombre: | Ignacio Covacevich Fugellie   |
| Cargo:  | Gerente Operaciones   | Cargo:  | Responsable Sistema de Gestión de Calidad   | Cargo:  | Gerente General   |
| Fecha:  | 30-11-2022  | Fecha:  | 30-11-2022  | Fecha:  | 30-11-2022  |
| Firma   |  | Firma   |  | Firma   |  |

## 1. OBJETIVO

Este procedimiento busca definir la metodología a seguir por el Departamento de Operaciones para la adecuada atención, ejecución y control operacional de los diversos servicios prestados por de Transportes y Servicios Eugenio Vilicic Peña y Cía. Ltda., otorgar cumplimiento a los requisitos de los clientes, empresa y legales.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal contratado por Transportes y Servicios Eugenio Vilicic Peña Cía. Ltda. que intervenga en la ejecución y coordinación de los servicios operativos realizados por la empresa en territorio Nacional.

## 3. RESPONSABILIDAD

- ✓ Gerente General: Es el responsable de verificar el cumplimiento del presente documento, proporcionar los recursos necesarios para la adecuada atención de los servicios que presta la empresa.
- ✓ Gerente Operaciones: Implementar y verificar el cumplimiento del presente documento, planificar y dirigir los procesos operativos de los servicios hacia los clientes, velar por el eficiente uso de los recursos, respetando las normas de seguridad y los aspectos legales que aplican a la empresa.
- ✓ Jefe de Flota: Controlar, planificar, asegurar disponibilidad y eficiente utilización de la flota en las operaciones de la empresa. Verificar que los equipos se encuentran en condiciones mecánicas, de seguridad y documental para su óptimo funcionamiento, verificar y controlar que el personal designado sea calificado según equipo a conducir u operar, coordinar con el área de Taller su oportuno mantenimiento preventivo o correctivo según corresponda.
- ✓ Supervisores: Responsable de controlar y verificar la correcta ejecución de los trabajos asignados a su cargo de acuerdo a lo planificado, responsable del grupo de trabajo y equipos a la faena asignada, reportar al coordinador o responsable del servicio las desviaciones que se produzcan para actuar oportunamente, recopilar la documentación de respaldo para acreditar la ejecución del servicio y solicitar la aprobación del cliente en terreno cuando corresponda y entregar al responsable de la valoración del servicio. Reportar a diario al Gerente de Operaciones sobre los servicios asignados.
- ✓ Coordinador de Servicio: Debe coordinar los servicios externos e internos del depto. de operaciones. Planificando y administrando los recursos disponibles asegurando la ejecución del servicio, haciendo seguimiento de este desde principio a fin. Responsable de verificar de disponibilidad recursos y asignación a los servicios, apoyar al Gerente de Operaciones en proporcionar los recursos y servicios necesarios para la adecuada respuesta a los requerimientos de los clientes. Controla el desarrollo de las actividades velando por su correcta ejecución y atento a actuar ante cualquier modificación o desviación durante la ejecución del servicio.
- ✓ Prevencionistas de Riesgos: Garantizar que todo el personal involucrado en la operación este consciente de las consideraciones técnicas y de seguridad de la operación. Es el responsable de asesorar a la línea de operaciones en relación a la identificación de peligros y evaluaciones de los riesgos presentes de las tareas operativas, capacitar a los mandos medios como los ejecutantes en seguridad y salud ocupacional. Supervisar las faenas de mayor complejidad, verificar la seguridad sobre el peso de la carga adecuada al equipo y sobre el correcto eslingado, asegurar que se utilicen elementos de izaje o maniobras en buen estado y certificados y verificar que el operador cuente con sus certificaciones respectivas. Exigir el uso correcto y de manera obligatoria del Equipo de Protección Personal (EPP) básico y adicional que requiera la tarea.
- ✓ Choferes: Conducir según la Ley del tránsito y bajo los estándares de seguridad de la empresa, revisar y mantener al día

la mantención mecánica básica, aseo y documentación del vehículo, emitir los reportes diarios y entregar documentación de respaldo de las ordenes de servicio a los superiores o coordinadores según corresponda.

- ✓ Operadores: Operar la maquinaria pesada en trabajo de acuerdo a las funciones asignadas y propias del cargo y bajo los estándares de seguridad de la empresa, emitir los reportes diarios y entregar documentación de respaldo de las ordenes de servicio a los superiores o coordinadores según corresponda. Tener pleno conocimiento de las capacidades de las maniobras de izaje y arrastre u otros accesorios en sus distintos métodos de enganche de la carga, las cuales deben estar con su certificación correspondiente.
- ✓ Riggers: Asistir al operador durante las maniobras bajo los estándares de seguridad de la empresa, alertar cualquier condición de riesgo al ejecutar una maniobra de izaje. Tener pleno conocimiento de las capacidades de las maniobras de izaje y arrastre u otros accesorios en sus distintos métodos de enganche de la carga.

## PROCEDIMIENTO

### 4. CONSIDERACIONES GENERALES

- ✓ Equipos de Protección Personal: Todo personal debe contar con su Equipo de Protección Personal (EPP), en correcto estado y deben ser correctamente utilizados según las labores a realizar.
- ✓ Certificaciones: Las Maquinarias y Maniobras deberán ser certificadas para verificar y constatar que el equipo funciona como originalmente fue fabricado y que cumple con todas sus especificaciones, determinando que el equipo se encuentra con la calidad adecuada respecto a las normas aprobadas.
- ✓ Documentación de Equipos Motorizados: Todo el personal con algún equipo a cargo debe mantener los documentos necesarios vigentes con el fin de poder operarlos de acuerdo a lo indicado en la Ley de Transporte y su reglamento, caso contrario deberá solicitar al Departamento de Administración.
- ✓ Documentación del Conductor u Operador: Todo personal con equipo a cargo deberá mantener su licencia de conducir y certificaciones según corresponda vigente, es responsabilidad de éste mantener su documentación al día.
- ✓ Mantenimiento Equipos: Todo conductor u operador debe mantener el equipo asignado limpio y ordenado. Además, debe realizar un check list previo al ingreso a Taller, donde se especifica los problemas de las unidades, el cual debe ser entregado al Jefe de Flota o Supervisor a cargo del área para coordinar con el área de Taller para su mantenimiento.
- ✓ Maniobras y otros equipamientos: Todo conductor u operador deberá verificar antes de iniciar un servicio, sus elementos de amarre y seguridad, como conos, extintor, botiquín, fajas, cadenas, etc., los cuales deberán estar debidamente certificados o vigentes.
- ✓ GPS: Todo equipo deberá mantener instalado y operativo un sistema de monitoreo GPS, que permita realizar el seguimiento en tiempo real.

## 5. PROCEDIMIENTO

- 5.1. Solicitud del Servicio: Las solicitudes de servicio podrán ser realizadas vía telefónica, mail, wasap o personal, las cuales deben ser dirigidas a los coordinadores de servicios, Gerente de Operaciones o Gerente Comercial.
- 5.2. Cotización: Para los clientes que no tengan un contrato o tarifario definido, se deberá emitir una cotización por los servicios a realizar, la cual podrá ser registrada en el Software de TEV o vía mail.
- 5.3. Planificación: Se deberá verificar la disponibilidad de los recursos físicos y personal idóneo para la realización del servicio.
- 5.4. Ruta, condiciones climáticas y alertas: Se deberá revisar en forma diaria pronóstico meteorológico y estado de ruta informada por el Depto. de Prevención de Riesgos, en caso de que no se presentan las condiciones necesarias para realizar un servicio deberá ser suspendido por responsable designado.
- 5.5. Permisos y escoltas: Se deberán gestionar los permisos por Sobredimensión o Sobrepeso en el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones según la Res 1/ 1995 MTT, Artículo N°1.
- 5.6. Cruces: El cliente enviará las órdenes de compra para los cruces en Ferry, caso contrario se deberán ser emitidas por los Coordinadores de Servicios de la Empresa.
- 5.7. Guía de Despacho: El chofer antes del inicio del transporte deberá solicitar la guía de despacho o factura según corresponda, la cual deberá ser emitida por el propietario de la carga, para carga propia, el Coordinador de Servicios deberá emitir una Guía de Despacho Electrónica, caso contrario la empresa se expone a multas en caso de una fiscalización.
- 5.8. Hospedaje y alimentación: Los Coordinadores de Servicios deberán gestionar los Hospedajes y la Alimentación necesario para el personal operativo cada vez que corresponda.
- 5.9. Requisitos del Cliente: Especificaciones o características de un servicio que los clientes consideran necesarias para su ejecución, los cuales deben ser comunicados e identificados previo al inicio del servicio o cierre de la cotización.
- 5.10. Registro de orden de servicio en software de TEV: Todo servicio realizado deberá ser registrado en el Software de TEV, creando una orden de servicio, en la cual se asignarán el personal y los equipos que realizarán el servicio para realizar seguimiento y posterior valorización del servicio.
- 5.11. Ejecución del servicio: Los choferes y operadores deberán verificar que las unidades de transporte deben estar preparadas al 100% al comienzo del servicio, para evitar hacer paradas para abastecerse de combustible o algún mantenimiento mientras se transporte carga del cliente.
- 5.12. Maniobras: Las maniobras serán custodiadas en la Bodega Central con su correspondiente Certificación, los recambios de estas serán solicitadas por el coordinador de servicios quien deberá cerciorarse que el operador las reciba en óptimas condiciones para su uso con su debida certificación, así como también la devolución o el recambio de éstas.
- 5.13. Equipo de Protección Personal: Todo trabajador que participe en las operaciones o faenas, deberá ocupar de forma obligatoria sus elementos de protección personal otorgados por la empresa (Casco, fono auditivo, antiparras, buzo piloto, chaleco reflectante, zapatos de seguridad, arnés de seguridad, etc.), además el trabajador tendrá que informar a su supervisor y prevención de riesgos el deterioro de sus EPP para una pronta reposición.
- 5.14. Accidentes: Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o

muerte deberá ser informada ya sea por el supervisor o el mismo trabajador dependiendo de la gravedad de esta al Prevencionista de Riesgo de la empresa y activar el flujo de derivación de accidentado.

5.15. Comunicación con el Cliente: Una vez iniciado el servicio, se enviará una notificación via mail al cliente a través del software, en el cual se informa el inicio y número de la orden de servicio, tipo de servicio, descripción, recursos asignados entre otros.

5.16. Report: Cada conductor u operador de equipo deberá emitir al menos un report diario por servicio ejecutado, los cuales deberán ser entregados al supervisor o coordinador al término de la jornada. El report deberá contener todos los datos solicitados para facilitar la posterior valorización del servicio, además de respaldar los trabajos ejecutados con las Guías de Despacho u otro documento utilizado.

5.17. Término de la orden de servicio: Terminado el servicio, el Supervisor o Coordinador a cargo deberá recopilar los report, guías de despacho, guías de cruce y otras evidencias, las cuales deberán ser entregadas al Gerente de Operaciones o a quien fuese designado para valorizar y gestionar la aprobación del servicio.

5.18. Valorización y Facturación de la orden de servicio: La Valorización se realizará en base a los tarifarios o contratos vigentes, caso contrario se deberá tener una cotización previa del servicio, una vez emitida la proforma se deberá la aprobación del cliente. En caso de que se realicen observaciones estas deberán ser aclaradas o corregidas hasta obtener la aprobación del cliente. Una vez aprobada la Valorización o Proforma se entregará al encargado de Facturación las proformas con los report y otras evidencias del servicio. En la proforma se deberá indicar el número de orden de compra, fecha, cotización u otra referencia que sea necesaria según requisitos del cliente para indicar en la factura y evitar un rechazo de éste documento.

## 6. EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS

Al contratar servicios externos se deberá evaluar si corresponde a una "Prestación de Servicios" o a una "Subcontratación de Servicios", para el primer caso deberá cotizar y generar una orden de compra previo a la realización del servicio, en el segundo se verá gestionar la siguiente documentación:

- I. Contrato de Servicios
- II. Reglamento Especial para Subcontratistas.
- III. Póliza de Seguros contra terceros
- IV. Licencia de Conductor u Operador vigente.
- V. Sistema de Monitoreo GPS.
- VI. Carpeta de Arranque según requisitos del cliente.

Además, el Subcontratista no podrá consolidar carga de otros clientes salvo que esté autorizado expresamente por TEV.

## 7. REFERENCIAS

- I. "Ley de Transito 21.213", de fecha 29-02-2020
- II. Res 1/ 1995 MTT. Establece dimensiones máximas a vehículos que indica.
- III. Anexo N°15 Matriz de Cumplimiento Legal

