



CONTROL
DE CALIDAD

SISTEMA DE TRAZABILIDAD

J. LEANDRO LÓPEZ S.L.



J. Leandro López s.l.
agencia de transportes



**UN COMPROMISO TOTAL ES DE SUMA IMPORTANCIA
PARA ALCANZAR EL MÁXIMO RENDIMIENTO
-TOM FLORES-**



ÍNDICE

1ª PARTE: PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	3
1. INTRODUCCIÓN	4
2. PRESENTACIÓN DE J. LEANDRO LÓPEZ S.L.	5
3. COMPROMISO DE CALIDAD	6
2ª PARTE: LA TRAZABILIDAD	7
4. ¿QUÉ ES LA TRAZABILIDAD?	8
4.1. DEFINICIÓN	8
4.2. TIPOS DE TRAZABILIDAD	9
4.3. MARCO LEGAL	12
5. OBJETIVOS.....	13
5.1. OBJETIVO GENERAL	13
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
3ª PARTE: PROGRAMACIÓN DEL SISTEMA DE TRAZABILIDAD EN J. LEANDRO LÓPEZ S.L.	14
6. SISTEMA DE TRAZABILIDAD J. LEANDRO LÓPEZ S.L.	15
PROCESO DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES	18
PROCESO DE COMUNICACIÓN CON PROVEEDORES.....	21
PROCESO DE CARGA DEL PRODUCTO	27
PROCESO DE TRANSPORTE DEL PRODUCTO	35
PROCESO DE ENTREGA DEL PRODUCTO	39
PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES E INCIDENCIA	42
7. EVALUACIÓN	44
ANEXOS	45
ANEXO I: GESTIÓN DE CRISIS	46
ANEXO II. RECLAMACIONES E INCIDENCIAS.....	47
ANEXO III. REGISTRO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.....	48
ANEXO IV. NORMATIVA.....	49



1ª PARTE: PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA



1. INTRODUCCIÓN

La seguridad alimentaria es un aspecto fundamental de la salud pública, y la inocuidad de los alimentos es un tema que desde hace años se ha convertido en un factor que preocupa tanto a las personas consumidoras como a las empresas de este sector.

Debido a esta importancia, y a la problemática que puede erradicar, las autoridades competentes han incidido en la regulación de los procesos en materia de reglamentos y exigencias con todo lo relacionado con productos frescos y alimentación en general. En la cadena alimentaria se deben seguir ciertos procesos basados en un sistema que permita un seguimiento continuado, un control y rastreo óptimo, esto es, un sistema de trazabilidad.

La aplicación adecuada de la trazabilidad nos ayuda a indagar a fondo en la estructura de la cadena alimentaria, y de esta manera, detectar y corregir posibles fallos estructurales con el fin de mejorar las relaciones entre los diferentes componentes de esta cadena. Por tanto, entendemos trazabilidad como la posibilidad de establecer un seguimiento a través de fases o etapas en toda la cadena de suministro es una herramienta la cual permite a las industrias agroalimentarias mejorar la seguridad, controlar la calidad y facilitar el proceso de cadenas logísticas complejas.

Desde que se estableció su implantación normativa siguiendo las directrices del **Reglamento 178/2002**, las exigencias relativas a la aplicación de los sistemas de trazabilidad han ido en evolución gracias a la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Este sistema día tras día está tomando un papel cada vez más importante, aumentando la eficacia de la gestión interna en cuanto al nivel de información disponible sobre los productos y procesos, lo que sin duda contribuye a aumentar la confianza del consumidor.



2. PRESENTACIÓN DE J. LEANDRO LÓPEZ S.L.

Nuestra empresa

J. Leandro López S.L. es una de las primeras agencias de transporte creadas en El Ejido (Almería). Esta empresa comenzó su andadura profesional en el año 1997, por lo que la avalan más de 20 años de experiencia en el sector del transporte y la logística de mercancías.

Este desarrollo profesional se ha logrado gracias a la implicación y constancia de sus fundadores, siempre comprometidos a prestar un servicio bajo las premisas de calidad y eficacia.

Servicios

En **J. Leandro López S.L.** ofrecemos cualquiera de los siguientes servicios dependiendo de las necesidades de la clientela:

- Transporte nacional
- Transporte internacional (a toda Europa)
- Carga completa
- Grupaje

Datos de contacto



Centro Empresarial CIM C/ Leonardo Da Vinci N°1 1º12, 04700 El Ejido (Almería).



Tel. 950 58 17 11
Fax. 950 58 09 69



WEB: www.jleandro.com
EMAIL: info@jleandro.com
administracion@jleandro.com



3. COMPROMISO DE CALIDAD

COMPROMISO EMPRESARIAL POR LA CALIDAD

J. Leandro López S.L., es una empresa consciente y responsable, por tanto, hace público el compromiso por la gestión de la calidad que contrae con su clientela en los servicios que presta en el sector del transporte.

Esta apuesta por la calidad y la gestión del control de los procesos da sentido a su cultura empresarial, siendo esta un elemento fundamental.

Este compromiso deriva de la implantación y seguimiento de un Sistema de Trazabilidad propio, que cumple con el compromiso de:

- Conseguir que su clientela reconozca nuestra calidad en la ejecución de los servicios de transporte que se prestan cubriendo las necesidades y expectativas con eficacia, productividad y compromiso.
- Cumplir con la clientela en los plazos y las condiciones pactadas siguiendo siempre los procesos establecidos.
- Efectuar un permanente seguimiento de los resultados obtenidos para la mejora de la calidad de nuestra empresa.
- Conseguir la eliminación de errores en el proceso de servicio y mejorar la capacidad de reacción para corregir.

Por lo tanto, con el fin de conseguir los objetivos y las mejoras la empresa **J. Leandro López S.L.** queda comprometida a cumplir los términos establecidos en este Sistema de Trazabilidad.

EL EJIDO, 2024

Gerencia



2ª PARTE: LA TRAZABILIDAD



4. ¿QUÉ ES LA TRAZABILIDAD?

4.1. DEFINICIÓN

El concepto *Trazabilidad* es definido por diferentes órganos institucionales, así como autores. Podemos destacar por su importancia las siguientes definiciones:

- La **Organización Internacional para la Estandarización ISO 9000**, la define como:

La capacidad de rastrear la historia, la aplicación o la ubicación de lo que está bajo consideración ISO (2005).

- El **Codex Alimentarius** (2017), la define como:

La capacidad para seguir el movimiento de un alimento a través de etapa(s) especificada(s) de la producción, transformación y distribución.

- El artículo 3 del **Reglamento (CE) número 178/2002** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 enero de 2002, la define como:

La posibilidad de encontrar y seguir el rastro, a través de todas las etapas de producción, transformación y distribución, de un alimento, un pienso, un animal destinado a la producción de alimentos o una sustancia destinados a ser incorporados en alimentos o piensos o con probabilidad de serlo.

- La **FDA (Food And Drug Administration)**, agencia estadounidense responsable de la regulación de alimentos, medicamentos, cosméticos etc., la define como:

La capacidad de seguir el movimiento de un producto a través de sus etapas de producción y distribución. (2011)

En definitiva, la trazabilidad es una **herramienta para la identificación y registro de información**. Esta herramienta permite a las empresas realizar mejoras en los procesos de control de un producto, persiguiendo unos resultados fiables sin fallos durante el proceso productivo. Su presencia equivale a mayor eficiencia en los procesos, menores costes ante fallos y mejor servicio a la clientela.

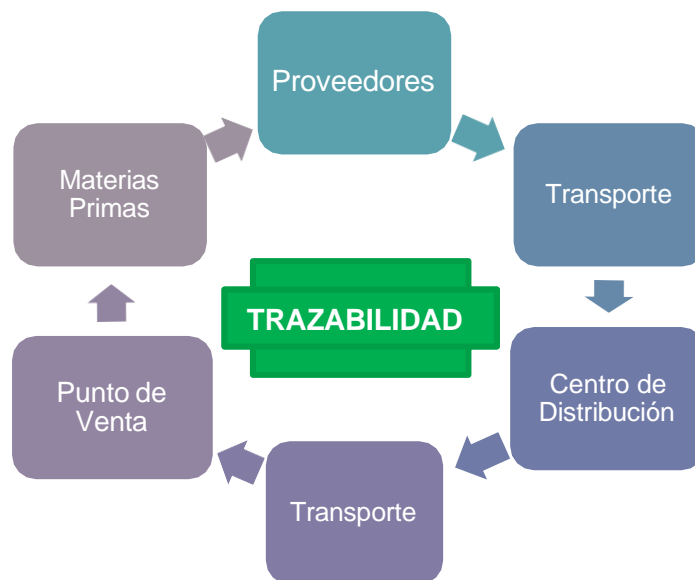


Figura 1. Cadena de suministros de alimentos.

4.2. TIPOS DE TRAZABILIDAD

Un sistema de rastreo o de trazabilidad del producto requiere de múltiples factores para que su funcionalidad sea la adecuada. Precisa de un flujo de información y conjunto de datos que permita un conocimiento detallado de los productos y de su interacción constante con los actores y eslabones de una cadena de suministros. Esta cadena puede presentar distintos tipos de enfoques en el momento de seguir y controlar un producto, es por tanto que existen diferentes tipos de trazabilidad.



Figura 2. Tipos de Trazabilidad



➤ **Trazabilidad hacia atrás o ascendente (tracing).**

Este tipo de trazabilidad se refiere a la recepción del producto. Los registros realizados posteriormente son la clave necesaria para que pueda seguirse el rastro del producto hasta su origen. La trazabilidad en esta cadena puede romperse por completo si no se establecen unos buenos procedimientos de registros cuando se reciben los productos. Por lo tanto, se debe registrar:

- ✓ De quién se reciben los productos.
- ✓ Qué se ha recibido exactamente (lote, identificación, fecha de caducidad etc.)
- ✓ Cuándo.
- ✓ Qué se hizo con los productos cuando se recibieron.

➤ **Trazabilidad interna o de proceso.**

Se trata de relacionar los productos que se han recibido en la empresa, las operaciones o procesos que éstos han seguido dentro de la misma y los productos finales que salen de ella. La trazabilidad interna es algo implícito para el funcionamiento del sistema, y la información que se debe registrar es la siguiente:

- ✓ División en los productos, cambios o mezclas.
- ✓ Qué es lo que se crea.
- ✓ A partir de qué se crea.
- ✓ Cómo se crea.
- ✓ Cuándo (fechas y hora).

➤ **Trazabilidad hacia adelante o descendente (tracking).**

La trazabilidad hacia adelante es aquella aplicada a los productos que salen de la empresa, tomando en cuenta el destino y los clientes a los que van destinados dichos productos. Debe garantizar información para su posterior registro para los clientes a los que se les suministra los productos.

Es fundamental registrar la siguiente información:

- ✓ A quién se entrega.
- ✓ Qué se ha vendido exactamente.
- ✓ Cuándo.
- ✓ Medio de transporte.

En cuanto al transporte de mercancías es necesario que se pongan en marcha tanto la trazabilidad hacia atrás como hacia adelante desarrollando una combinación de ambas, con el objetivo de asegurar la conformidad del producto, así como, la ejecución en cuanto al control de las operaciones o secuencias en términos industriales, logísticos y a su vez administrativos, de esta manera dar un servicio óptimo tanto a las empresas proveedoras de los productos como a la clientela que lo demanda.

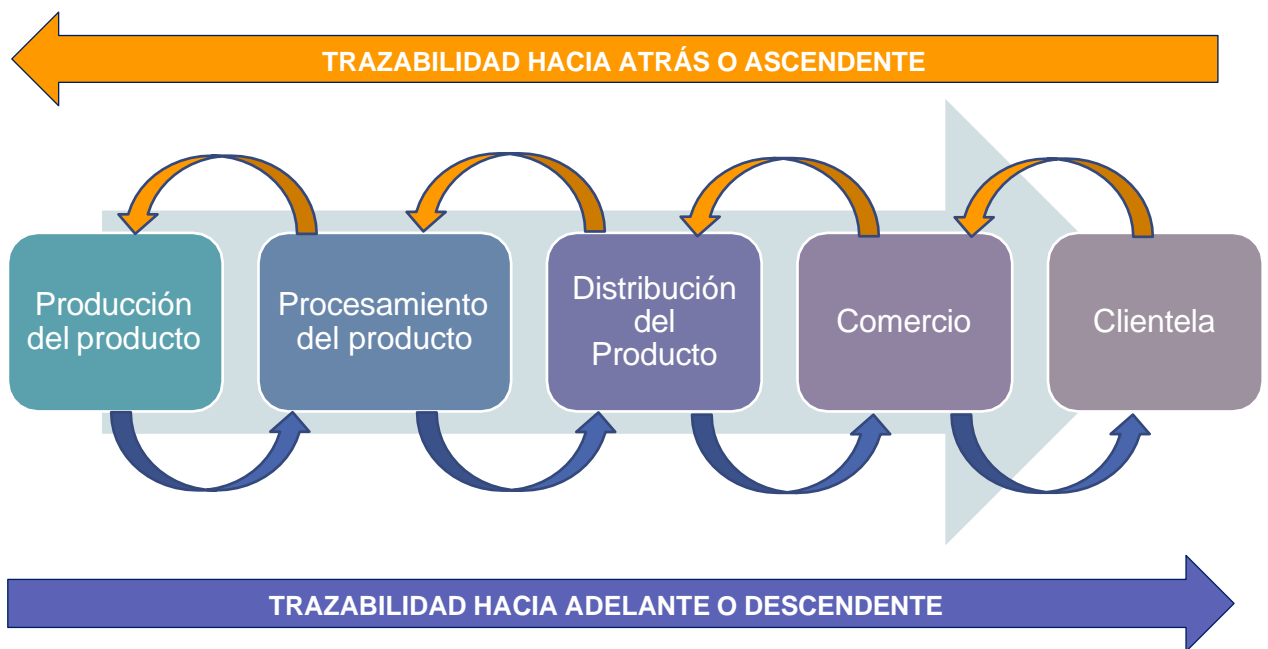
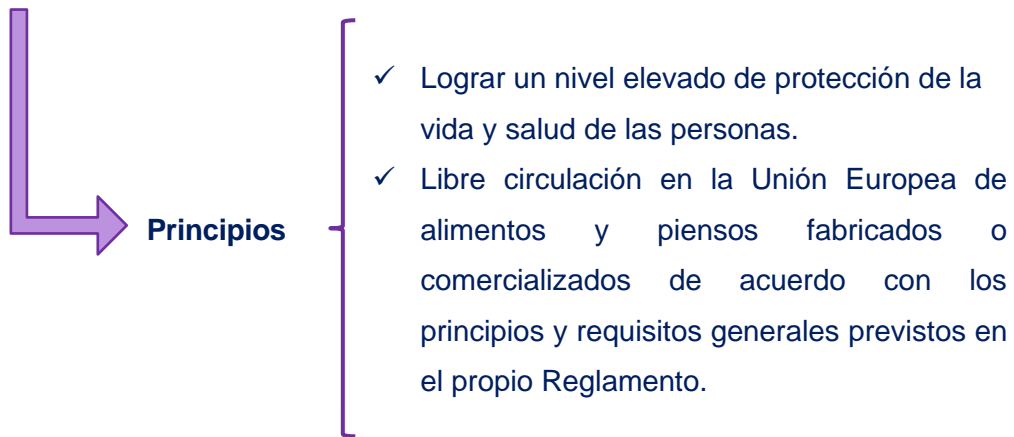


Figura 3. Trazabilidad en el transporte de mercancías

4.3. MARCO LEGAL

La regulación existente en el sector de la alimentación y el transporte es muy extensa, ya que, es un sector que requiere una regulación de todos sus aspectos, siendo fundamentales aquellos que garanticen la salud y vida de las personas. Debido a la importancia del sector, la Comunidad Europea ha desarrollado normas de tipo específico tratándose de la trazabilidad. Como referencia se establece el siguiente Reglamento:

➤ **REGLAMENTO 178/2002 DEL PARLAMENTO EUROPEO & CONSEJO (2002).**



En concreto, y con gran importancia, dentro de este Reglamento encontramos el **Artículo 18**, en el cuál se establece la obligación de poner en marcha, aplicar y mantener un sistema de trazabilidad, donde dicha obligación se extiende a todas las empresas que participen en la cadena alimentaria, incluidas aquellas que producen piensos para aquellos animales cuyo destino es el consumo humano. Se expone textualmente lo siguiente:

*“En todas las etapas de la producción, la transformación y la **distribución** deberá asegurar la trazabilidad de los alimentos, los piensos, los animales destinados a la producción de alimentos y de cualquier otra sustancia destinada a ser incorporada en un alimento o un pienso, o con probabilidad de serlo”*



5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

- Describir un sistema de trazabilidad en **J. Leandro López S.L.** que correlacione y establezca un seguimiento de los productos con su destino final en el proceso de distribución.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir el sistema de identificación de los productos que recibe la empresa.
- Determinar en la expedición del producto un sistema que correlacione cada lote o productos con sus personas destinatarias inmediatas (fecha de salida, cantidades, condiciones).
- Describir los canales y vías de comunicación preestablecidos con cada empresa proveedora y con la clientela para asegurar un sistema eficaz.
- Describir las actividades de comprobación realizadas, que aseguran que las acciones se cumplen y son eficaces (qué se comprueba, cómo, dónde, persona encargada, frecuencia, y registro).



3ª PARTE: PROGRAMACIÓN DEL SISTEMA DE TRAZABILIDAD EN J. LEANDRO LÓPEZ S.L.



6. SISTEMA DE TRAZABILIDAD J. LEANDRO LÓPEZ S.L.

La aplicación de un sistema de trazabilidad en la empresa presenta amplias ventajas y aporta grandes beneficios, pero en la actualidad, la mayoría de las empresas no pueden dar respuesta sobre la trazabilidad a lo largo de toda la cadena alimentaria (tampoco es eso lo que exige el Reglamento 178/2002), pero cada una sí deberá recopilar la información bajo su control.

En el caso de **J. Leandro López S.L.** por su condición de agencia de transporte, realiza la distribución de productos alimentarios, y por tanto, esto hace que no afecte en el envasado, etiquetado e inocuidad de los alimentos, aunque es responsable, dentro de los límites de su actividad, de:

- Retirar los productos que no se ajusten a los requisitos de seguridad.
- Facilitar la información pertinente para su trazabilidad.
- Cooperar en las medidas que adopten las empresas proveedoras, productoras, fabricantes, transformadoras o autoridades competentes.

Para poder cumplir con sus obligaciones y definir su sistema de trazabilidad es fundamental que la empresa tenga establecido un **Mapa de Procesos**, estos procesos se agrupan en tres tipos:

PROCESOS ESTRATÉGICOS: Son los procesos responsables de analizar las necesidades y condicionantes de la sociedad, del mercado y de accionistas, para asegurar la respuesta a las mencionadas necesidades y condicionantes estratégicos.

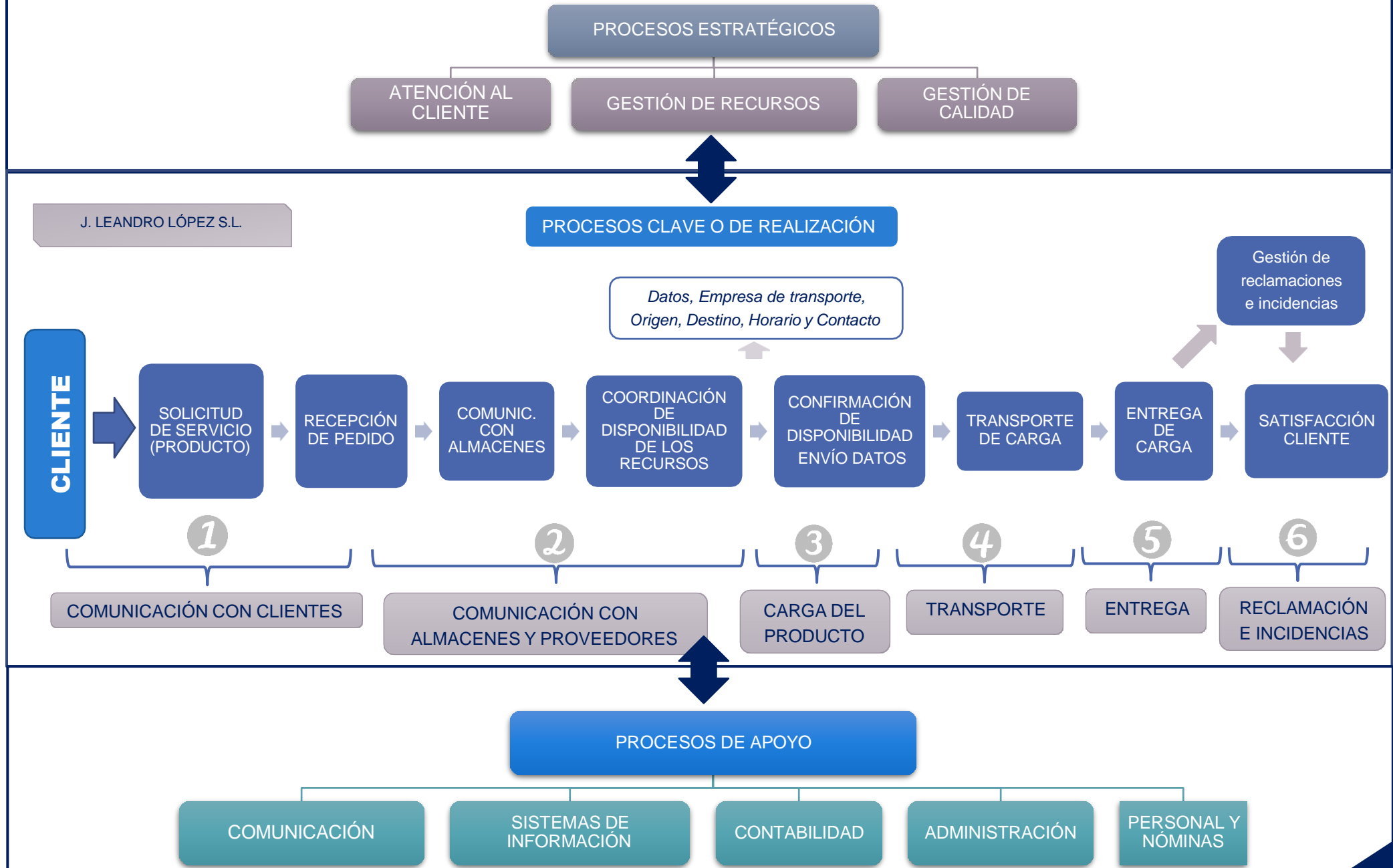
1

PROCESOS CLAVE O DE REALIZACIÓN: son los procesos que tienen contacto directo con la clientela (los procesos operativos necesarios para la realización del producto/servicio, a partir de los cuales la clientela percibirá y valorará la calidad: comercialización, planificación del servicio, prestación del servicio, entrega, facturación etc.)

2

PROCESOS DE SOPORTE: Son los procesos responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios en cuanto a personas, maquinaria y materia prima, para poder generar el valor añadido deseado por la clientela.

3



Cuando analizamos los procesos de la empresa debemos tener siempre presente que el objetivo principal es gestionar la organización estableciendo unas bases sólidas, con el fin último de mejorar la calidad de atención y satisfacer las necesidades de la clientela. Por ello, es necesario tener claros los procesos estratégicos, de realización y de apoyo que nos servirán para alcanzar las metas planteadas.

En **J. Leandro López S.L.** nos encontramos con diversos procesos establecidos dentro del marco de la realización de nuestro servicio, los cuales son de fundamental importancia, y cada uno de ellos debe ser definido en pasos y pautas para adecuar su trazabilidad.

A continuación, se muestran los procesos que serán desarrollados detalladamente:



Figura 4. Procesos en J. Leandro López S.L.

Es necesario que cada proceso establezca sus pautas de actuación y defina sus respectivos procesos internos para asegurar el sistema de trazabilidad.

1 PROCESO DE COMUNICACIÓN CON LA CLIENTELA

La buena comunicación con la clientela es una oportunidad de mejora de la percepción que tienen de nuestra empresa, es considerada una fuente de posible negocio y mantenimiento de los actuales, por dicho motivo esta empresa se asegura una realización excelente.

Es un elemento imprescindible para la empresa y constituye un centro de interés fundamental que puede determinar el éxito o el fracaso. Por este motivo, es fundamental elaborar una gestión del proceso y determinar las pautas y pasos necesarios.

Conseguir la trazabilidad a lo largo de toda la cadena compete a todos los eslabones de esta cadena. Es responsabilidad de cada empresa evitar que se quiebre algún eslabón, porque si esto ocurriese pueden verse perjudicados otros procesos que continúan.

Durante el proceso de comunicación con la clientela es necesario y primordial mantener una línea de información directa, esto es crítico y se debe asegurar una realización de forma clara y comprensible para ambas partes.

Nuestra empresa mantiene este proceso de flujo de información a través de correo electrónico directo con las empresas, y mediante el uso de archivos **Excel** que determinan la información de los pedidos. En estos archivos se recoge la previsión de grupaje demandada por la clientela y queda indicada la siguiente información:

INFORMACIÓN
PEDIDO
INICIAL

- Nombre de la empresa que demanda el servicio.
- Nombre de la empresa que realiza la gestión del servicio.
- Fecha de carga del producto.
- Fecha de entrega del producto.
- Destino del producto.
- Razón Social.
- Almacén y lugar de carga del producto.
- Tamaño de los palets.
- Cantidad de palets.

A continuación, se muestra un diagrama de flujo con los procedimientos realizados durante el proceso de comunicación con la clientela:

Diagrama de flujo del proceso de Comunicación con la Clientela

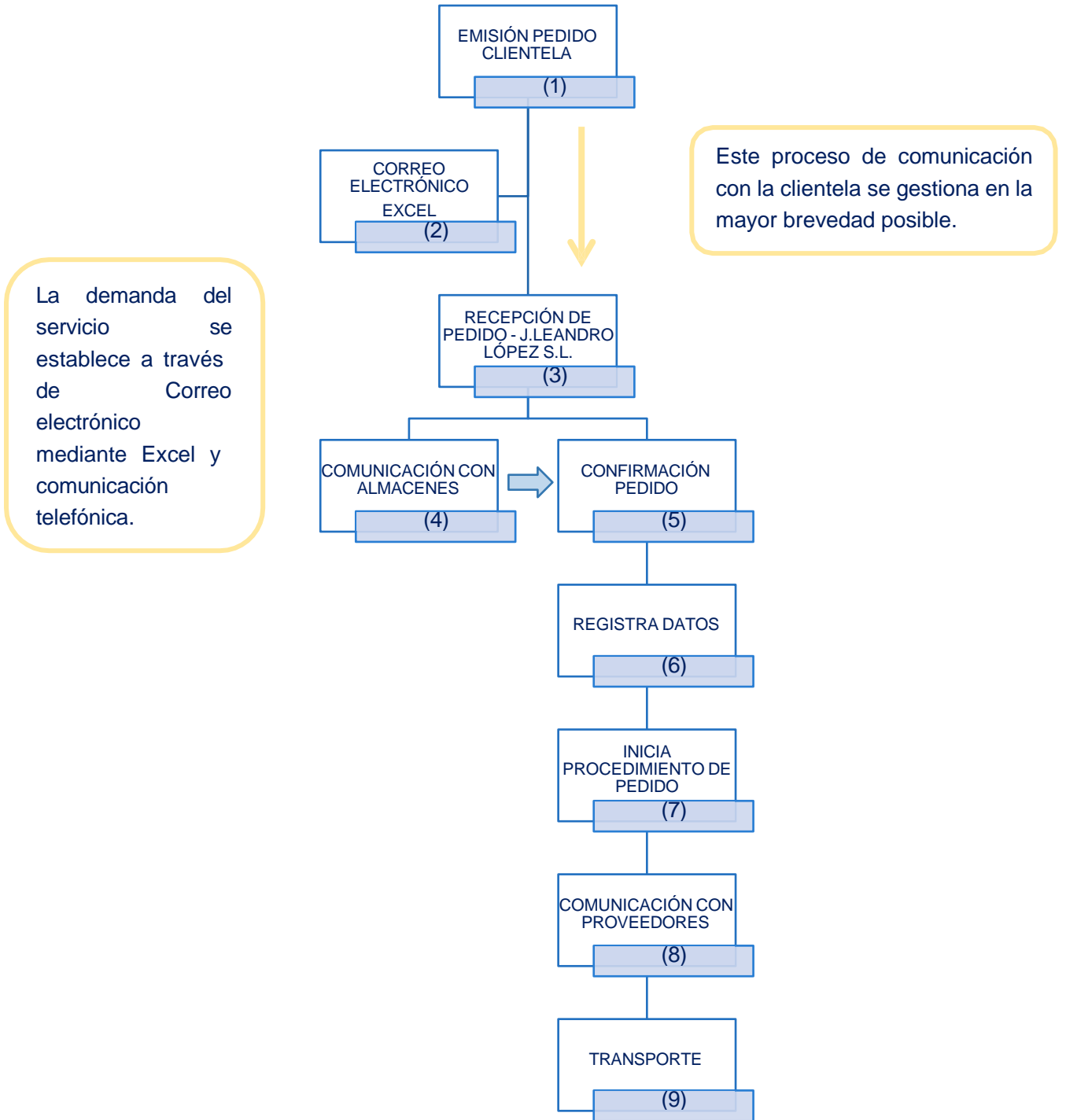


Ilustración 2. Diagrama de flujo clientela



Comentarios al flujograma del proceso de Comunicación con la Clientela

- (1) La empresa mantiene un registro actualizado de sus clientes, así como de los pedidos registrados, mediante procedimientos de archivo.
- (2) La demanda del pedido por parte del cliente se realiza a través de correo electrónico, en este correo queda adjuntada una plantilla en formato Excel con las necesidades del servicio que se demanda.
- (3) Se reciben los pedidos a través de Correo electrónico y tras esto, se pone en marcha el procedimiento para dar respuesta a Confirmación/No Confirmación de la prestación del servicio en la menor brevedad de tiempo posible.
- (4) Se establece contacto con las empresas proveedoras de transporte a través de vía telefónica para asegurar la disponibilidad y confirmar la prestación del servicio demandado por la clientela.
- (5) Se registran los datos de pedido aportados por la clientela a través de una plantilla Excel.
- (6) Se inicia coordinación para dar el servicio.
- (7) Se establece contacto a través de vía telefónica con las empresas proveedoras de transporte para dar las indicaciones pertinentes.



HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

- ✓ Microsoft Excel
- ✓ Email/ Correo electrónico
- ✓ Teléfono y comunicación directa.

2

PROCESO DE COMUNICACIÓN CON ALMACENES Y PROVEEDORES

2.1. COMUNICACIÓN CON ALMACENES

El proceso de comunicación con los almacenes comienza tras la recepción del pedido emitido por la clientela. El paso principal por parte de la empresa **J. Leandro López S.L.** en esta cadena de suministro es coordinar el transporte de las materias primas que provienen de los almacenes.

Por ello, es fundamental que los almacenes previamente tengan realizado el proceso de etiquetado de los productos y facilite el CMR¹ acorde a la información del pedido. Un sistema de trazabilidad necesita de este tipo de subsistemas o herramientas de identificación y etiquetado que sirven para dar un código o matrícula a cada uno de los productos, cajas y a su vez palets que se desean registrar para su trazabilidad. Esto obligará a establecer un método que permita reconocer a cada uno como único y con esto poder construir su trazabilidad a lo largo de la cadena.

En los productos agrícolas, es decir, alimentos que provienen del campo, es indispensable conocer su procedencia y los identificadores de datos como son fechas de caducidad, números de lotes, cantidades, pesos y muchos otros atributos que actúan como prefijos para dar significado de esos datos y que el usuario pudiera necesitar. Por otro lado, estos permiten clasificar de una manera estandarizada las características y descripciones del producto que representan. Una de las principales preocupaciones que presentan las empresas es el seguimiento de los movimientos de productos o mercancías en la cadena de distribución física (trazabilidad).

Todas las empresas participantes en la cadena de suministros son responsables y a su vez tienen la obligación de transferir la correcta información a los actores o agentes involucrados en la cadena, y deben asegurar el mantenimiento de sistemas fiables de registros en base a los datos en orden a obtener la trazabilidad sobre el producto a seguir y nuestra empresa se compromete a ser rigurosos en cuanto a este sistema.

A continuación, se presenta un diagrama de flujo de este proceso detallando cada uno de sus pasos.

¹ El CMR (las iniciales corresponden a Convention relative au contrat de transport international de Marchandise par Route) es el marco legal para el transporte internacional de mercancías por carretera y su formalización en la llamada «carta de porte CMR».

Diagrama de flujo del proceso de Comunicación con Almacenes

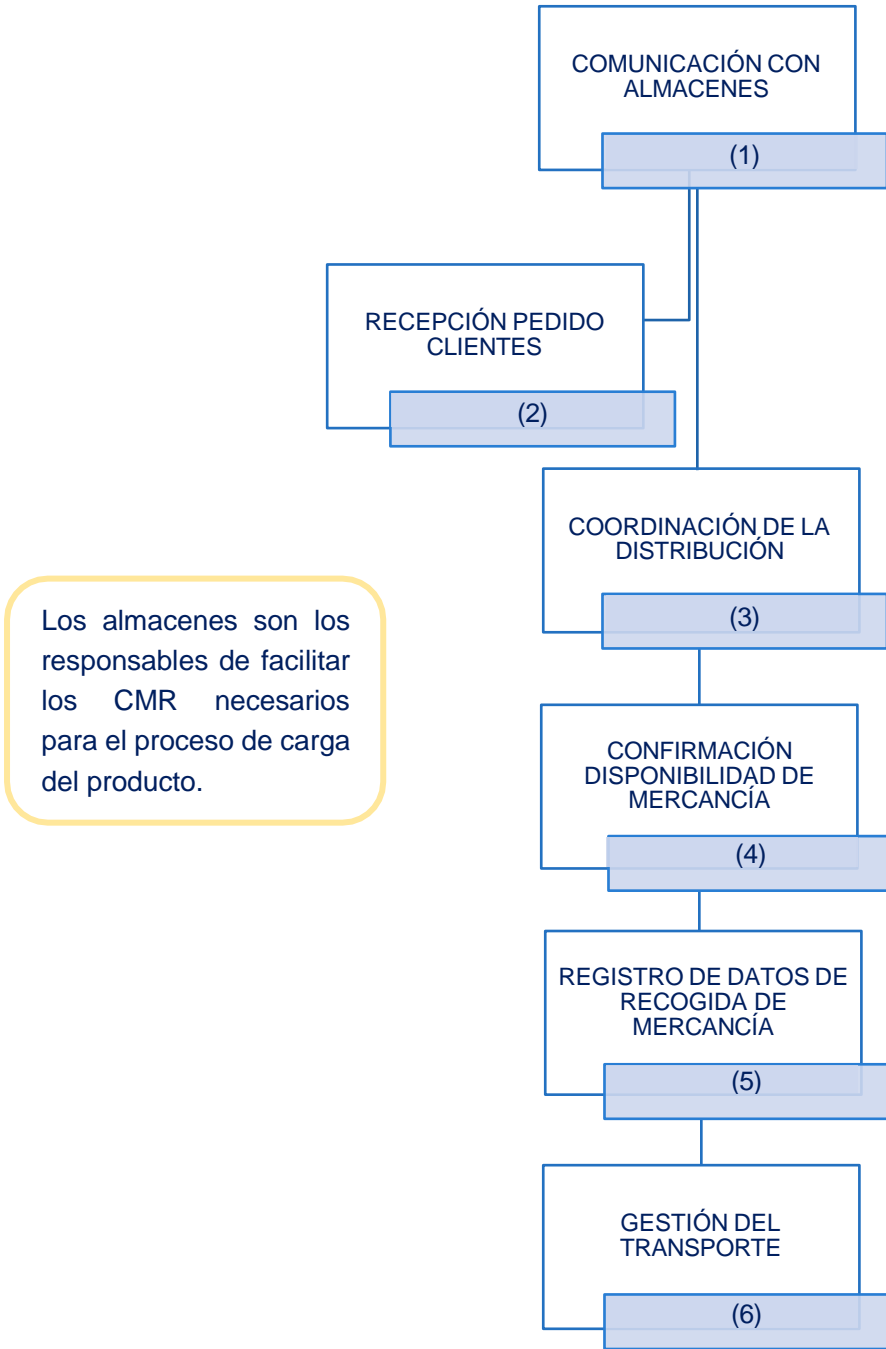


Ilustración 3. Diagrama de flujo comunicación con almacenes



Comentarios al flujograma del proceso de Comunicación con Almacenes

- (1)** El primer contacto en la gestión de pedidos que se lleva a cabo desde J. Leandro López S.L. para la coordinación del pedido recibido es con los almacenes distribuidores del producto.

 - (2)** El pedido recibido es comunicado previamente a los almacenes productores los cuales tienen la información para la elaboración de los «CMR» pertinentes.

 - (3)** J. Leandro López S.L. coordina a los almacenes en la distribución del producto a través de vía telefónica.

 - (4)** Los almacenes confirman a J. Leandro López S.L. y se asegura la calidad y cantidad de esta mercancía.

 - (5)** J. Leandro López S.L. coordina y gestiona la recogida del producto para su transporte.

 - (6)** Comienza el siguiente proceso de coordinación y comunicación con las empresas proveedoras de transporte.
-
-



2.2. COMUNICACIÓN CON EMPRESAS PROVEEDORAS DE TRANSPORTE

El proceso de comunicación con las empresas proveedoras comienza según demanda y pedido emitido por la clientela y posterior comprobación de prestación del servicio.

J. Leandro López S.L. es una empresa clave en este proceso y para dar el mejor servicio nuestra empresa mantiene un listado con todas sus empresas proveedoras y un mantenimiento actualizado de esta lista de al menos una vez al año, siempre renovando previamente las veces que sea necesario.

Para ser proveedores de **J. Leandro López S.L.** las empresas de transporte en primer lugar, deben cumplir las normativas que aparecen en el **ANEXO IV**. Estas normativas avalan el cumplimiento de los requisitos fundamentales referidos a:

- 1) Mantenimiento y reparaciones de los vehículos de transporte.
- 2) Licencias y permisos de los conductores/as y vehículos de transporte.
- 3) Control de temperatura y refrigerado de los vehículos de transporte.
- 4) Protocolos de limpieza y desinfección de los vehículos de transporte.

El cumplimiento de cada uno de los requisitos es ineludible y solo tras comprobación de todas las normativas y vigencia de documentaciones se cuenta con sus servicios, esto da a la empresa la seguridad de dar un servicio óptimo a su clientela.

El proceso de comunicación con nuestras empresas proveedoras no es complejo, en su forma general se realiza a través de vía telefónica para facilitar la comunicación directa y solicitar el servicio, o en su defecto por correo electrónico.

A continuación, se presenta un diagrama de flujo de este proceso detallando cada uno de sus pasos.

Diagrama de flujo del proceso de comunicación con Empresas Proveedores de Transporte

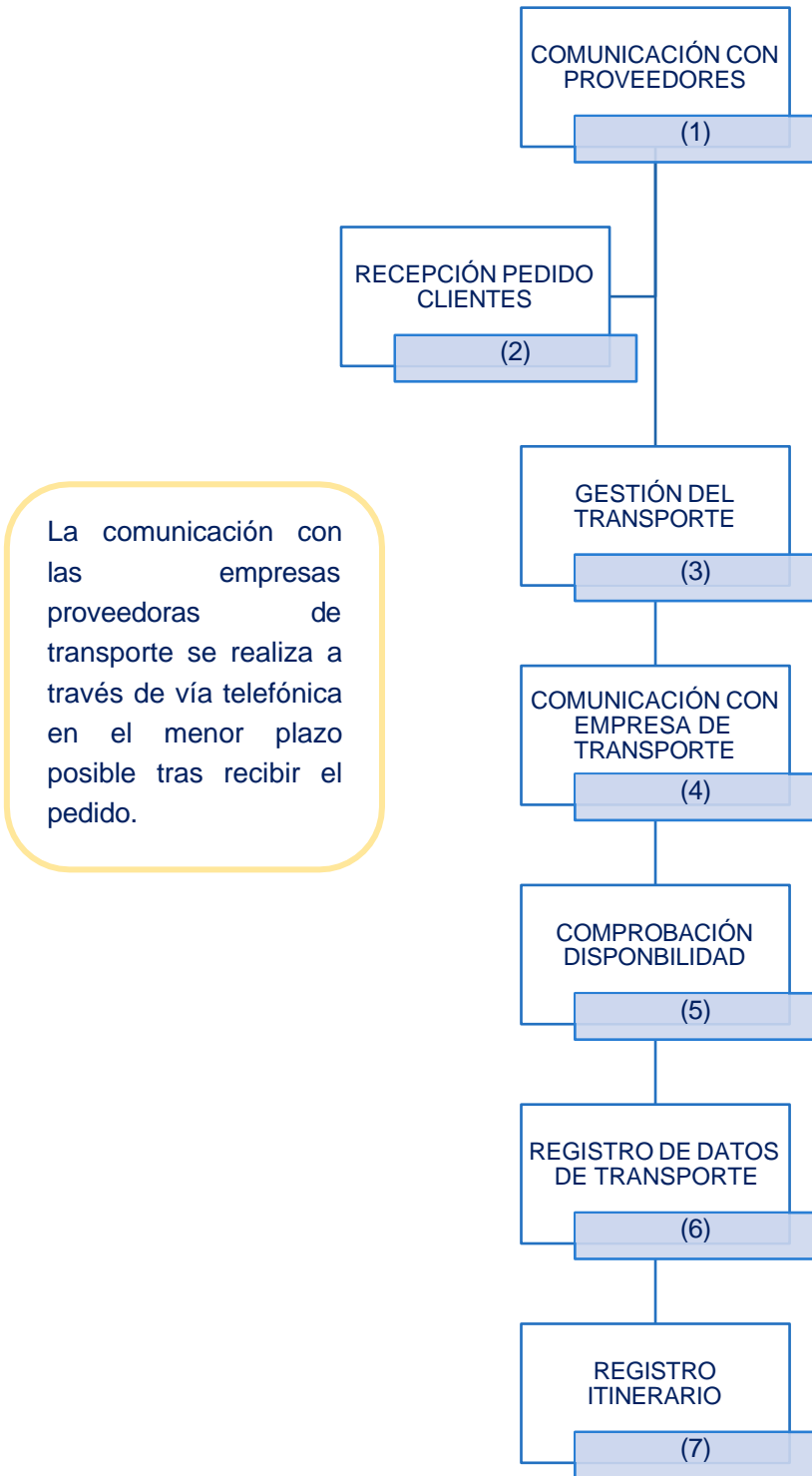


Ilustración 4. Diagrama de flujo empresas proveedoras

Comentarios al flujograma del proceso de Comunicación con Proveedores

- (1) J. Leandro López S.L. dispone de un **listado actualizado de las empresas proveedoras de transporte**. Las empresas aprobadas cumplen con todos los requisitos legislativos para dar el servicio.
Las empresas proveedoras cuentan con los permisos y licencias requeridos por ley, así como el cumplimiento de los protocolos pertinentes:
 - Sistema de mantenimiento y reparaciones.
 - Licencias y permisos.
 - Sistema de temperatura y refrigerado.
 - Sistema de limpieza y desinfección.Este listado se actualiza una vez al año.
- (2) J. Leandro López S.L. trabaja en base al pedido recibido por su clientela.
- (3) Se procede a la gestión del transporte tras finalizar la coordinación con almacenes distribuidores de materias primas.
- (4) La comunicación con la empresa proveedora del transporte se realiza por la Gerencia de J. Leandro López S.L. a través de vía telefónica, contactando con la persona responsable de logística.
- (5) La persona responsable de logística de la empresa proveedora de transporte es quien confirma la disponibilidad para prestar el servicio en cuanto a vehículos disponibles.
- (6) Tras la confirmación de disponibilidad se realiza el registro de datos de vehículo/s que va a realizar el transporte y su destino/origen.
- (7) Las indicaciones de viaje gestionadas por J. Leandro López S.L. se facilitan a la empresa proveedora, y se especifica:
 - Viaje, fecha, matrícula de tractora y remolque, cliente, origen y destino, importe.

3 PROCESO DE CARGA DEL PRODUCTO

Continuando con el registro de procesos que se llevan a cabo al dar los servicios en esta empresa, es necesario que se establezcan los procedimientos que se llevan a cabo en la carga del producto demandado por el cliente y transportado en los vehículos de la empresa proveedora del transporte.

Durante este proceso es fundamental para nuestra empresa que se establezca una comunicación clara y fluida con el resto de las empresas involucradas.

El proceso de registro del pedido se lleva a cabo a través de un documento de control que debe administrarse entre empresas, en este documento («CMR») se registra la siguiente información:

- ✓ *Remitente.*
- ✓ *Consignatario.*
- ✓ *Lugar de entrega de la mercancía.*
- ✓ *Lugar y fecha de carga de la mercancía.*
- ✓ *Marcas y número (productos primarios, etiquetado)*
- ✓ *Número de bultos.*
- ✓ *Clase de embalaje.*
- ✓ *Naturaleza de la mercancía.*
- ✓ *Peso bruto en Kilogramos.*
- ✓ *Volumen m3.*
- ✓ *Instrucciones del remitente (indicaciones de temperatura necesaria para mantener el producto, fecha de descarga, nº de pedido etc.).*
- ✓ *Forma de pago.*
- ✓ *Porteador/es.*
- ✓ *Referencia transportista (matrícula del vehículo y el remolque).*
- ✓ *Reservas y observaciones del porteador de la mercancía.*
- ✓ *Estipulaciones particulares.*
- ✓ *Fecha y lugar de formalización del pedido.*
- ✓ *Firma y sello del remitente, el transportista y el consignatario.*

A continuación, se muestra un diagrama de flujo con los procedimientos realizados durante el proceso de carga del producto.

Diagrama de flujo del proceso de Carga del Producto

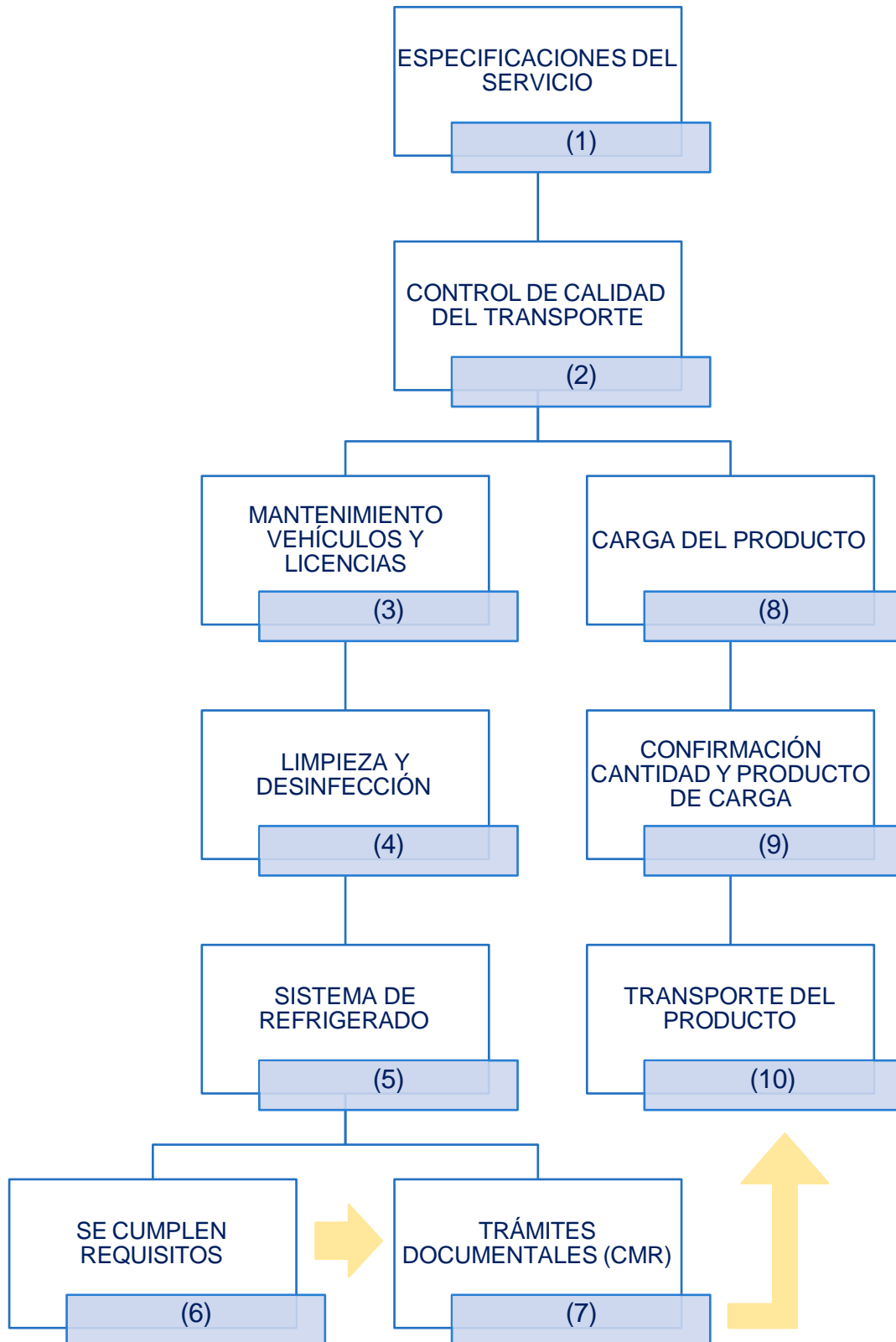


Ilustración 5. Diagrama de flujo Carga del producto

Comentarios al flujograma del proceso de Carga del producto

- (1) J. Leandro López S.L. siempre deberá aportar toda la información necesaria para que la empresa proveedora realice el servicio.
- (2) Es fundamental asegurar la calidad de todos los componentes previos a la realización del proceso.
- (3) Las mercancías han de llegar a su destino disponiendo de las mismas características que tenían al ser cargadas para su transporte. Para garantizar esto es clave disponer de un servicio integral de control de calidad que esté presente en todo el proceso, esto es, el sistema de trazabilidad.
- (4) Toda empresa proveedora deberá asegurar que sus vehículos y transportistas cumplen la legislación vigente en cuanto a **mantenimiento de vehículos, licencias y permisos** requeridos.
- (5) Toda empresa proveedora deberá asegurar que sus vehículos cumplen la legislación vigente en cuanto a los **sistemas de limpieza y desinfección** de los transportes.
- (6) Toda empresa proveedora deberá asegurar que sus vehículos cumplen la legislación vigente en cuanto a **sistemas de temperatura y refrigerados** pertinentes para cada producto que es transportado.
- (7) Se reitera que el proceso de carga del producto se realiza con riguroso seguimiento de los datos especificados y control del etiquetado según instrucciones plasmadas en «CMR».
- (8) Tras la carga se firma «CMR» confirmando la cantidad y el producto que se transporta.
- (9) Se da comienzo al procedimiento de transporte del producto.

Además, se deben cumplir con las siguientes indicaciones:

3.1. Proceso ANTES de la Carga del producto.

- INDICACIONES PREVIAS para el personal de transporte antes de la carga, el cual verificará que:
 1. Todos los alimentos transportados deben tener el registro bromatológico, el rótulo respectivo y estarán acompañados de la documentación de procedencia.
 2. El vehículo se encuentre en buenas condiciones de limpieza y que haya sido desinfectado en caso necesario.
 3. No queden en el vehículo residuos de cargamentos anteriores No haya residuos de compuestos químicos de limpieza o desinfección.
 4. El cierre de las puertas y otras aberturas sea hermético.
 5. La carga sea acomodada de modo que se reduzca su exposición al ambiente y con una ubicación apropiada de acuerdo con sus requisitos de temperatura y con su destino.
 6. La temperatura de los alimentos sea la indicada según «CMR» aportado por almacenes.

3.2. Proceso DURANTE la Carga del producto.

- INDICACIONES para el personal de transporte durante la carga, el cual verificará que:
 1. El alimento sea protegido del polvo, humedad u otro tipo de suciedad y se disminuya el contacto con el suelo y paredes del área de carga o del vehículo.
 2. El tiempo de carga sea lo más breve posible.
 3. Asegurarse de que no se hayan producido roturas en los envases.
 4. Asegurarse de que en el vehículo no sean transportados objetos o sustancias diferentes a los autorizados.
 5. Asegurarse de que en el compartimiento no ingrese personal ajeno o animales.



➤ Mantenimiento de Vehículos

En cuanto al mantenimiento que se debe establecer de los vehículos es esencial para la prestación del servicio que las empresas proveedoras de estos cumplan con las siguientes indicaciones:

- ✓ Cuando sea necesario, los receptáculos de vehículos o contenedores serán capaces de mantener los productos alimenticios a la temperatura adecuada y de forma que se pueda controlar dicha temperatura.
- ✓ Los vehículos de las clases RRC, FRC y FRF, obligatoriamente instalarán un termógrafo en el interior de la caja.
- ✓ No será obligatorio instalar un termógrafo, sino que será suficiente con un termómetro colocado en lugar fácilmente visible, cuando no se transporten productos ultracongelados, o cuando realicen distribución local.
- ✓ Los receptáculos o contenedores de los vehículos estarán, en todo momento, en condiciones adecuadas de mantenimiento, a fin de proteger los productos de la contaminación.
- ✓ Como registro del mantenimiento, se dispondrá del documento ATP en vigor. La empresa podrá disponer además de otra documentación como: Partes de trabajo, facturas o documentos similares relativos a los trabajos efectuados en la caja, y en el caso de transporte a temperatura regulada, en el equipo térmico, relativos a revisiones rutinarias, y en su caso, reparaciones.
- ✓ Además de lo anterior se especifica que los transportes siempre cumplirán la normativa vigente (**ANEXO IV**).



➤ Licencias y permisos

Todos los vehículos y transportistas deberán tener en vigor los siguientes permisos y licencias:

Vehículos

- ✓ Placa del fabricante. Tras la inspección favorable del vehículo por un Organismo de control, se fijará de forma permanente en el vehículo una placa rectangular resistente a la corrosión y al fuego, de al menos 160 por 100 mm. Las informaciones deben ir troqueladas en la placa de forma clara e indeleble.

Información de la
placa , en vigor

- Contraseña de tipo
- Fabricante
- Número de construcción
- Fecha de construcción
- Fecha de inspección inicial
- Marca del Organismo de Control
- Sello de Inspección

- ✓ Certificado de conformidad/placa de certificación de conformidad. Todos los vehículos especiales matriculados en España, para poder transportar por territorio nacional alimentos o productos alimentarios a temperatura regulada, deberán llevar a bordo, durante la operación de transporte, original del certificado de conformidad o fotocopia de él autenticada por el organismo de control emisor. Dicho documento deberá ser presentado a requerimiento de cualquiera de los órganos competentes en materia de sanidad, transportes o industria, o de sus agentes.

Si el vehículo tiene fijada la placa de certificación de conformidad no será exigible llevar el certificado de conformidad, a continuación, se muestra un ejemplo de esta placa:

a	ATP	AUTORIZADO PARA EL TRANSPORTE DE MERCANCIAS PERECEDERAS
b		AUTORIZACIÓN: [GB-LR-456789] *
c		VEHÍCULO: [AB12C987] *
d		IDENTIFICACIÓN ATP: [RNA] *
e		VÁLIDO HASTA EL: [11-1985] *

- ✓ Marca de identificación: En esta marca se indicará la **categoría del vehículo** en letras mayúsculas, también se indicará la fecha de expiración de la **validez del certificado**, expresando mes y año, debajo de la marca de identificación.

Vehículo	Marca de Identificación
Isotermo Normal	IN
Isotermo reforzado	IR
Refrigerado normal clase A	RNA
Refrigerado reforzado clase A	RRA
Refrigerado reforzado clase B	RRB
Refrigerado reforzado clase C	RRC
Refrigerado normal clase D	RND
Refrigerado reforzado clase D	RRD
Frigorífico normal clase A	FNA
Frigorífico reforzado clase A	FRA
Frigorífico reforzado clase B	FRB
Frigorífico reforzado clase C	FRC
Frigorífico normal clase D	FND
Frigorífico reforzado clase D	FRD
Frigorífico reforzado clase E	FRE
Frigorífico reforzado clase F	FRF
Calorífico normal clase A	CNA
Calorífico normal clase A	CRA
Calorífico reforzado clase B	CRB



Transportistas

- ✓ Permiso de circulación: este deberá ser acorde a la categoría correspondiente.

➤ Limpieza y desinfección

- ✓ Los receptáculos o contenedores de los vehículos estarán, en todo momento, limpios y en condiciones adecuadas de limpieza, a fin de proteger los productos de la contaminación.
- ✓ Se realizará una limpieza eficaz entre las cargas para evitar el riesgo de contaminación, cuando se hayan transportado en el mismo vehículo otros productos alimenticios o no alimenticios.
- ✓ Se aplicarán productos autorizados que cumplan su legislación de aplicación.
- ✓ Se efectuará por personal idóneo con procedimientos adecuados, observando las prescripciones de uso recomendadas para cada desinfectante, especialmente cuando se apliquen sobre superficies que pueden entrar en contacto con los alimentos.
- ✓ Si la limpieza la efectúa la propia empresa debe disponer de documentación que acredite que los productos de limpieza y desinfección (detergentes, desincrustantes, desengrasantes, biocidas...) son aptos para el uso al que se destinan y que incluyen la información necesaria para hacer un uso adecuados de los mismos (Fichas técnicas y/o Fichas de datos de seguridad).
- ✓ Si es realizado por terceros, la empresa debe disponer de las facturas que justifiquen la realización de la limpieza y desinfección.



No olvidar que **limpiar** es remover la suciedad y eso lo logras usando agua, cepillos y detergentes. **Desinfectar** es aplicar sustancias como hipoclorito, agua caliente o vapor para matar las bacterias o microbios y esto se hace después de haber solo limpiado muy bien.

INDICACIONES:

➤ Pasos para una buena limpieza:

1. Remover la suciedad visible.
2. Aplicar detergente de preferencia y aprobados por la Norma UNE-EN 13697 con agua tibia, remover y cepillar bien.
3. Enjuagar con agua corriente para remover el detergente.

➤ Pasos para una buena desinfección:

1. Usar sustancias aprobadas según Norma UNE-EN 13697.
2. Seguir las indicaciones del fabricante.
3. Respetar los tiempos de contacto de la sustancia con la superficie.
4. Enjuagar para remover los restos de desinfectante.

Se debe lavar o desinfectar, **SIEMPRE** antes de cargar el vehículo, o también después de la descarga de ser necesario, si se produce alguna contaminación en el vehículo.

Las empresas proveedoras de **J. Leandro López S.L.** se comprometen, previa aprobación como nuestros proveedores, al cumplimiento de las indicaciones y normativas vigentes en salud e higiene en el transporte de mercancías.

4

PROCESO DE TRANSPORTE DEL PRODUCTO

J. Leandro López S.L. con el fin de garantizar un nivel elevado de calidad y satisfacción de sus clientes pone especial énfasis en el proceso de transporte de los productos.

Los productos pueden contaminarse o llegar a su lugar de destino en condiciones inapropiadas para el consumo, a menos que se tomen las medidas adecuadas de control durante el transporte. Por ello, se debe contar con un sistema de transporte regulado que mantengan seguros e idóneos los productos para el consumo, y para esto es esencial que se mantenga una comunicación adecuada entre los almacenes, los transportistas y el destinatario, y esa es la función de **J. Leandro López S.L.**

Ilustración 6. Flujo de comunicación del proceso



J. Leandro López S.L. asegura la comunicación con los almacenes y con los transportistas, estos últimos cuentan con una formación a través de su empresa donde se establecen los procedimientos de control específicos para la seguridad de los alimentos y que se requieren durante el transporte y se regulan a través de normativas.

Nuestra empresa fomenta que las empresas proveedoras de transporte para **J. Leandro López S.L.** cuenten con registros de sus actividades formativas desarrolladas, o certificados de cursos relacionados con su actividad, que deberán incluir formación en materia de higiene y seguridad alimentaria, así como de instrucciones de trabajo o prácticas higiénicas de aspectos relevantes para la seguridad de los productos en el marco de la actividad que desarrollan.

A continuación, se muestra un diagrama de flujo con los procedimientos realizados durante el proceso de transporte del producto.

Diagrama de flujo del proceso de Transporte del producto

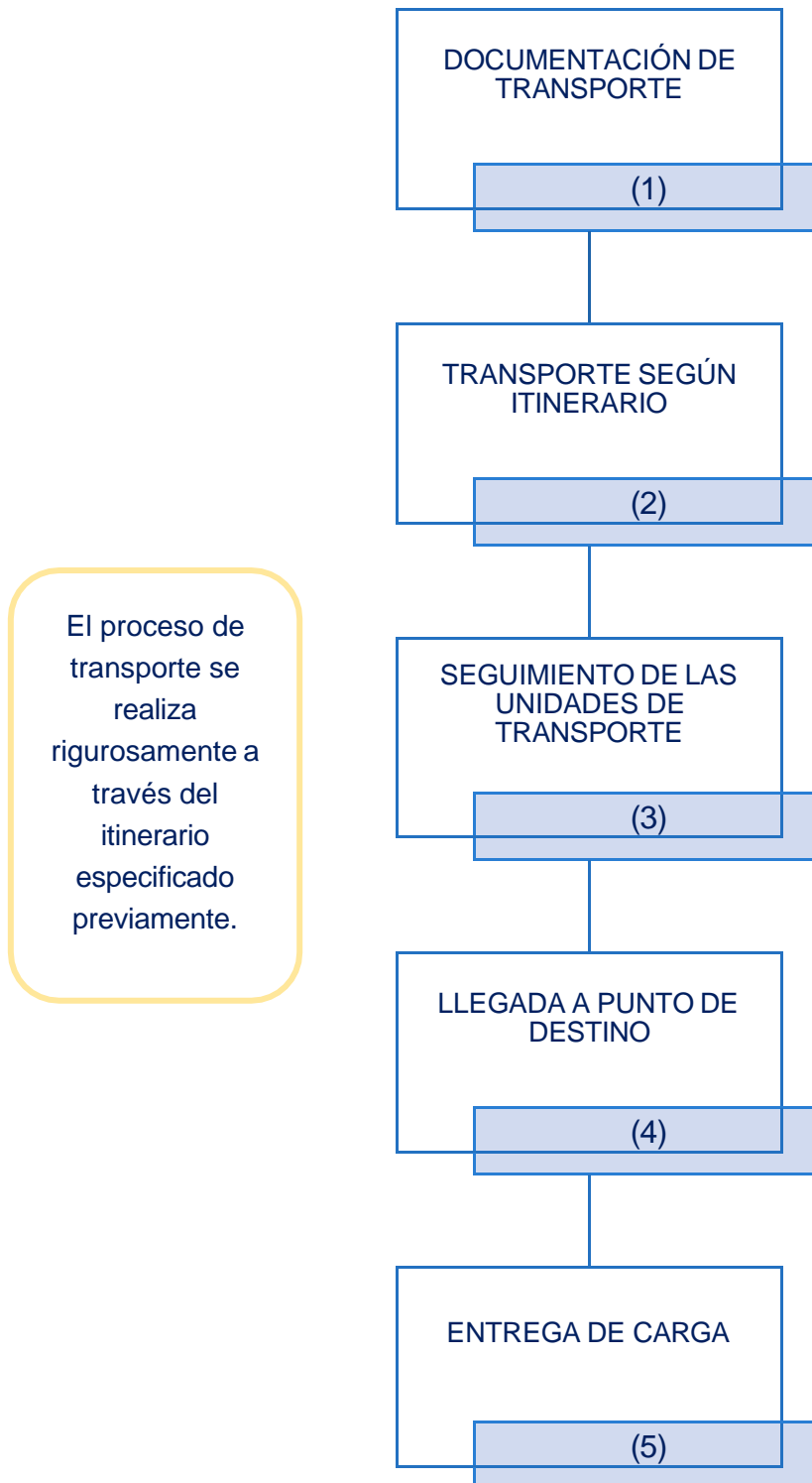
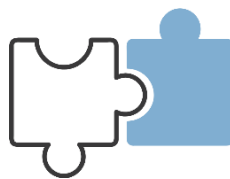


Ilustración 7. Diagrama de flujo Transporte del producto



Comentarios al flujograma del proceso de Transporte del Producto

- (1) Documento «carta de porte CMR».
- (2) El transportista realiza el itinerario según indicaciones, cumpliendo con la normativa vigente en cuanto a seguridad y control de la mercancía y cumpliendo rigurosamente los tiempos acordados en entrega.
Periódicamente se asegurará de la integridad de la carga y las condiciones de temperatura durante el viaje.
- (3) Se realiza un seguimiento de las unidades de transporte a través de vía telefónica para el aviso de cualquier incidencia que pueda surgir durante el transporte.
J. Leandro López S.L. se asegura a través de seguimiento telefónico de avisar al lugar del destino previo a la llegada de la mercancía y tener un seguimiento riguroso.
- (4) La llegada al punto de destino se establece en la hoja de porte CMR y debe ser puntualmente en la franja horaria establecida, día y lugar a la que se entregue la mercancía. Cualquier incidencia en la hora de llegada se comunicará a **J. Leandro López S.L.** a través de vía telefónica, la empresa establecerá las soluciones oportunas.
- (5) La carga se entregará puntualmente en el punto de destino y a la persona responsable.



J. Leandro López S.L. tras la puesta en marcha de este sistema de trazabilidad se compromete a elaborar una “**GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TRANSPORTE DE FRUTAS Y HORTALIZAS**”, esta guía será facilitada a sus empresas proveedoras de transporte para ser una herramienta de mejora de los procesos y la calidad de los servicios.

5

PROCESO DE ENTREGA DEL PRODUCTO

En la realización de la entrega de la mercancía es fundamental que las empresas de transporte sigan unos mecanismos básicos y esenciales con unos principios de profesionalidad y mejora continua.

J. Leandro López S.L. se asegura de que los transportistas cumplan con estas pautas esenciales de profesionalidad y se realicen las entregas de forma puntual, ordenada y sin incidentes. La comunicación con la empresa proveedora de transporte es constante, a través, prioritariamente, de vía telefónica, y con disponibilidad absoluta para la resolución de cualquier incidencia que pueda surgir por parte de la Gerencia de la empresa.

En el proceso de entrega de la mercancía se realiza la descarga y comprobación de la calidad y cantidad de los productos entregado, siempre y rigurosamente basándose en la orden de carga CMR, si la carga llega completa y en condiciones óptimas el consignatario firmará el documento pertinente de entrega del producto y se finalizará el proceso. Si por algún motivo la carga no cumpliera con las condiciones iniciales acordadas, y se encuentra algún defecto en cuanto a calidad o a cantidad se dejará constancia en el documento adecuado y se tramitará un proceso de reclamaciones e incidencias.

Es fundamental y un objetivo primordial para nuestra empresa la satisfacción de nuestra clientela, por ello nos comprometemos y aseguramos que nuestras empresas proveedoras siempre darán un servicio óptimo y de calidad, y ante cualquier incidencia será resuelta a la mayor brevedad y buscando el acuerdo y la resolución positiva para nuestra clientela.

A continuación, se muestra un diagrama de flujo con los procedimientos realizados durante el proceso de transporte del producto.

Diagrama de flujo del proceso de Entrega del Producto

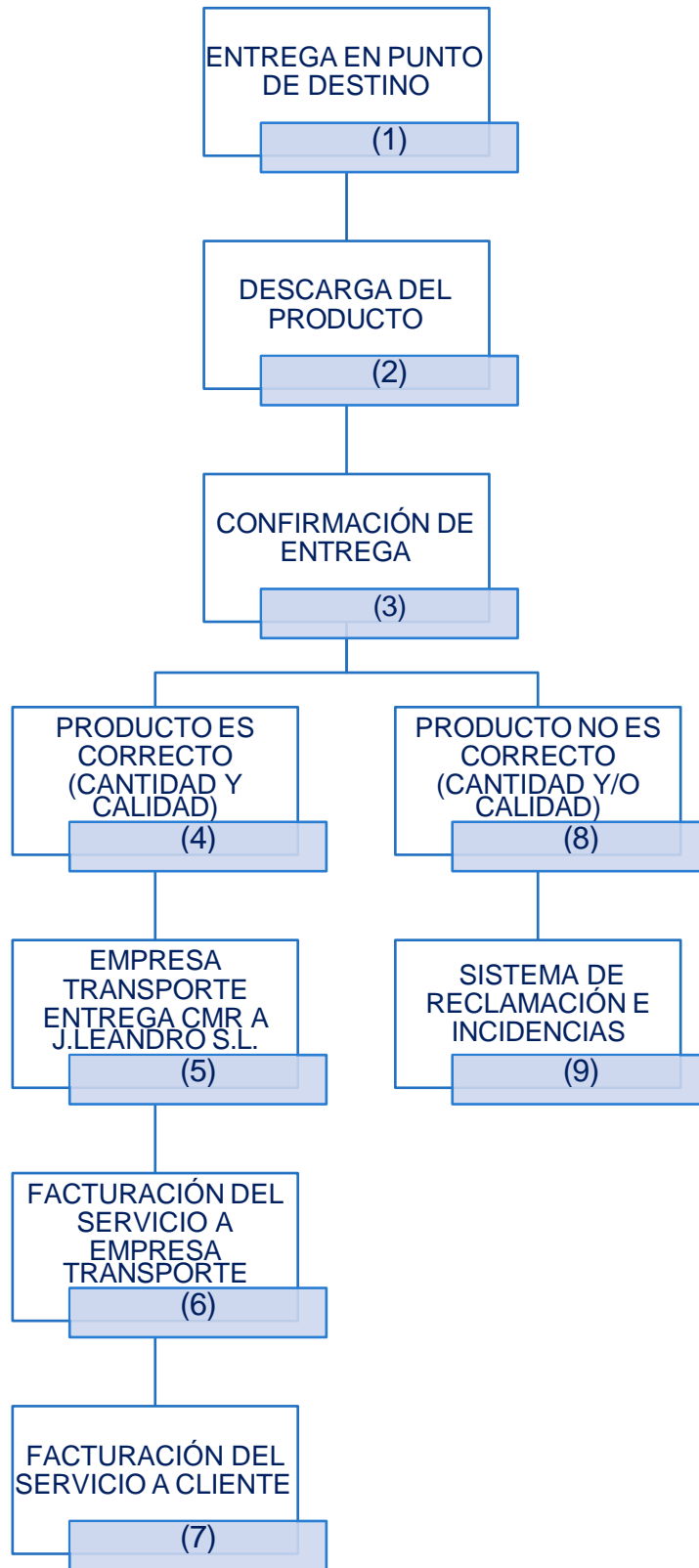


Ilustración 8. Diagrama de flujo Entrega del producto

Comentarios al flujograma del proceso de Entrega del Producto

- (1) La entrega se realizará de forma puntual en el lugar de destino.
- (2) La descarga de la mercancía se realizará por parte del personal responsable del lugar de destino. Este personal tendrá la cualificación necesaria para ello y según se realiza se llevará el recuento de la mercancía.
- (3) Tras la descarga se procederá a la confirmación de entrega y pertinente firma del CMR por parte del destinatario.
- (4) Se confirmará que el producto es correcto en cantidad y calidad y se dará por finalizada la actuación.
- (5) Tras la confirmación de entrega y descarga adecuada se procederá a la entrega del CMR a J. Leandro López S.L. por parte de la empresa de transporte.
- (6) La empresa de transporte facturará el servicio a J. Leandro López S.L.
- (7) J. Leandro López S.L. facturará el servicio a su cliente.
- (8) Si tras descarga la mercancía entregada no corresponde a la calidad o a la cantidad establecida en la hoja de porte CMR se procederá a iniciar el proceso de reclamaciones e incidencias para dar respuesta a esta situación y mantener el objetivo de la satisfacción del cliente.
- (9) Se inicia procedimiento de gestión de reclamaciones e incidencias.



Es importante tener en cuenta que, si durante alguno de los procesos ocurre una incidencia que puede llevar a una crisis fuera de control de esta empresa, y por tanto se escapa del procedimiento base de reclamaciones e incidencias, y que cuenta con la necesidad de implicación del resto de empresas que colaboran, se pondrán en marcha un proceso de **GESTIÓN DE CRISIS**, este proceso queda explicado de forma práctica y breve con los pasos a seguir en el **ANEXO I**.

Además, esta empresa posee un **PROTOCOLO DE GESTIÓN DE CRISIS** para el establecimiento de las pautas de actuación pertinentes.

6

PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES E INCIDENCIA

La gestión de quejas y reclamaciones es una de las tareas fundamentales del servicio de atención al cliente en **J. Leandro López S.L.** le damos una gran importancia para asegurar la satisfacción de nuestra clientela.

Cuando un cliente contacta para comunicar una incidencia, es fundamental para nuestra empresa darle solución con la mayor brevedad posible, por ello, se disponen de algunos recursos para dar solución sin que el desgaste por ambas partes sea excesivo.

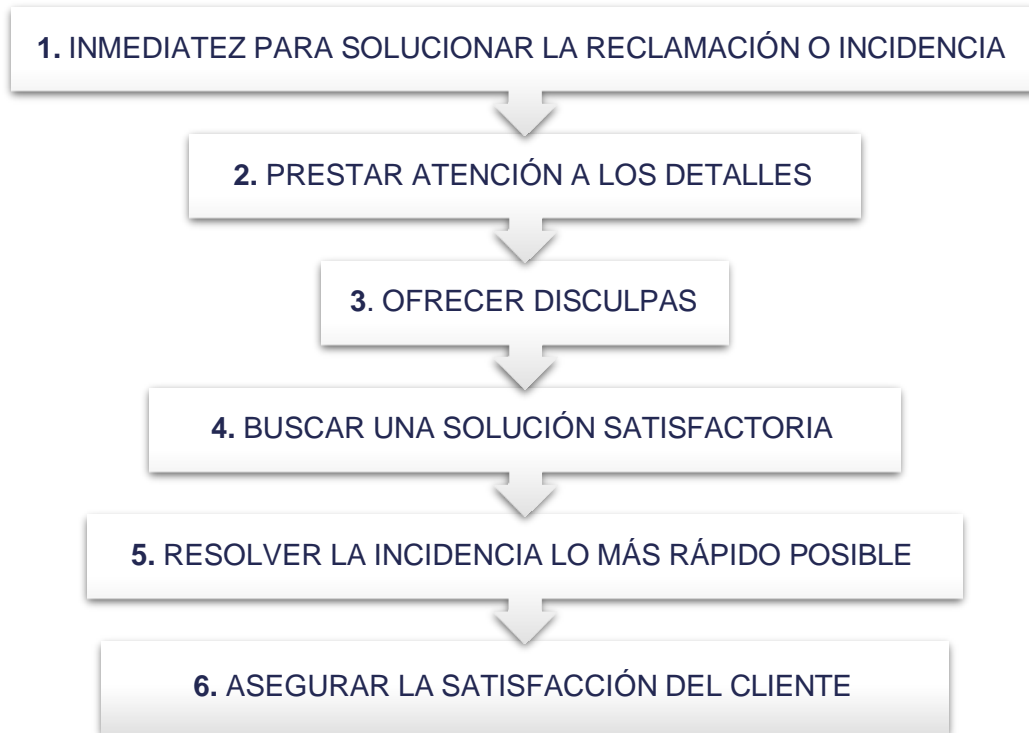
En primer lugar, es fundamental escuchar la queja y documentarla, de este modo tendremos un registro del problema y será más práctico buscar una posible solución que satisfaga al cliente. Se debe poner en marcha la ejecución de la solución y en la medida de lo posible hacer un seguimiento para confirmar con el cliente que ya está todo correcto y que la reclamación se pueda dar como finalizada.

La correcta gestión de las reclamaciones e incidencias es un punto realmente importante en nuestra empresa ya que ayuda, no solo a mejorar nuestro servicio de cara a nuestra clientela, sino también a fidelizarla al poder comprobar por ellos mismos que sus quejas son revisadas y se les da una solución, esto es, no caen en saco roto.

Las incidencias encontradas en nuestra empresa podrían ser de diversos tipos, en general, las más comunes según nuestro sector de servicio se relacionan con:

1. **Calidad o cantidad del producto entregado** (p. ej. defecto en alimentos o cantidad).
2. **Prestación correcta del servicio de transporte** (p. ej. horas de entrega no adecuadas).
3. **Gestión de los servicios o falta documental.**

Los pasos a seguir para la solución de las reclamaciones e incidencias en nuestra empresa son los siguientes:



El objetivo final es siempre dar solución a la incidencia ocurrida y que el cliente quede satisfecho tras la atención recibida por parte de nuestra empresa. Es fundamental para **J. Leandro López S.L.** establecer un registro de las reclamaciones e incidencias recibidas de forma anual. Por ello, tras recibir el documento pertinente de la incidencia se procede ejecutar un expediente registrando el proceso de actuación y el fin del resultado del recurso.

J. Leandro López S.L. dispone de un canal de comunicación y contacto a través de su página web, en el cual los/as usuarios/as pueden notificar cualquier incidencia, reclamación, duda, sugerencia u otras cuestiones que consideren oportunas.

Además, se dispone de un formulario para la gestión de reclamaciones e incidencias en formato papel que se muestra en el **ANEXO II**.



6. EVALUACIÓN DEL SISTEMA

La evaluación de este sistema es parte fundamental para conseguir la mayor eficacia y eficiencia en nuestra empresa, y con ello la satisfacción de nuestra clientela. Para evaluar si el sistema de trazabilidad implantado funciona correctamente debemos determinar si es eficaz para lo que ha sido creado y ajustar las posibles deficiencias.

Habrá que tener en cuenta a la hora de la evaluación el tiempo de respuesta para cuando exista un potencial problema, el cual deberá ser mínimo porque puede estar implicada la salud de las personas, y si toda la información que se almacena es correcta.

Puede resultar interesante realizar simulacros para comprobar cómo funciona el procedimiento de localización y retirada de producto, por ello, en **J. Leandro López S.L.** tras la implantación se realizarán estas simulaciones y puestas a prueba de nuestro sistema al menos una vez al año.

➤ **La revisión anual** de nuestro sistema incluirá:

1. Una auditoría interna para comprobar aspectos como la correcta identificación de los lotes, transportistas, y clientes a los que se ha enviado la información.
2. Una evaluación de algunas de nuestras empresas proveedoras, elegidas al azar o previo incidente y posterior comprobación de la calidad de sus servicios.

Esta evaluación se realizará mediante un documento estandarizado (**ANEXO III**) para determinar su eficacia en el servicio.

3. Un registro de reclamaciones e incidencias, así como evaluación de los resultados obtenidos.

Si se encontrara alguna deficiencia en el sistema, habría que corregirlo y ajustarlo para obtener la máxima calidad en la prestación del servicio



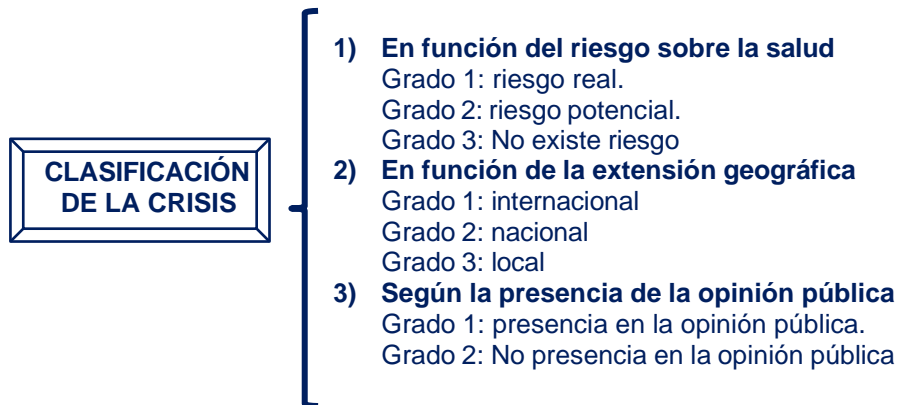
ANEXOS

ANEXO I: GESTIÓN DE CRISIS

GUÍA PRÁCTICA DE GESTIÓN DE CRISIS EN LA DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS

1. EVALUACIÓN DE LA CRISIS

En primer lugar, debemos identificar y confirmar la crisis, para posteriormente clasificarla.



2. GESTIÓN DE LA CRISIS

1.	<p>IDENTIFICACIÓN DE IMPLICADOS Y COMUNICACIÓN INICIAL</p> <p><u>PASO 1:</u> IDENTIFICACIÓN DE LAS PERSONAS Y EMPRESAS IMPLICADAS.</p> <p><u>PASO 2:</u> COMUNICACIÓN CON LAS EMPRESAS AFECTADAS</p>
2.	<p>ACTUACIONES COORDINADAS</p> <p><u>PASO 3:</u> CREACIÓN DE UN CÓMITE DE GESTIÓN DE CRISIS SI ES PERTINENTE (REPRESENTACIÓN EMPRESAS IMPLICADAS)</p> <p><u>PASO 4:</u> ESTABLECER FUNCIONES DEL COMITÉ</p>
3.	<p>COLABORACIÓN CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</p> <p><u>PASO 5:</u> COORDINARSE Y COLABORAR CON LA ADMINISTRACIÓN SI ES NECESARIO</p>

ANEXO II. RECLAMACIONES E INCIDENCIAS



Reclamaciones e incidencias

PERSONAS FÍSICAS:

Nombre y Apellidos: _____ D.N.I.: _____
Domicilio: _____ Población : _____
Provincia : _____ C.P: _____ Teléfono: _____

En caso de representación:

Nombre y Apellidos de la persona representada: _____
El representante lo hace en calidad de: _____

PERSONAS JURÍDICAS:

Razón social: _____
C.I.F: _____ Domicilio: _____
Población : _____ Provincia : _____ C.P: _____
Teléfono: _____ Datos del registro público de la entidad: _____

Datos de la persona que presenta la reclamación o incidencia:

Nombre y Apellidos: _____
D.N.I: _____ Actúa en calidad de: _____

IDENTIFICACIÓN DEL DEPARTAMENTO U OFICINA A LA QUE SE REFIERE LA QUEJA:

Nombre de la empresa: _____ Departamento: _____

QUEJA O RECLAMACIÓN:

Describe los hechos y motivos de la queja o reclamación que presenta:


PETICIÓN QUE REALIZA A LA EMPRESA:

Describe la petición que realiza a la Empresa en relación a los hechos anteriormente descritos:

En _____ a _____ de _____ de _____

Firma del reclamante:

ANEXO III. REGISTRO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

		REGISTRO DE PROVEEDORES					FECHA:
NOMBRE EMPRESA PROVEEDORA:							
DIRECCIÓN:					CIF:		
TELÉFONO:				EMAIL:			
PROVEEDOR NACIONAL <input type="checkbox"/>			PROVEEDOR INTERNACIONAL <input type="checkbox"/>				
Denominación y servicio que ofrece:							
ASPECTOS ESTRATÉGICOS	ESCALA					PUNTUACIÓN	
	1	2	3	4	5		
Experiencia							
Disponibilidad							
Calidad							
ASPECTOS TÉCNICOS							
Infraestructura							
Personal							
Transporte							
ASPECTOS COMERCIALES							
Cumplimiento de plazos de entrega							
Comunicación con cliente							
Precio							
Respuesta frente a incidencia							
PUNTUACIÓN TOTAL:							
VALORACIÓN DEL PROVEEDOR							
PROVEEDOR PREFERENTE: Proveedor totalmente válido				40-50 Puntos		EVALUACIÓN FINAL	
PROVEEDOR CONDICIONAL: Ofrece posibilidades de mejoras.				25-40 Puntos			
PROVEEDOR INSATISFACTORIO: Proveedor no válido (buscar alternativa)				≥25 Puntos			
CONTACTO EMPRESA:							
NOMBRE, FIRMA Y DNI PERSONA RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN:							

ANEXO IV. NORMATIVA

NORMATIVA	
EUROPEA	
ACCESO	Reglamento (CE) nº 1071/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de octubre de 2009, por el que se establecen las normas comunes relativas a las condiciones que han de cumplirse para el ejercicio de la profesión de transportista por carretera y por el que se deroga la Directiva 96/26/CE del Consejo.
TACÓGRAFO	<p>Reglamento (UE) nº 165/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, relativo a los tacógrafos en el transporte por carretera, por el que se deroga el Reglamento (CEE) nº 3821/85 del Consejo relativo al aparato de control en el sector de los transportes por carretera y se modifica el Reglamento (CE) nº 561/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la armonización de determinadas disposiciones en materia social en el sector de los transportes por carretera.</p> <p>Reglamento (CE) nº 1360/2002 de la Comisión, de 13 de junio de 2002, por el que se adapta por séptima vez al progreso técnico el Reglamento (CEE) nº 3821/85 del Consejo relativo al aparato de control en el sector de los transportes por carretera (Texto pertinente a efectos del EEE).</p>
PESOS Y DIMENSIONES	Directiva 96/53/CE del Consejo de 25 de julio de 1996 por la que se establecen, para determinados vehículos de carretera que circulan en la Comunidad, las dimensiones máximas autorizadas en el tráfico nacional e internacional y los pesos máximos autorizados en el tráfico internacional.



SOCIAL	<p>Reglamento (CE) nº 561/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de marzo de 2006 relativo a la armonización de determinadas disposiciones en materia social en el sector de los transportes por carretera y por el que se modifican los Reglamentos (CEE) nº 3821/85 y (CE) nº 2135/98 del Consejo y se deroga el Reglamento (CEE) nº 3820/85 del Consejo.</p>
	<p>Reglamento (CEE) nº 3820/85 del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, relativo a la armonización de determinadas disposiciones en materia social en el sector de los transportes por carretera.</p>
	<p>Directiva 2006/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de marzo de 2006 sobre las condiciones mínimas para la aplicación de los Reglamentos del Consejo (CEE) nº 3820/85 y (CEE) nº 3821/85 en lo que respecta a la legislación social relativa a las actividades de transporte por carretera y por la que se deroga la Directiva 88/599/CEE del Consejo.</p>
	<p>Directiva 2002/15/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 2002, relativa a la ordenación del tiempo de trabajo de las personas que realizan actividades móviles de transporte por carretera.</p>
FORMACIÓN DE CONDUCTORES	<p>Directiva (UE) 2022/2561 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 relativa a la cualificación inicial y la formación continua de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte de mercancías o de viajeros por carretera.</p>



GRAVÁMENES POR UTILIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS	Directiva 1999/62/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 1999, relativa a la aplicación de gravámenes a los vehículos pesados de transporte de mercancías por la utilización de determinadas infraestructuras.
IMPUESTOS DEL GASÓLEO	Directiva 2003/96/CE del Consejo de 27 de octubre de 2003 por la que se reestructura el régimen comunitario de imposición de los productos energéticos y de la electricidad.
MERCANCÍAS	<p>Reglamento Nº 11 relativo a la supresión de discriminaciones en materia de precios y condiciones de transporte, en aplicación del apartado 3 de artículo 79 del Tratado constitutivo de la Comunidad Económica Europea.</p> <p>Reglamento (CE) nº 1072/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de octubre de 2009, por el que se establecen normas comunes de acceso al mercado del transporte internacional de mercancías por carretera.</p> <p>Reglamento (CE) nº 484/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 1 de marzo de 2002, por el que se modifican los Reglamentos (CEE) nº 881/92 y (CEE) nº 3118/93 del Consejo, con objeto de establecer un certificado de conductor.</p> <p>Directiva 2006/1/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de enero de 2006 , relativa a la utilización de vehículos alquilados sin conductor en el transporte de mercancías por carretera.</p>



MERCANCÍAS PELIGROSAS	<p>Directiva (UE) 2022/1999 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022 relativa a procedimientos uniformes de control del transporte de mercancías peligrosas por carretera</p>
	<p>Directiva 96/35/CE del Consejo de 3 de junio de 1996 relativa a la designación y a la cualificación profesional de consejeros de seguridad para el transporte por carretera, por ferrocarril o por vía navegable de mercancías peligrosas.</p>
	<p>Directiva 2000/18/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2000, relativa a los requisitos mínimos aplicables al examen de los consejeros de seguridad para el transporte de mercancías peligrosas por carretera, por ferrocarril o por vía navegable.</p>

HIGIENE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA	<p>Reglamento (CE) No 852/2004 del Parlamento europeo y del Consejo de 29 de abril de 2004 relativo a la higiene de los productos alimenticios.</p>
	<p>Reglamento (CE) no 178/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo de 28 de enero de 2002 por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan procedimientos relativos a la seguridad alimentaria.</p>
	<p>Reglamento (CE) no 853/2004 del Parlamento europeo y del Consejo de 29 de abril de 2004 por el que se establecen normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal.</p>
	<p>Reglamento (CE) no 183/2005 del Parlamento europeo y del Consejo de 12 de enero de 2005 por el que se fijan requisitos en materia de higiene de los piensos.</p>
	<p>Código de prácticas de higiene para el transporte de alimentos a granel y alimentos semienvasados.</p>
	<p>Código internacional de prácticas recomendado para el almacenamiento y transporte de aceites y grasas comestibles a granel.</p>
	<p>Código de prácticas para el envasado y transporte de frutas y hortalizas frescas.</p>
	<p>REGLAMENTO (UE) 2015/830 DE LA COMISIÓN de 28 de mayo de 2015 por el que se modifica el Reglamento (CE) no 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de las sustancias y mezclas químicas (REACH).</p>
	<p>REGLAMENTO (CE) No 1272/2008 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 16 de diciembre de 2008 sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas, y por el que se modifican y derogan las Directivas 67/548/CEE y 1999/45/CE y se modifica el Reglamento (CE) no 1907/2006.</p>



NACIONAL

**HIGIENE
SEGURIDAD
ALIMENTARIA**

Y

Real Decreto 191/2011, de 18 de febrero, sobre Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos.

Real Decreto 1021/2022, de 13 de diciembre, por el que se regulan determinados requisitos en materia de higiene de la producción y comercialización de los productos alimenticios en establecimientos de comercio al por menor.

Real Decreto 618/1998, de 17 de abril, por el que se aprueba la Reglamentación técnico-sanitaria para la elaboración, circulación y comercio de helados y mezclas envasadas para congelar.

Real Decreto 1109/1991, de 12 de julio de 1991, por el que se aprueba la Norma General relativa a los alimentos ultra congelados destinados a la alimentación humana.



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS - TRANSPORTE	<p>Real Decreto 237/2000, de 18 de febrero, por el que se establecen las especificaciones técnicas que deben cumplir los vehículos especiales para el transporte terrestre de productos alimentarios a temperatura regulada y los procedimientos para el control de conformidad con las especificaciones.</p>
	<p>Real Decreto 1202/2005, de 10 de octubre, sobre el transporte de mercancías perecederas y los vehículos especiales utilizados en estos transportes.</p>
	<p>Resolución de 24 de octubre de 2007, de la Secretaría General Técnica, relativa al Acuerdo sobre transportes internacionales de Mercancías Perecederas y sobre vehículos especiales utilizados en esos transportes (ATP), y sus Anejos hecho en Ginebra el 1 de septiembre de 1970 (publicado en el «Boletín Oficial del Estado» de 22 de noviembre de 1976 y 26 de noviembre de 2004) con las modificaciones introducidas el 30 de abril de 2007.</p>
	<p>Orden FOM/2861/2012, de 13 de diciembre, por la que se regula el documento de control administrativo exigible para la realización de transporte público de mercancías por carretera.</p>



TEMPERATURA- REFRIGERADO	<p>Real Decreto 1021/2022, de 13 de diciembre, por el que se regulan determinados requisitos en materia de higiene de la producción y comercialización de los productos alimenticios en establecimientos de comercio al por menor.</p>
	<p>Real Decreto 244/2016, de 3 de junio, por el que se desarrolla la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología.</p>
	<p>Orden ICT/155/2020, de 7 de febrero, por la que se regula el control metrológico del Estado de determinados instrumentos de medida.</p>