



Reporte de Incidencias



Reporte de Incidencias

Cualquier diferencia o incidencia que se produzca en el trayecto o durante la entrega deberá ser notificada a servicio al cliente inmediatamente (rechazos, averías, faltantes, robos , volcaduras o algún acto que ponga en riesgo la entrega y /o liquidación).

El reporte de incidencias se debe realizar vía telefónica y por correo, especificando los principales datos de la incidencia:

- No. De Carga
- Origen de la Carga
- Cliente
- No. De Factura
- No. De clave del producto afectado
- Cantidad y unidad de medida
- Motivo del rechazo (bien especificado)



Entrega de rechazos: Notas Importantes

Cobros de Avería	EPP (Equipo de Protección Personal)	Solicitud de Enrampe
<p>Se realizará si el motivo del rechazo es reportado incorrectamente y/o no se presente evidencia de que el cliente lo entregó de esa manera (fotografías y/o correo de reporte)</p>	<p>Para la entrega del material de rechazo el coordinador / operador deberá portar su equipo de protección personal y acatar el reglamento interno de la localidad</p>	<p>Si la unidad de remolque no cuenta con tracto para realizar el enrampe en el lugar de descarga de rechazos, el operador deberá acercarse a ventanilla a solicitar al mesa de control el remolque al menos con una hora de anticipación</p>



Entrega de rechazos: Notas Importantes

Recepción	Descarga y acomodo	Validación de material
<ol style="list-style-type: none">1. El operador / coordinador se reporta en ventanilla con Mesa de Control para solicitar la descarga.2. Se debe presentar la documentación necesaria (Mitigación, ZRR o Delivery)3. Si el material tiene un origen distinto al sitio de entrega de debe especificar el nombre del centro origen	<ol style="list-style-type: none">1. El operador / coordinador realiza la descarga del material para liberar su unidad. (Colocar en torres con lotes y claves visibles)2. En caso de presentar sobrante o cruce de clave se deberá entregar en tarimas diferentes3. En caso de contar con averías, se deben separar del producto en buen estado.	<ol style="list-style-type: none">1. La validación del material será realizada de forma minuciosa por parte del auditor.2. Se tomará en cuenta el motivo del rechazo el cual estará descrito en la ZRR o Delivery