**INDICE**

**1.- PRESENTACION EMPRESA**

**2.- PREVENCION RIESGOS LABORALES**

**4.- GPS / TELEFONÍA MOVIL**

**3.- MANTENIMIENTO VEHICULO**

**4.1 Frenos**

**4.2 Dirección**

**4.3 Neumáticos**

**4.4 Equipo eléctrico-luces**

**4.5 Inspección técnica de vehículos (I.T.V.)**

**4.6 Cisterna**

**5.- LIMPIEZA Y LAVADO DE CISTERNAS**

**6.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**6.1 Documentos Relativos Al Vehículo (Tractora Y Remolque):**

**6.2 Documentos relativos a la carga y descarga:**

**6.3 Otros Documentos:**

**7.- OPERACIONES DE CARGA Y DESCARGA**

**7.1 En la carga**

**7.2 En la descarga**

**8.- TACOGRAFO Y SANCIONES**

**9.- PROTOCOLO ACTUACIÓN CLIENTES**

**10.- POLITICA DE LA CALIDAD**

|  |
| --- |
| **CONTROL DE MODIFICACIONES** |
| **Revisión** | **Descripción de la modificación** | **Fecha** |
| 0 | Primera edición | 17/03/17 |
| 1 | Actualización para incorporar requisitos GMP+ B.4 | 09/2021 |
|  |  |  |
|  |  |  |

**1.- PRESENTACION EMPRESA**

Somos una empresa en expansión. Más de veinte años de experiencia nos avalan y actualmente nos hemos convertido en un referente dentro del sector.

Nuestra principal actividad es el transporte en camiones cisternas isotérmicas de líquidos alimentarios a cualquier rincón de España o Europa.

Contamos con una infraestructura completa y una flota de más de cincuenta camiones propiedad de RIOS SANGIAO para la realización de todos nuestros servicios con un sistema de mantenimiento de lo más riguroso.

Aportamos una respuesta adaptada a las expectativas de nuestros clientes en términos de puntualidad, del cumplimiento de la normativa de seguridad alimentaria, medio ambiente y seguridad de las personas.

Calidad, innovación y trabajo en equipo son los tres pilares en los que se basa RIOS SANGIAO para acompañar a sus clientes en el camino hacia el éxito.

Contamos con un equipo cualificado que cuenta con la experiencia y el dinamismo para resolver cualquier contratiempo en la operativa, garantizando un trabajo de excelencia para que los envíos lleguen a tiempo y en óptimas condiciones al lugar de destino.

**Nuestro organigrama**

****

**2.- PREVENCION RIESGOS LABORALES**

- Los conductores deben tener la formación y aptitudes necesarias que aseguren su capacidad de llevar a cabo sus actividades de forma segura y responsable. Recibirán formación sobre seguridad frente a los accidentes de tráfico.

- Durante la conducción mantener una postura correcta (sentarse erguido con la espalda apoyada en el respaldo en toda su longitud).

- El puesto de conductor deberá disponer siempre de buena visibilidad frontal y lateral, dejando libre la vista a los espejos retrovisores.

- Respetar las normas de circulación: avise siempre con antelación suficiente antes de realizar una maniobra, respete siempre los límites de velocidad establecidos, mantenga la distancia de seguridad con el vehículo que circula delante suyo.

- Prohibido conducir si se ha ingerido alguna bebida alcohólica o cualquier otra sustancia que pueda alterar la capacidad física o psíquica del conductor.

- Abróchese el cinturón de seguridad, y no intente coger objetos durante la conducción, que puedan provocar una pérdida de la atención.

- Efectuar las posibles reparaciones con el motor parado.

- Si tiene un deslumbramiento por los faros de otro vehículo, hágale señales con sus faros, y no mire nunca directamente a los faros que le deslumbran, gire ligeramente la cabeza mirando hacia el borde derecho de la carretera.

- Si un vehículo que circula en dirección contraria invade su carril, pulse fuertemente el claxon y encienda sus faros.

- Si la colisión frontal le parece inevitable, pise a fondo el freno y no suelte el volante. Cierre la llave de contacto para anular la posibilidad de un incendio.

- Si su vehículo se incendia, corte el encendido del motor y apártese a un lado de la carretera, frenando el vehículo y haciendo salir a todos los ocupantes.

- Si circulando por la noche se le apagan repentinamente los faros deténgase lo antes posible, con suavidad, y si distingue la carretera, apártese a un lado, pre señalizando su vehículo.

-Si el parabrisas del vehículo se rompe impidiéndole la visibilidad, dé rápidamente, con las debidas precauciones, un fuerte puñetazo al parabrisas, abriendo así una ventana que le permita ver la carretera.

- Se debe tener dos triángulos reflectantes plegables homologados. Haga lo posible por aparcar su vehículo al margen de la carretera, para repararlo o esperar la llegada de auxilio, y póngase el triángulo delante de su cuerpo para protegerse, mientras va a colocarlo en el suelo, a 50 metros como mínimo delante y detrás del vehículo.

- Cuando el conductor permanezca en el exterior de las cabinas de los camiones, o se desplacen a pie por cualquier instalación, se equipen con los correspondientes Equipos de Protección Individual (EPI), consistentes en **chaleco de alta visibilidad, gafas de** **protección, calzado y casco de seguridad**. Usándose el **arnés** en las líneas de vida instaladas en los cargues de las cisternas. **La no observancia de estas instrucciones** **motivará que el personal responsable del Centro no permita la carga y/o descarga de** **material**

**NORMAS GENERALES**

|  |  |
| --- | --- |
| **VELOCIDAD DE CIRCULACIÓN LIMITADA LAS INSTALACIONES A 20KM/h.** | **Resultado de imagen de señal 20** |
| **RESPETAR LA SEÑALIZACIÓN ESTABLECIDA.** |
| **ACCESO PROHIBIDO A PERSONAL ACOMPAÑANTE Y/O ANIMALES** | **Resultado de imagen de señal prohibido acceso**Resultado de imagen de señal prohibido animales  |
| **PROHIBIDO FUMAR EN EL INTERIOR DE LAS ZONAS DE PRODUCCIÓN O DEL VEHICULO** | Resultado de imagen de señal prohibido fumar |
| **PROHIBIDO CIRCULAR CON LAS PUERTAS ABIERTAS.** |
| **NO TRANSITAR POR EL INTERIOR DE LAS NAVES.** | Resultado de imagen de señal prohibido peatones |
| **PERMANECER EN EL INTERIOR DE LA CABINA.****EN LAS OPERACIONES QUE SEA NECESARIO PERMANECER FUERA DEL CAMIÓN SE UTILIZARÁN LOS EPI´S OBLIGATORIOS Y SE PERMANECERÁ EN LAS CERCANÍAS DEL VEHÍCULO****DEBERÁ ESTAR VISIBLE PARA EVITAR Y VISTIENDO ROPA REFLECTANTE** |
| **USO OBLIGADO DE LOS EPI´S:** | Resultado de imagen de señales epis cascoResultado de imagen de señales epis chalecoResultado de imagen de señales epis chalecoSeñales y autoadhesivos EN ISO 7010 Chaleco de seguridad de alta visibilidad obligatorio**Resultado de imagen de señal uso arnes** |

**ANTE CUALQUIER DUDA NO CONTINÚE Y LLAME AL RESPONSABLE QUE HAYA SOLICITADO LOS SERVICIOS**

**EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL DE USO OBLIGADO PARA REALIZAR LOS TRABAJOS DE CARGA/DESCARGA**

Debido a los diferentes riesgos presentes en las instalaciones de los clientes y como consecuencia del propio trabajo a desarrollar por el trabajador externo son obligados los siguientes equipos de protección individual:

Generales:

* Calzado de seguridad con puntera metálica reforzada y suela antideslizante.
* Ropa de alta visibilidad o Chaleco reflectante.
* Guantes de protección mecánica y/o química.
* Casco de seguridad.

**3.- GPS / TELEFONÍA MOVIL**

Todos los vehículos disponen del sistema más novedoso en gestión y control de rutas, por lo que los pedidos de carga y descarga serán comunicados mediante sistema mensaje GPS, con indicación clara y detallada de sus instrucciones.

Para las instrucciones de carga se indicará:

* Lugar de carga
* Producto
* Necesidad o no de lavado (indicación del lavadero)
* Nº de pedido y/o referencia

En las instrucciones de descarga:

* Destino
* Dirección, teléfono y persona de contacto si fuera posible.

Los conductores recibirán formación sobre su funcionamiento y actualizaciones del sistema, y será la herramienta que se utilizará principalmente en las comunicaciones ordinarias.

**MÓVIL**

Cada conductor dispone de un teléfono móvil. Se hará un uso racional del mismo y el conductor llevará el teléfono siempre a mano en sus horas de servicio.

Cuando se sobrepasen los límites que serán fijados por Administración en cuanto a gasto de teléfono, será descontado de la nómina mensual salvo circunstancias excepcionales como los desplazamientos a extranjero, averías, etc.

**4.- MANTENIMIENTO VEHICULO**

El mantenimiento por kilometraje, tiempo, averías, garantías será efectuado por el Taller/Concesionario, siempre con la supervisión del Jefe de Mantenimiento, por lo que todas las incidencias, anomalías que surjan deberán ser comunicadas al mismo.

El conductor como responsable también del vehículo que conduce deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

* Frenos
* Dirección
* Neumáticos
* Suspensión
* Motor
* Cisterna

**4.1 Frenos**

Los frenos deben estar en perfectas condiciones, así como el tensado de los mismos. En los vehículos articulados, el remolque debe frenar antes que los frenos delanteros de la cabeza tractora, para evitar el efecto “tijera” tan peligroso; más tarde, a la hora de tensar los frenos hay que tener la misma precaución.

**Comprobaciones diarias**

* Revisar pérdidas de aire
* Revisar anticongelante en invierno
* Revisar mangueras y mandos acoplamiento de aire
* Bajando un puerto de montaña comprobar si se han calentado excesivamente los frenos.

**4.2 Dirección**

La dirección debe ser observada por el conductor diariamente para poder advertir vibraciones, holguras excesivas, puntos de agarre, ruidos extraños, etc. Si se nota alguno de estos efectos hay que avisar al responsable de taller para que determine si es necesario llevar el vehículo a revisión.

**Importante: No forzar las servo direcciones contra bordillo, etc.**

**Comprobaciones diarias:**

- Revisar el nivel de líquido de la servo dirección con el vehículo al ralentí.

- Comprobar pérdidas de líquidos.

- Si la dirección hace ruido al girar, comprobar el tensado de la correa, porque puede patinar.

**4.3 Neumáticos**

Los neumáticos deben presentar un aspecto normal. La banda de rodadura debe tener dibujo, no tener piedras incrustadas, ni cortes profundos, los flancos no deben estar cuarteados ni tener pellizcos profundos, las válvulas y las alargadas deben estar en perfecto estado.

**Importante:**

- Hay que tener cuidado con los líquidos derivados del petróleo y con los ácidos que caen sobre los neumáticos, porque descomponen la goma.

- No hay que dejar los vehículos aparcados cerca de entradas eléctricas ni donde haya soldadura con arco-voltaico (aparte del peligro que supone para la carga, incendio, etc.)

**Comprobaciones diarias:**

- Comprobar pérdida de gasóleo, aceite y agua.

- Revisar niveles

- Revisar correas (estado y tensión).

**4. 4 Equipo eléctrico-luces**

Se revisaran diariamente el estado de las luces y demás conexiones eléctricas. En el supuesto que se funda un fusible deberá sustituirse por otro con el mismo amperaje.

Recuerde que es motivo de sanción no llevar las luces correctamente encendidas (incluida la de gálibo)

**4. 5 Inspección técnica de vehículos (I.T.V.)**

La I.T.V., tanto de los vehículos (cabezas tractoras como remolques o semirremolques) se efectuará anualmente y se actualizará registrará en la ficha técnica que deberá siempre llevar el vehículo.

Antes del vencimiento de la fecha de Inspección el Jefe de Mantenimiento coordinará con Logística para fijar un día afectando lo menos posible a la planificación del vehículo. El conductor deberá siempre estar atento al vencimiento de la inspección y comunicárselo al Jefe de Mantenimiento, puesto que es objeto de sanción (además de la imposibilidad de cargar) el no llevar la ITV al día.

**4.6 Cisterna**

- Revisar el estado de las válvulas de seguridad.

- Mantener las mangueras en buen estado y limpias y protegidas del polvo.

- Comprobar accesorios como codos, acoples, gomas, manómetro, boquillas, rácores

- Comprobar estado de patas traseras y las tapas superiores.

- Revisar bocas de carga y descarga en cisternas.

- Revisar enganche y desenganche de la cisterna.

**5.- LIMPIEZA Y LAVADO DE CISTERNAS**

El personal de RIOS SANGIAO, SL es consciente de sus responsabilidades en relación con la seguridad alimentaria, a través del conocimiento de sus responsabilidades y el empleo de las buenas prácticas higiénicas sanitarias.

La limpieza de las cisternas se realizará en el centro de lavado designado por el Departamento de Tráfico (indicado por mensaje GPS/Teléfono). Los conductores llevarán en su documentación listado actualizados de lavados homologados por el departamento de tráfico.

Una vez efectuado el lavado se revisará por parte del conductor el estado la cisterna siendo responsable del mismo una vez firmado el albarán y certificado de lavado. Todos los lavados llevan 3 copia (1 para el cargador, otra para el cliente y otra para administración). La validez de los certificados de lavado es de 24 horas.

**Importante**

- Comprobar cuando se ha descargado que en la cuba no queden restos antes de entrar al lavadero.

- Verificar que la limpieza ha sido eficaz y registrarlo en la hoja de servicio.

- Optimizar coste / distancia recorrida.

- Búsqueda y comunicación a Tráfico de nuevos puntos de lavado desconocidos.

- Evitar en lo posible el lavado con ácido, pedir siempre autorización antes de lavar.

- Atender a las directrices de oficina a la hora de lavar.

- Comprobar en el albarán que todos los conceptos de lavado son correctos (tiempo y producto empleado, producto lavado, precio, etc.) y llamar siempre ante cualquier duda.

- El **certificado europeo de lavado interior de cisternas** debe estar firmado por el emisor y contener al menos los siguientes datos:

* Nombre, dirección, teléfono y fax del centro de lavado.
* Fecha y número de lavado.
* Producto lavado/carga previa.
* Código/Tipo de lavado, y agentes de limpieza utilizados.
* Número de los precintos colocados. (En su caso).
* Compartimentos lavados.

- El transportista debe asegurarse de que los lavados realizados en estaciones de lavado especializadas homologadas y los realizados en instalaciones de lavado del descargador se han hecho correctamente, comprobando que todos los compartimentos de carga, mangueras y las válvulas y juntas con acceso desde el exterior están visualmente limpias, secas y libres de olores. Si todo es correcto el transportista firmará el **certificado europeo de lavado o el certificado de limpieza propio.**

- En caso de detectar durante el lavado una situación insegura comunicarlo al jefe de tráfico, responsable y/o operarios del lavadero.

**6.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Los conductores son los responsables del vehículo y de la carga durante el servicio, estando obligado a cumplimentar, cuando proceda, la documentación del vehículo y la del transporte realizado. Deberán revisar y comunicar los vencimientos de la documentación, estando obligados a llevar la siguiente documentación vigente.

-Carnet de conducir C

-DNI

- Tarjeta tacógrafo digital

- Tarjeta CAP

- Hoja de servicio

**6.1 Documentos Relativos Al Vehículo (Tractora Y Remolque):**

* Permiso de circulación
* Tarjeta de transporte
* Ficha técnica con la ITV en vigor
* Póliza de seguro y carta verde
* Permiso comunitario.
* Tarjetas VALCARCE, EUROTRAFFIC, DKV, STAR RESSA.
* Dispositivos telepeaje TELEPASS EU, VIAPASS Bélgica.
* Certificado revisión del tacógrafo.

**6.2 Documentos relativos a la carga y descarga:**

* Hojas de servicio
* Talonario certificados lavado
* Talonario CMR –Documentos de control
* Certificado lavado

**6.3 Otros Documentos:**

-Carpeta documentación tractora

-Carpeta documentación cisterna

- Manual conductores.

- Listado gasolineras/lavaderos.

- Listado teléfonos.

**Importante**

- Los conductores revisaran detalladamente toda documentación relativa a la carga y descarga, comprobarán que todos los datos son los correctos y que incluirá al menos las siguientes menciones:

**1. Lugar y fecha de emisión**

**2. Nombre y dirección del cargador (expedidor)**

**3. Nombre y dirección del transportista**

**4. Lugar y fecha de recepción de la mercancía (destinatario)**

**5. Kg. origen y Kg destino**

- Los conductores dejarán toda la documentación relativa a las cargas y descargas en la oficina.

- Deberá así mismo entregar cada semana todos los justificantes-certificados de lavado, y justificantes de gasto de autopistas, gas-oil, lavado, y demás gastos relativos y exclusivos al servicio.

- Una vez cerrado el mes, traerán la hoja de servicio dentro de la semana siguiente a la fecha de cierre.

**7.- OPERACIONES DE CARGA Y DESCARGA**

Las operaciones de carga y descarga se realizarán siguiendo las instrucciones específicas comunicadas por la Empresa y acordadas con el cliente para la prestación de servicio (datos y documentos a entregar y recoger, horarios de carga y descarga, lavado de cisterna, medidas de prevención, especificación del vehículo, etc.).

**En las instalaciones del cliente será requisito seguir los protocolos de actuación: limpieza, seguridad, descarga establecidos por el cliente. Ante cualquier duda al respecto comunicar con el Departamento de Tráfico de Rios Sangiao.**

El conductor deberá:

**7.1 En la carga:**

- Situar el vehículo en el lugar de carga que nos indiquen.

- El conductor debe conocer su sistema de carga, propio de su vehículo.

- Controlar la operación de carga si se lo permiten.

- Una vez finalizada la carga, comprobar el cierre de tapas, válvulas, que no existan fugas, etc.

- Pasar el vehículo a la báscula, y aparcar en lugar autorizado en fábrica para recoger la documentación (comprobar si todos los datos son los correctos según instrucciones).

- Comprobar que el precinto este colocado correctamente y en buen estado (en el caso de cargas que exijan el precintado de las bocas).

**7.2 En la descarga:**

- Seguir instrucciones del cliente-destinatario en cuanto a medidas de protección, señales de circulación, lugar de estacionamiento, presión de descarga, etc.

- Comprobar que el precinto se encuentra en buen estado y no ha sido manipulado y/o roto, en su caso comunicarlo de inmediato al responsable de fábrica.

- Una vez finalizada la descarga, verificar que esté totalmente vacía la cisterna sin restos de producto. La comprobación se realiza de forma visual. Si quedase producto en la cisterna, comunicarlo al operario de descarga-recepción (encargado) para proceder al total vaciado. Y siempre informar a Tráfico de la incidencia.

- Las instalaciones y zonas de descarga deberán quedar perfectamente limpias y en caso de derrame comunicarlo de inmediato al Encargado y/o personal de limpieza y esperar instrucciones; deberá ser comunicado a Tráfico para adoptar las medidas necesarias.

**Importante**

- Ante cambios, retrasos o cualquier anomalía en el normal funcionamiento del servicio deberá ser comunicado a la Empresa y esperar a instrucciones.

- Queda prohibido por la dirección de la Empresa cualquier tipo de manipulación en las instalaciones de los clientes sin la supervisión de un responsable de planta.

- Colaboremos en todo momento en las operaciones de carga y descarga, pero siempre siguiendo instrucciones que nos indiquen o señalen.

- En ningún caso tomaremos ninguna decisión por nosotros mismos, ya que las personas responsables de las instalaciones son las que deben saber en cada momento cómo se debe proceder.

- NUNCA manipular las instalaciones del cliente, esperar a que llegue el Responsable. (dejar las prisas ser prudentes y colaboradores)

- En caso de detectar durante la carga o descarga alguna situación insegura comunicarlo al jefe de tráfico, cargador y cliente.

- Evitar cualquier manipulación brusca de las válvulas de regulación de caudal que pueden provocar una sobrepresión desde el inicio hasta el final de la descarga

**8.- TACOGRAFO Y SANCIONES**

Es responsabilidad del conductor respetar la normativa sobre tiempos de conducción y descanso (Reglamento CE 561/2006) así como regirse por las normas de seguridad vial y preventiva.

Las descargas se realizan automáticamente a través de nuestros sistemas de gestión de flotas instaladas en cada camión.

La empresa no asumirá las infracción y multas imputables exclusivamente al conductor (tales como exceso de velocidad, radares, incumplimiento de las señales de tráfico, utilización de dispositivos móviles, exceso de los tiempos de conducción y/o reducción de tiempos de descanso no autorizados y consentidos por la Empresa.

**9.- PROTOCOLO ACTUACIÓN CLIENTES**

Toda la actividad y el esfuerzo de los que trabajamos en RIOS SANGIAO tienen como objetivo cumplir con los requerimientos de nuestros clientes con el fin de conseguir la satisfacción como proveedores del servicio en cisterna.

Estos requisitos son, por ejemplo, la puntualidad, las condiciones en las que se realiza el transporte, precio del servicio, el trato recibido…

Calidad es la aptitud para cubrir las expectativas de los clientes con el menor coste y afecta a la forma en que se realiza todas las actividades que repercuten en el servicio que presta a sus clientes. Por eso, para asegurar la calidad de nuestro servicio, nos proponemos ser eficientes y reducir al mínimo los errores que puedan afectar al servicio.

Cada conductor ha de ser conscientes de que el trabajo bien hecho es fundamental, es quien conoce mejor que nadie las características de los clientes, por eso su participación es necesaria para la mejora continua.

El conductor es la imagen de la Empresa y nuestra proyección hacia los clientes, por eso han de cuidar la imagen exterior e interior de los vehículos (limpieza, ropa de trabajo, buenos modales, educación, en definitiva profesionalidad).

**10.- POLITICA DE LA CALIDAD**

**RIOS SANGIAO** busca proporcionar servicios que satisfagan las necesidades de nuestros clientes y partes interesadas, cumpliendo los requisitos legales y específicos así como esforzándonos en analizar nuestro contexto y los requisitos de las partes interesadas para determinar los riesgos y oportunidades.

Esta Política de la Calidad trata de conseguirse a través de seis líneas generales de actuación:

* **Plena Integración/Motivación de los empleados**

**RIOS SANGIAO** pretende que sus empleados realicen su trabajo totalmente involucrados en las actividades desarrolladas y en el logro de los objetivos planteados en el seno de la Organización.

El Gerente iniciará y fomentará actos y actividades que refuercen el sentido de cohesión entre el personal a través de fijación de objetivos medibles y alcanzables y comunes a toda la organización, a través de reuniones y charlas informativas sobre la Empresa y nuevos proyectos.

* **Formación continúa**

Se establece como un objetivo primordial la formación continua de los trabajadores a través de la elaboración y aprobación de un plan de formación para cada año. Así como un estudio de las necesidades formativas. Formación=trabajador motivado

* **Orientación al Cliente (satisfacción del cliente)**

Todo el personal de RIOS SANGIAO está concienciado de que los deseos y expectativas del Cliente están en el punto de mira de todas sus iniciativas y actividades.

* **Compromiso de servicio**

RIOS SANGIAO asegura que los servicios entregados a sus Clientes son conformes con los requisitos especificados y los legales y reglamentarios, siendo el cumplimiento de estos el objetivo último del servicio.

* **Calidad del trabajo**

Mediante la rápida detección de los defectos y la toma de las medidas necesarias para paliar las consecuencias de los mismos y evitar su repetición, y el establecimiento de acciones y programas orientados a la prevención de no conformidades.

Es deseo expreso de la Dirección que todo el personal colabore y participe de manera activa en el sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión ya que es un esfuerzo que a todos beneficia e, indiscutiblemente, merece la pena.

En prueba y conformidad de todo lo anteriormente expuesto se firma la presente declaración en Sigüeiro, a 31 de Diciembre de 2022.