

ControlT
tecnología, transporte y tráfico.

**ROL DEL CONTROL DE TRÁFICO EN
LA DETECCIÓN DE RIESGOS EN EL
TRANSPORTE DE MERCANCÍAS**

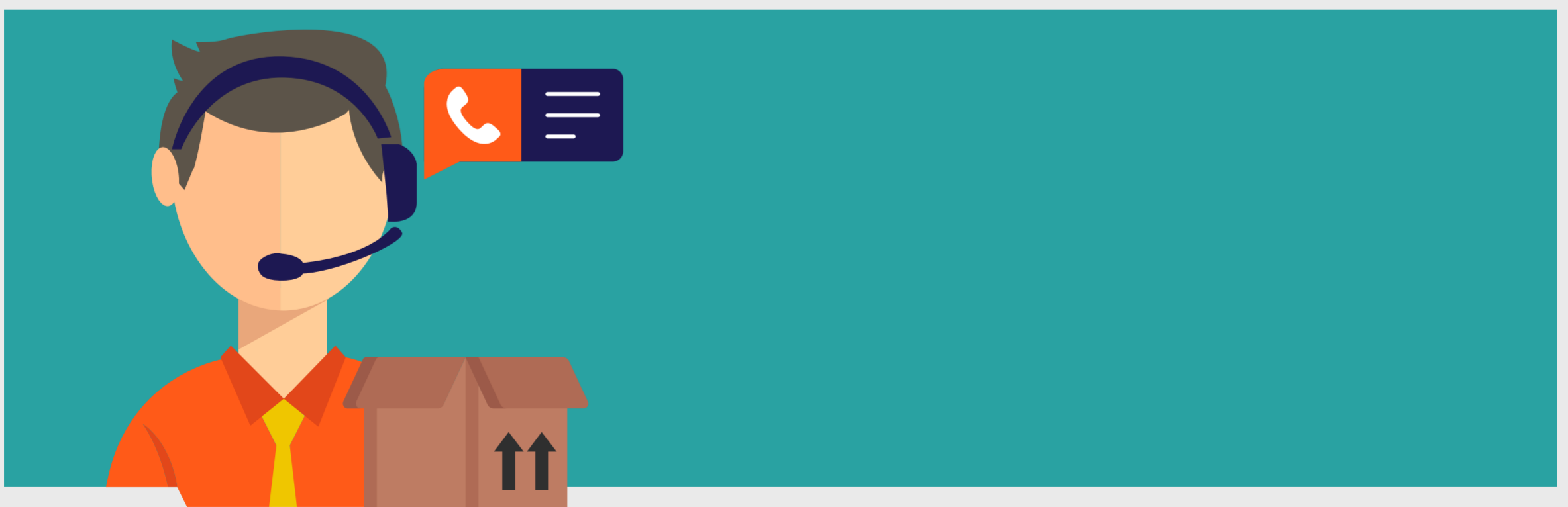


✓ GENERALIDADES DEL PROCESO DE CONTROL DE TRÁFICO

El control de tráfico, conocido por algunos como el monitoreo de la operación de transporte, ha jugado en Colombia un rol destacado en las empresas que se dedican al transporte de mercancías o son usuarias intensivas de este servicio tales como industrias y grandes comercios.

Debido a las circunstancias históricas que hemos vivido en nuestro país a consecuencia del conflicto armado y el narcotráfico, se han venido implementando acciones, principalmente motivadas por la implementación de sistemas de gestión tales como la norma BASC, ISO 28.000, y el estándar OEA (Operador Económico Autorizado).

Estas acciones están encaminadas a la identificación de riesgos, y el diseño de planes de acción tanto para detectarlos, como para actuar en caso de que estos se lleguen a materializar.



✓ RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS EN EL PROCESO DE CONTROL DE TRÁFICO EN COLOMBIA.

La gran mayoría de empresas de transporte que conocemos en Colombia cuentan con el proceso de control de tráfico implementado, normalmente liderados por personal de seguridad. En algunas empresas pequeñas este proceso es liderado y ejecutado por una única persona, quien prácticamente tiene disponibilidad 7*24 para atender cualquier novedad en la operación, en la medida que aumenta el tamaño de la empresa generalmente aumenta la cantidad de personas y la cobertura de trabajo por turnos.

La cantidad de viajes monitoreados por persona va en función a los protocolos de cada compañía, los cuales son generalmente definidos teniendo en cuenta variables tales como riesgo de la mercancía, exigencias de los clientes, capacidad económica para la contratación de personal para el rol de control de tráfico, herramientas tecnológicas para apoyar la gestión, entre otras.

En la tabla a continuación se describe algunas observaciones realizadas en empresas de transporte en Colombia en cuanto a la caracterización de los recursos humanos y técnicos para el proceso de control de tráfico.

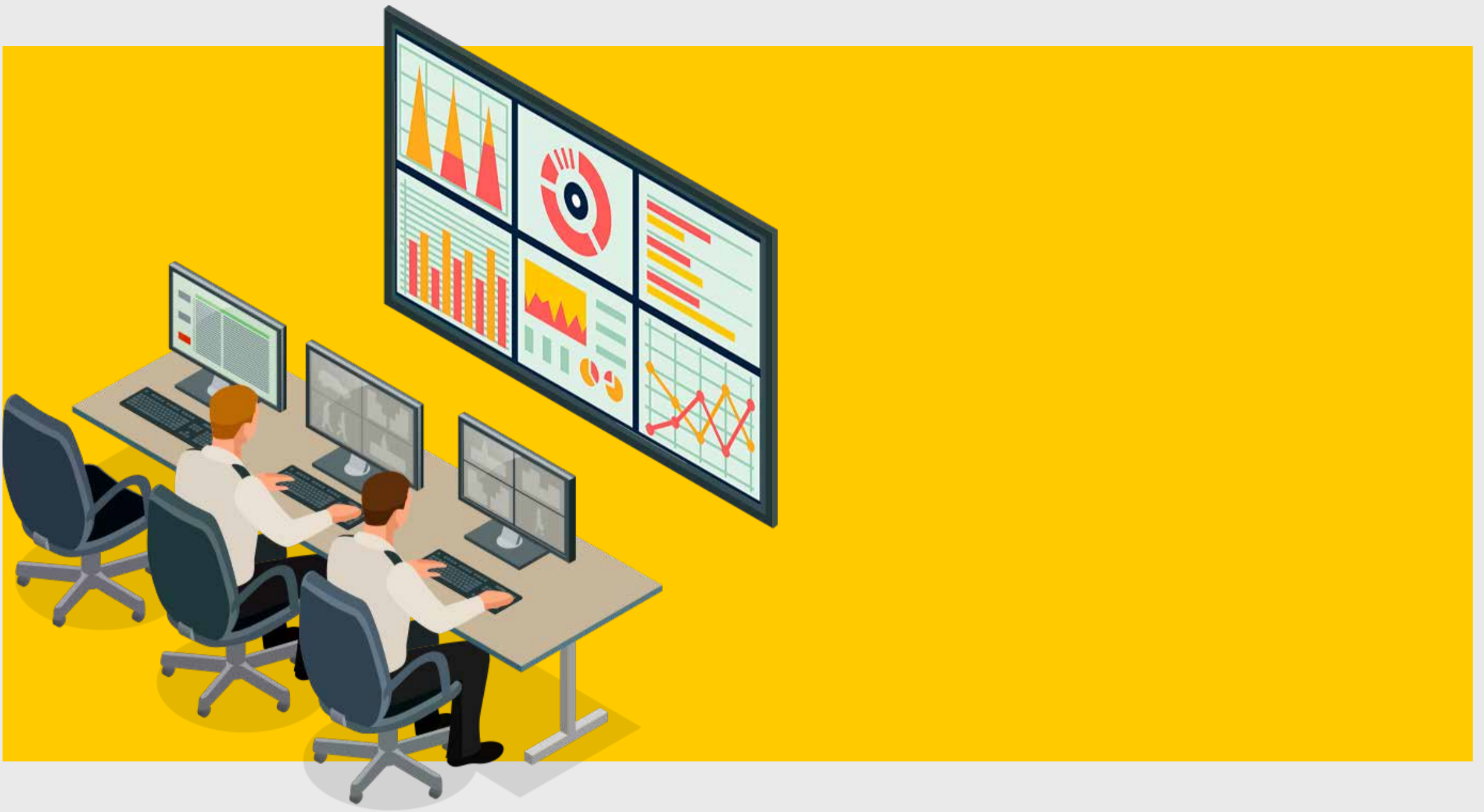
Nº VIAJES DE LA EMPRESA	DESCRIPCIÓN
Menor a 20 viajes diarios	<p>Generalmente el proceso de control de tráfico es llevado por una sola persona con disponibilidad 24 horas.</p> <p>Poseen pocas o ninguna herramienta tecnológica de apoyo.</p> <p>Generalmente no se registra la interacción con los conductores ni se llevan indicadores del proceso.</p>
Entre 20 y 50 viajes diarios	<p>Generalmente el proceso de control de tráfico es llevado por personas que laboran en turnos, en ocasiones con personal directo durante el día y con apoyo de un BPO en la noche, o con personal 24 horas al interior de la empresa.</p> <p>En ocasiones el personal de tráfico apoya el proceso de revisión en bases de datos de los conductores para la apertura o reactivación de la hoja de vida.</p> <p>Generalmente exigen a los conductores que el GPS reporte en el momento de planillar el viaje.</p> <p>En ocasiones registran la interacción con los conductores.</p>

Nº VIAJES DE LA EMPRESA	DESCRIPCIÓN
<p>Entre 50 y 150 viajes diarios</p>	<p>De acuerdo con el riesgo y a la cantidad promedio de viajes, generalmente se encuentran 1 o 2 personas en el turno diurno y 1 persona en el turno nocturno.</p> <p>Generalmente exigen a los conductores que el GPS reporte en el momento de planillar el viaje.</p> <p>Generalmente cuentan con una persona dedicada únicamente a la revisión en bases de datos de los conductores para la apertura o reactivación de la hoja de vida de los conductores.</p> <p>Generalmente cuentan con una herramienta de apoyo como por ejemplo puestos de control físicos.</p> <p>Generalmente registran la interacción con los conductores como mínimo en una hoja de cálculo.</p>
<p>Mas de 150 viajes diarios</p>	<p>Generalmente cada controlador hace el monitoreo de entre 80 y 100 viajes (la cifra puede variar según el protocolo y el riesgo de la operación)</p> <p>En ocasiones cuentan con software de desarrollo propio para realizar el registro de las interacciones con los conductores.</p>

✓ MISIÓN DE LOS CENTROS DE CONTROL DE TRÁFICO

Luego de revisar los riesgos que más frecuentemente relacionan nuestros clientes sobre sus operaciones, consideramos que los mismos se pueden clasificar en dos grandes grupos: riesgos asociados a la seguridad e integridad de la mercancía, conductor y vehículo y riesgos asociados a la satisfacción del cliente.

Los diferentes centros de monitoreo de tráfico en las empresas de transporte, tienen como misión la prevención de la materialización de los riesgos y la atención oportuna de un riesgo materializado en pro de mitigar su impacto, a manera de ejemplo: ante el riesgo de robo de un vehículo, deben tener la capacidad para identificar situaciones que posiblemente configuren este riesgo, como por ejemplo abandono de ruta, retraso en el itinerario, entre otras, de tal manera que puedan confirmar la ocurrencia y contactar a las autoridades u organismos de apoyo a la menor brevedad buscando la recuperación del vehículo / la mercancía.



De acuerdo con lo anterior se hace necesario identificar que situaciones podrían ser indicativo de la materialización de riesgos y establecer protocolos para la verificación y acción en caso de ser necesario.

✓ RIESGOS ASOCIADOS A LA SEGURIDAD

A continuación, se encuentra la lista de los principales riesgos asociados a la seguridad e integridad del conductor, el vehículo y la mercancía. Cada empresa deberá realizar su propio análisis a fin de determinar cuales de estos les aplican, o si debe incluir otros a la lista; revisar la proporción de flota propia versus flota tercerizada, el nivel de fidelidad de la flota, el tipo de mercancía, las rutas a recorrer, entre otros para calificar la probabilidad de incidencia y el impacto de estos y determinar los protocolos de acción en caso de materialización.

- Hurto de parcial o total de la mercancía por paradas en zonas de peligro.
- Hurto del vehículo.
- Contaminación de mercancía con narcóticos
- Accidentes a causa de la fatiga o impericia del conductor
- Accidentes a causa de fallas mecánicas del vehículo
- Hurto de combustible
- Cambio de piezas del vehículo
- Daños por acciones delincuenciales (por ejemplo, quema de vehículos)
- Daños por desastres naturales.

✓ RIEGOS ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Los riesgos en las operaciones de transporte también abarcan situaciones “comerciales”, las cuales también son importantes identificar y gestionar, ya que su posible impacto sea de carácter comercial y reputacional y en menor medida de carácter económico.

- Deterioro de la mercancía por exposición a condiciones ambientales: por ejemplo, mercancía refrigerada / congelada por fuera de los rangos establecidos, mercancía mojada por mal empaque o carpado del vehículo, mercancía sucia por contaminación ambiental, polvo etc.
- Incumplimiento en el horario pactado en las citas de cargue y descargue: presentándose represamiento de vehículos o falta de estos.
- Mala comunicación y desinformación entre los involucrados, por ejemplo, verbalmente le dicen al cliente que está esperando la mercancía que esta llegara en 30 minutos, y en realidad de acuerdo con lo que se habló con el conductor (o por la ubicación del GPS) llegara en 2 horas.

✓ COMO CON CONTROLT SE PUEDE OPTIMIZAR EL PROCESO DE CONTROL DE TRÁFICO.

Visión general de la operación

En ControlT los controladores tienen la vista de los viajes activos, en la cual pueden ubicar en el mapa, y ver situaciones relevantes, tales como la Hora estimada de arribo a la próxima parada (ETA), el porcentaje del recorrido de la ruta y la última gestión sobre el viaje del personal de tráfico entre otros.

Esta vista cuenta con múltiples opciones de filtros para hacer análisis por cliente, tipo de riesgo, tipo de mercancía, entre otros.

Optimización del proceso e identificación de situaciones de riesgo

De manera tradicional en la gestión del control de tráfico, se le asigna al operador una lista de los viajes a gestionar. La gestión la realizan secuencialmente, e iniciando nuevamente con la lista una vez se finalice las llamadas / seguimientos a cada conductor / vehículo.

Adicionalmente se subutiliza la información generada por los dispositivos de GPS de los vehículos, puesto que por la tercerización de la flota los operadores deben ingresar a múltiples plataformas y no se realizan parametrizaciones adicionales debido a que no todas cuentan con funcionalidades.

En ControlT desarrollamos un algoritmo para generar alarmas y notificaciones al detectar patrones, este algoritmo, permanentemente consulta la ubicación, bien sea generada por el GPS instalado en el vehículo, o la de la app que está a disposición de los conductores, y confronta esto con el plan de ruta y las demás variables parametrizadas, tales como puestos de control virtuales, rutas autorizadas, zonas de alto riesgo entre otras.



Trazabilidad

En caso de presentarse un incidente, en donde se requiera realizar y entregar un informe al cliente, a la aseguradora, entre otros, en ControlT se puede consultar la bitácora de cada viaje, en la cual se visualiza tanto la información del GPS (en caso de estar integrado), como la información de las anotaciones que haya realizado el personal de control de tráfico en sus interacciones con el conductor, cada uno de los registros de la bitácora queda identificado con la fecha y hora en la que se realizó y con la información del usuario que hizo el registro. Incluso esta bitácora se puede complementar con registros de otras fuentes tales como los que realizan en los puestos de control físicos.

Con esta metodología nuestros clientes ganan tiempo y dinero, ya que no deben ir a buscar la información fraccionada en diferentes fuentes, y manipularla para presentar el informe, si no que lo encuentran rápidamente con un par de clics.