

Cultura de Servicio



melón[®]
Siempre Contigo



Protocolo de Atención

PROPÓSITO

Este protocolo pretende proporcionar orientaciones a los/as Operadores/as Mixer en relación a cómo realizar los momentos de saludo, descarga, firma de guía y entrega de información a los usuarios/as al momento de despachar el hormigón. Además, pretende unificar criterios y normar la atención del usuario/a en Obra.

ALCANCE

El protocolo de atención está dirigido a Operadores Mixer, que por la naturaleza de sus funciones tienen contacto directo y frecuente con usuarios/as en obra. En Melón es posible identificar dos tipologías de operadores mixer, internos de Melón y contratistas, necesariamente, deben ser instruidos para la consecución del Protocolo.

TÉRMINOS RELACIONADOS

Usuario/a: Persona responsable de la recepción de hormigón en obra. En torno al usuario/a se diseñan los servicios de este protocolo.

Operador Mixer: Persona responsable de la preparación del producto, despacho y firma digital.

Cliente: Persona responsable de la decisión de compra de productos y servicios de Melón.

MiObra: APP para clientes que permite transparentar información diaria donde se visualice la performance de los despachos para los clientes.

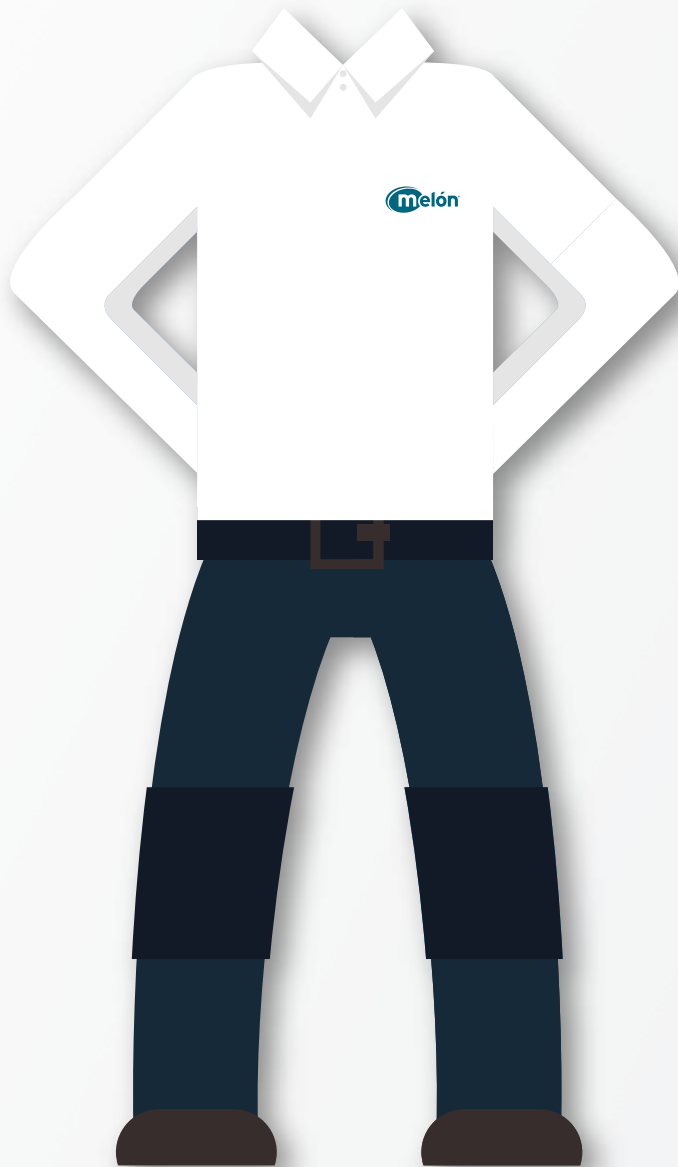
MiMixer: APP de uso interno desarrollada para los operadores mixer para asegurar la calidad del servicio.

Firma Digital: Firma digital en los canales digitales habilitados (MiObra, SMS, QR, Mail, MiMixer) de la guía de despacho.



Identidad de Marca

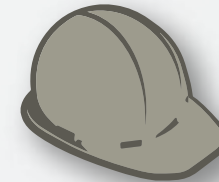
UNIFORME CORPORATIVO OPERADORES MIXER



Vestimenta op.mixer:
Logo ubicado en la parte delantera superior izquierda de la camiseta (piqué) en color blanco, en conjunto con jeans oscuros y zapatos de seguridad



Chaleco reflectante color naranja:
Logo va ubicado en la parte delantera superior izquierda, este será en color azul.



Casco de seguridad



Lentes de seguridad



Protectores auditivos



Guantes de seguridad



Zapatos de seguridad



Seguridad
Operación del mixer

INICIO DE JORNADA

El Operador deberá mantener todos sus elementos de protección personal en condiciones óptimas y utilizarlos en zonas industriales de la sucursal y en obra.

Realizar diariamente al inicio de cada jornada el Check List diario del equipo a cargo.

Mantener documentación al día.

Informar de fallas a encargado de operaciones o Supervisor de Transportes.

Operar el equipo de acuerdo a estándares de la compañía.

Realizar examen de control de fatiga (en donde exista el control).

Avisar condiciones anómalas de ruta u obra.

RECUERDA

En ningún caso, debe ingresar a cargar a la planta si el mixer presenta problemas graves como:

Pernos Clip rotos.

Check Engine (Alarma para motores electrónicos).

Falta de potencia.

Neumáticos fuera de la Norma.

Problemas estructurales.

Problemas de giro betonera.

Cualquier situación o condición mecánicamente invalidante.

CARGUÍO EN PLANTA

El Operador de Mixer, es responsable de:

Ingresar a la zona de carga girando la betonera en el sentido de la descarga, evidenciando de esta forma que el equipo se encuentra libre de residuos líquidos y sólidos.

Ubicar correctamente el mixer en la zona de carguío de la planta, de manera que no se produzcan pérdidas de las materias primas por derrame.

Una vez que el Encargado de Operaciones, operador planta o a quien corresponda verifica lo anterior, procede a efectuar el carguío. **Paralelamente el Operador de Mixer** procede a confirmar que el estanque de agua está despresurizado, para luego llenarlo sin alejarse de su equipo y asegurar el corte de agua una vez llenado el estanque.

PREPARACIÓN DE CONO

El Operador de Mixer, es responsable de:

Limpiar externamente el mixer de residuos de cemento y áridos.

Amasar el hormigón, controlando el tiempo y las revoluciones por minuto (r.p.m) de la betonera (Según IT-SGC-3 Cono Justo en Planta Dosificadora).

Retirar el Batch de carga correspondiente y realizar el control cruzado de la información contenida en la guía de despacho digital (Según PR-SGC-32 Control Cruzado Guía - Batch).

Agregar la cantidad de agua necesaria, para limpiar el embudo del mixer una vez amasado, revisado y validada la docilidad del producto, con respecto a los datos de la guía de despacho digital.

Batch de carga, además visualmente corrobora la uniformidad, el aspecto y volumen del producto.

RECUERDA

Si la docilidad del hormigón a la salida de planta no fuera la especificada para el asentamiento de cono estimado, el Operador de Mixer debe informar inmediatamente al Encargado de Operaciones o Operador de Planta, quien debe proceder a aplicar los criterios establecidos por el procedimiento "Control de Producto no Conforme" (PR-SGC-7).

CONTROL Y SALIDA DE PLANTA

El Operador de Mixer, es responsable de:

Conocer la dirección de la obra, el tiempo de viaje y hora solicitada en obra.

VIAJE A OBRA

El Operador de Mixer, es responsable de:

Utilizar la ruta de viaje más eficiente.

Mantener la **betonera** girando entre 2 a 6 vueltas por minuto.

Usar correctamente la radio de comunicación.

Usar correctamente el tercer eje.

Informar a **planta** cualquier incidente (colisión, atropello, infracción, panne) o fiscalización (romana) en la ruta.

LLEGADA A OBRA

El Operador de Mixer, es responsable de:

Informar a la planta la llegada a obra.

Verificar que la obra sea la correcta.

Estacionar el mixer en un lugar habilitado y autorizado.

Dejar constancia en la guía de despacho digital, si el tiempo de viaje asignado no es el adecuado.

INICIO DESCARGA

El Operador de Mixer, es responsable de:

En obra antes de realizar la descarga, el operador Mixer durante un tiempo de 1 minuto deberá amasar energéticamente (independiente del volumen de hormigón transportado), con una velocidad de giro de la betonera de 14 RPM como mínimo. (Según IT-SGC-3 Cono Justo en Planta Dosificadora).

Verificar previo a la descarga, que el producto es el solicitado.

Informar a planta el inicio de la descarga.

Indicar al cliente la disponibilidad del sello digital en la app MiObra, para verificar la ruta del mixer.

Verificar el cono solicitado.

Cumplir con el asentamiento de cono durante 30 minutos, desde el momento de la llegada a obra, o desde el momento en que se ajusta la docilidad en obra.

El operador de Mixer podrá tomar muestras de docilidad, si el cliente lo solicita.

Hacer cumplir los tiempos estipulados para la descarga (6min/m³), de lo contrario avisar a planta.

Verificación de la correcta toma de muestras y docilidad por parte de los laboratorios oficiales.

Registrar en la guía de despacho digital toda observación importante (extracción de hormigón a otros sectores distintos al sitio de descarga, adiciones de agua u otros).

Solicitar la firma del cliente en la aplicación MiObra (guía de despacho digital), cada vez que este solicite la adición de agua u otro producto al hormigón.

TERMINO DESCARGA Y RETIRO DE OBRA

El Operador de Mixer, es responsable de:

Exigir la firma correspondiente en la aplicación MiObra (guía de despacho digital), en señal de conformidad con el producto.

Lavar la betonera y las canoas utilizadas en un sector autorizado por la obra.

Durante el proceso de lavado de canoas en obra, se encuentra estrictamente prohibido:

1. El vaciado de residuos o agua en:

Capacho que contenga hormigón que se aplicará en la obra (Esta situación debe ser informada de manera inmediata a la planta).

Hooper de equipo de bombeo.

2. Utilizar estructura del camión mixer que no tengan el fin de soportar a una persona para limpiar las canoas.

El operador mixer tiene la obligación de informar cualquier anomalía producto de una mala instrucción, por parte de la obra, en el proceso de lavado:

Uso de los residuos en elementos en construcción.

Instrucción por parte de la obra, de lavar en los sectores prohibidos descritos en los puntos anteriores.

Inexistencia de sector de lavado en obra.

Informar a planta el término de la descarga y retiro de obra.

Todas las observaciones de obra, como, adiciones, muestras, horarios de salida de planta, llegada a obra, inicio de descarga, termino de descarga, regreso de obra y llegada a planta deben registrados en la guía de despacho digital en la sección correspondiente y además debe informar a Despacho, cualquier anomalía que se produzca durante la ida, la descarga y el regreso a planta.

CONTROL E INGRESO A PLANTA

El Operador de Mixer, es responsable de:

Anotar en la guía de despacho digital, la cantidad de hormigón devuelto.
Coordinar con el Encargado de Operaciones el destino del hormigón devuelto (moldes, donación, reciclaje o pavimentos al interior de planta).

LAVADO Y REVISIÓN DE MIXER

El Operador de Mixer, es responsable de:

Lavar el mixer en las piscinas de decantación.

Efectuar un chequeo visual del estado del mixer neumáticos, rodillos, fijaciones, niveles de lubricantes y refrigeración).

Efectuar un lavado exhaustivo del interior de la betonera para evitar la adherencia de residuos de hormigón.

TERMINO DE LA JORNADA

El Operador de Mixer, es responsable de:

Informar al Encargado de Operaciones si el mixer ha presentado problemas mecánicos durante la jornada para gestionar su reparación.

Llenar el estanque de petróleo.

Estacionar el mixer, vaciar el estanque de agua, despinchar el estanque de aire y confirmar turno para el día siguiente.

Instalación de cuñas correctamente en neumáticos direccionales.

The logo features the word "melón" in a white, lowercase, sans-serif font. The letter "m" is enclosed within a white, horizontally-oriented oval shape. A registered trademark symbol (®) is positioned at the top right of the word. The entire logo is centered on a dark teal background, which is partially framed by a large, white, curved shape on the left side.

melón®