

FORMACIÓN PROFESIONAL · TRANSPORTE INTERNACIONAL DE MERCANCÍAS · UNIDAD 13

Seguir, comunicar y resolver incidencias

El panel marca «llegado» el 08/07, pero las 240 baterías no estarán en PLAZA hasta el 10/07: sigue la expedición hito a hito, avisa a tiempo y cierra la incidencia con pruebas.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Ordenar las fases de una expedición en hitos con fecha, hora y lugar de referencia.
- Interpretar lo que dice y lo que no dice cada medio de localización y seguimiento.
- Comunicar a cada actor qué se sabe, qué falta y cuándo se revisará.
- Comprobar las instrucciones y actuar ante una incidencia con reservas y evidencias.
- Calcular indicadores de calidad y proponer mejoras ante desviaciones repetidas.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«Si ya está aquí, ¿me traéis hoy las baterías?»

Miércoles 8 de julio de 2026, 09:30. El panel de seguimiento de la expedición de baterías marca en verde: *«Contenedor llegado a Valencia»*.

Lucía llama desde la tienda de Valencia: *«Si ya está aquí, ¿me traéis hoy las baterías? Tengo doce clientes esperando su E-City»*. **Raúl Sancho**, responsable de expediciones, le explica que el buque ha atracado, pero falta el **levante**, la autorización de la aduana para disponer de la mercancía. Y las baterías van a la línea de montaje de **PLAZA**.

Lucía tiene razón en algo: nadie le había avisado del cambio de fecha, y se sabía desde el **24 de junio**.

❓ Si una aplicación dice que tu paquete «ha llegado», ¿está ya en tu casa?

❓ ¿Qué necesitas saber de una hora para fiarte de ella?

❓ ¿A quién avisarías primero si un camión de tu empresa llega tarde?

❓ ¿Cómo sabrías si un retraso es mala suerte o se repite por un fallo propio?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

- **13.1** Fases e hitos
- **13.2** Localización y seguimiento
- **13.3** Comunicación con cada actor
- **13.4** Instrucciones y procedimiento
- **13.5** Incidencias y siniestros
- **13.6** Indicadores y mejora

Cinco fases, cada una con su hito

Una expedición no «está en camino» sin más: pasa por fases y cada fase termina en un hecho comprobable.



Preparación

Pedido, reserva y documentos.



Entrega al transportista

La mercancía pasa a manos del porteador.



Transporte principal

Kaohsiung → Valencia por mar.



Llegada y trámites

Descarga, aduana y terminal.



Entrega final

Albarán firmado en PLAZA.

CLAVE

Un **hito** cierra una fase y se prueba con un documento o un registro: qué pasa, cuándo, dónde (con su hora local) y quién lo confirma.

EXP-IMP-2026-07: hito a hito

HITO	PREVISTO	REAL	DESVIACIÓN
Mercancía lista en Kaohsiung	lun 25/05	lun 25/05	0
A bordo en Kaohsiung	vie 29/05	vie 29/05	0
Llegada (atraque) a Valencia	vie 03/07	mié 08/07	**+5 días**
Levante	lun 06/07	vie 10/07	+4 días
Salida de la terminal hacia PLAZA	lun 06/07	vie 10/07	+4 días
Entrega en PLAZA, albarán firmado	lun 06/07	vie 10/07	**+4 días**

240 BAT-36 en un contenedor de 20 pies completo (FCL). Previsiones de levante y entrega: supuestos del libro.

CLAVE

La **desviación** se mide hito a hito. Llegar después de la ETA no es por sí solo un retraso del porteador: lo hay si no entrega en el plazo pactado o, sin pacto, en uno razonable.

Una hora sin lugar no sirve para decidir

Kaohsiung (UTC+8) − 6 h = Valencia en verano (UTC+2)

A bordo, hora de Kaohsiung	29/05 22:00 − 6 h	**29/05 16:00 en PLAZA**
Última ETA, hora de Valencia	08/07 06:00 − 2 h	**08/07 04:00 UTC**
La misma ETA, hora de Taiwán	08/07 06:00 + 6 h	**08/07 12:00**

Del embarque (29/05) a la llegada prevista (03/07) hay 35 días naturales; a la real (08/07), 40.

CLAVE

La **ETA** cambia: se da siempre con su fecha de emisión. La **ATA** es la hora real de llegada.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

La naviera da una ETA en Valencia del 08/07 a las 06:00, hora local. ¿Qué hora es entonces en Kaohsiung?

A Las 00:00 del 08/07

B Las 12:00 del 08/07

C Las 06:00 del 08/07

✔ Valencia en verano es UTC+2 y Kaohsiung, UTC+8: hay que sumar 6 horas. 06:00 + 6 h = 12:00 del mismo día.

El panel dice «llegado»


Lucía

El panel dice «llegado». ¿Me traéis hoy las baterías?

El buque ha atracado, pero falta el levante. Hoy no salen del puerto.


Raúl


Iker

Llegado no es disponible. Y disponible no es entregado.

CLAVE

Llegado: el buque ha atracado. **Disponible**: tiene levante y la terminal la deja salir. **Entregado**: el destinatario la recibe y firma. Tres hitos, tres documentos.

Lo que dice y lo que no dice

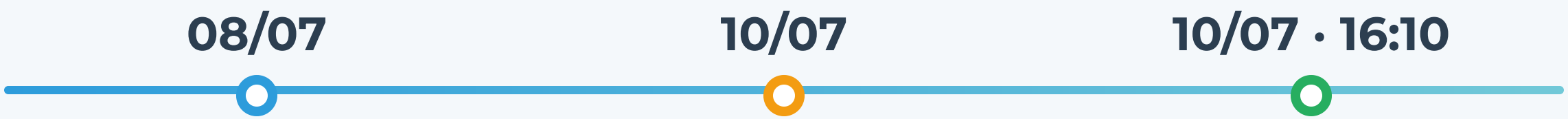
MEDIO	QUÉ DICE	QUÉ NO DICE
Eventos de la naviera o del transitario	A bordo, transbordo, descargado	Si hay levante ni cuándo saldrá
Posición del buque	Dónde navega el buque	Qué pasa con tu contenedor
Avisos de la terminal y de la aduana	Admisión, despacho, levante, salida	El estado de la mercancía
GPS del camión	Dónde está el vehículo y si se mueve	Si ha entregado ni en qué estado
Precinto y documentos	Precinto intacto: indicio de que no se abrió	El contenido real ni los daños ocultos
Albarán o carta de porte firmados	Que el destinatario recibió y con qué reservas	Daños no manifiestos

CLAVE

Trazabilidad: poder reconstruir después, con registros, por dónde pasó la mercancía, quién la tuvo y cuándo.

Llegado, disponible, entregado

Joaquim Lluch (Tránsitos Benicalap) informa de los hitos en Valencia; Iker los registra en la hoja «Seguimiento» y Raúl decide.



Llegado

El buque atraca en Valencia. Lo prueba el evento de la naviera.

Disponible

Levante concedido y salida de la terminal (gate-out).

Entregado

Albarán firmado en PLAZA: 5 palés contados, precinto intacto.

CLAVE

Supervisar es comparar lo previsto con lo real en cada hito y actuar si hay desviación.

Geolocalizar con información previa

⚖️

Los empleadores pueden tratar datos de geolocalización para controlar a sus trabajadores dentro del marco legal, si antes les informan de forma expresa, clara e inequívoca de los dispositivos, sus características y sus derechos de acceso, rectificación, limitación y supresión.

Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, art. 90 (consultado en el BOE el 22/10/2026).

SUJETO OBLIGADO

El transportista que geolocaliza a sus conductores (Autotransportes Ribagorza, en el camión de Lyon).

NO OBLIGA A…

Pedalia, que solo recibe la posición: pide los datos necesarios para seguir su envío.

CLAVE

El enlace de seguimiento sirve para saber dónde está la mercancía, no para controlar al conductor.

Quién necesita qué y cuándo

ACTOR	QUÉ DECIDE	CANAL	CUÁNDO
Joaquim (transitario)	Trámites en Valencia y camión	Correo con el expediente; teléfono si urge	Al cambiar algo
Paloma (montaje)	Programa de la línea	Correo y reunión	El día que cambia la ETA
Marta (compras)	Compra de urgencia	Correo y llamada	El mismo día
Lucía (tienda)	Qué promete a sus clientes	Correo o mensaje, con condición	Al cambiar su fecha

CLAVE

Una buena información que llega a quien no la necesita, o tarde a quien sí, no sirve. El canal y el momento dependen de lo que decide cada actor.

Tres preguntas en cada aviso

1

Qué se sabe

Con su fuente y su hora: «La naviera comunica el 01/07 una nueva ETA: 08/07, 06:00, hora de Valencia».

→

2

Qué falta

«Falta el levante; sin él, el contenedor no sale».

→

3

Cuándo se revisa

«Os actualizo el jueves 09/07 a las 12:00, o antes si hay novedad».

CLAVE

«El barco viene tarde. Ya os diré» no informa: sin la tercera parte, el destinatario vuelve a llamar cada hora. El correo deja constancia; el teléfono es rápido, pero se confirma por escrito.

Comprobar antes de enviar

Raúl da las instrucciones con la **orden de transporte**, por escrito y con confirmación. Su lista de comprobación (política interna de Pedalia):

Contrato e Incoterm

¿Encaja la instrucción en el contrato y en el Incoterm pactado?

Quién la cumple

¿Puede cumplirla quien la recibe, con su autorización y su vehículo?

Norma del modo

Tiempos de conducción, horarios de la terminal, mercancías peligrosas.

Cambios y confirmación

Si cambia el destino o la mercancía, orden nueva firmada. ¿Quién confirma que la ha entendido?

CLAVE

Las baterías sueltas son de **clase 9**: qué se hace con ellas lo deciden el expedidor competente y la norma de cada modo. Pedalia no improvisa.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Un palé de baterías llega a PLAZA con daños. ¿Qué instrucción se ajusta al procedimiento?

A Abrirlo y separar las baterías buenas

B Dejarlo donde está y avisar al responsable

C Devolverlo a Volta Cells como envío ordinario

✔ Lo peligroso dañado no se manipula: se deja donde está y se avisa al responsable. Una batería dañada nunca se devuelve como envío ordinario.

Seis pasos ante una incidencia

Incidencia: cualquier desviación del plan. **Siniestro**: la incidencia que causa un daño reclamable o cubierto por un seguro.

1. **Detectar y registrar**
   Qué, cuándo, dónde, quién.
2. **Contener**
   Proteger la mercancía.
3. **Comunicar**
   A quien decide y a los afectados.
4. **Reservar y probar**
   Reservas escritas, fotos, recuento, precinto.
5. **Subsanar**
   Reprogramar, comprar de urgencia, reclamar.
6. **Cerrar con evidencia**
   Documento que prueba la solución y causa registrada.

CLAVE

La causa se anota con su fuente: **comunicada** («según la naviera») o **comprobada**. Nunca una supuesta como si fuera un hecho.

No hay un plazo universal

RÉGIMEN	DAÑO MANIFIESTO	NO MANIFIESTO	RETRASO
CMR, art. 30	Al entregar	7 días sin domingos ni festivos, por escrito	Por escrito, 21 días desde la puesta a disposición
Ley 15/2009, art. 60	Al entregar, por escrito	7 días naturales	Por escrito, 21 días desde el siguiente a la entrega
Ley 14/2014, art. 285	Aviso escrito el día laborable siguiente	3 días laborables	Aviso escrito en 10 días laborables
Convenio de Montreal, art. 31	Por escrito, al notarla y en 14 días como máximo	14 días	Por escrito, 21 días desde la puesta a disposición

CLAVE

Sin reserva a tiempo se presume, salvo prueba en contrario, que la mercancía llegó como dice el documento. En el retraso por carretera y en el aéreo, sin reserva no se puede reclamar.

La reserva protege al destinatario



Sin reserva por pérdida o avería se presume, salvo prueba en contrario, la entrega conforme. En el CMR, el día de la entrega no se cuenta y el retraso solo se indemniza con reserva escrita en 21 días.

Convenio CMR, art. 30.1, 30.3 y 30.4; Ley 15/2009, art. 60.1 y 60.4 (consultado en el BOE el 22/10/2026).

SUJETO OBLIGADO

El destinatario que quiera reclamar. En la Ley 15/2009, la reserva hecha al porteador contractual o al efectivo vale frente a ambos.

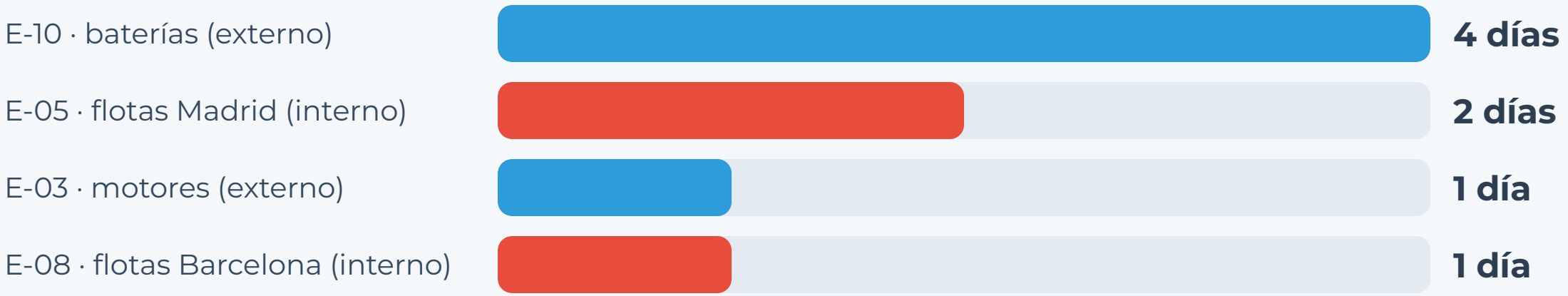
NO OBLIGA A...

No sustituye al aviso a la aseguradora: si hay seguro, se le avisa en 7 días desde que se conoce el siniestro, salvo plazo más amplio en la póliza.

CLAVE

El seguro y el porteador no pagan dos veces el mismo daño.

Las 10 últimas expediciones: 4 tardías



Las otras seis expediciones llegaron en fecha. Datos supuestos del libro.

CLAVE

Una desviación **endógena** nace dentro (orden mal hecha, documentos tarde); una **exógena** viene de fuera (el tiempo, un puerto saturado). Las endógenas repetidas piden una **acción correctora**.

Medir para corregir

60 %
puntualidad: 6 de 10 en fecha (objetivo: 90 % o más)

2 días
retraso medio de las 4 entregas tardías (8 ÷ 4)

0,8 días
retraso medio por expedición (8 ÷ 10)

80 %
puntualidad si E-05 y E-08 hubieran llegado a tiempo

Indicador = medida con fórmula, periodo y objetivo. Tiempo de aviso: objetivo de 4 horas o menos.

CLAVE
Ni corrigiendo las dos endógenas se alcanza el 90 %, pero la acción correctora en la preparación en PLAZA es lo que depende de Pedalia. La propone Iker con datos y la decide Raúl.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

El contenedor que «ha llegado»



Iker, para el informe de Raúl

EXP-IMP-2026-07: 240 BAT-36 de Kaohsiung a PLAZA. Registro de comunicaciones en hora peninsular. Caso ficticio.

1. **Hora de referencia.** A bordo el 29/05 a las 22:00 en Kaohsiung (UTC+8): 16:00 peninsular (UTC+2).

2. **Desviación.** Llegada 03/07 → 08/07: +5 días. Entrega 06/07 → 10/07: +4 días. El retraso de la expedición es el de la entrega: **4 días**. No se suman.

3. **Causa.** «Congestión en un puerto de transbordo», comunicada por la naviera el 24/06: comunicada, no comprobada.

4. **Comunicación.** Paloma y Marta lo supieron a las 2,5 horas; Lucía, 14 días después, por el panel.

5. **Cierre.** El GPS sitúa el camión en el polígono a las 15:20, pero la entrega es la firma de las 16:10: 5 palés, 900 kg, precinto intacto.

✔ Retraso de 4 días, con causa comunicada y cierre probado. Mejora: Lucía entra en la lista de aviso de todas las expediciones que afectan a su tienda.

13.1–13.5 · OJO PROFESIONAL

El parte de Iker

Líneas del parte de seguimiento de EXP-IMP-2026-07. Pulsa cada tarjeta.

«Causa del retraso: huelga de estibadores en el puerto de Valencia»

BULO

La causa comunicada por la naviera el 24/06 es la congestión en un puerto de transbordo.

«Retraso total: 5 días en la llegada + 4 en la entrega = 9 días»

BULO

Las desviaciones no se suman: el retraso de la expedición es el de la entrega, 4 días.

«10/07, 15:20: el GPS sitúa el camión en PLAZA; baterías entregadas»

BULO

El GPS dice dónde está el vehículo. La entrega es la firma del albarán, a las 16:10.

«24/06: la naviera, a través de Tránsitos Benicalap, comunica congestión; nueva ETA: 07/07»

REALIDAD

Hecho con su fuente y su fecha, como en el registro de comunicaciones.

REPASO

Ideas clave

- Una expedición pasa por cinco fases y cada una termina en un hito: un hecho comprobable con un documento o un registro.
- De cada hito se anota qué pasa, cuándo, dónde (con su hora local) y quién lo confirma; una hora sin lugar de referencia no sirve para decidir.
- La desviación se mide hito a hito y no se suma: el retraso de las baterías es el de la entrega, 4 días, aunque el buque llegara 5 días tarde.
- Llegado (buque atracado), disponible (levante y salida de la terminal) y entregado (albarán firmado) son tres hitos distintos.
- Cada medio de seguimiento dice algo y calla algo: el GPS localiza el camión, pero no prueba la entrega.
- Quien geolocaliza a sus conductores debe informarles antes de forma expresa, clara e inequívoca (LO 3/2018, art. 90).
- Todo aviso dice qué se sabe (con fuente y hora), qué falta y cuándo se revisará, por el canal y en el momento que necesita cada actor.
- Las instrucciones van por escrito, con confirmación y dentro del contrato, el Incoterm y la norma del modo; un cambio de destino exige orden nueva.
- Ante una incidencia: registrar, contener, comunicar, reservar y probar, subsanar y cerrar con evidencia; los plazos de reserva dependen del régimen.
- Los indicadores (puntualidad, retraso medio, tiempo de aviso) separan lo exógeno de lo endógeno; las causas internas repetidas piden una acción correctora.



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**