



7 Puntos

que tu Proveedor de Transporte Debe Cumplir

Antes de tu próxima auditoría de seguridad

LO QUE DESCUBRIRÁS:

Los 7 criterios que separan un proveedor confiable de uno que te falla en el peor momento.
Con las preguntas exactas para validarlos antes de firmar o renovar cualquier contrato.
Y una oferta para que lo experimentes tú mismo — sin riesgo.

- Documentación y seguros vigentes
- Protocolo de emergencias 24/7
- Trato digno al trabajador
- Reporte mensual de calidad
- Sistema de puntualidad medible
- Capacidad real y flota de respaldo
- Adaptabilidad operativa

Los 7 criterios que todo Gerente de RH debe exigir a su proveedor de transporte.

Usa estas preguntas antes de contratar, renovar o evaluar a tu proveedor actual.

01 Documentación y seguros 100% vigentes

El primer riesgo no está en las rutas — está en el papel. Un proveedor sin documentación en orden convierte a tu empresa en corresponsable ante cualquier incidente.

PREGUNTAS QUE DEBES HACER:

- ¿Puedes enviarme copia de los seguros de responsabilidad civil de toda la flota hoy mismo?
- ¿Las licencias de todos los choferes están vigentes y con la categoría correcta para transporte de personal?
- ¿Las unidades tienen verificación vehicular al corriente?

SEÑAL DE ALERTA:

Cualquier 'te lo mando después' en estas preguntas es una señal de alerta inmediata.

ESTÁNDAR MÍNIMO ACEPTABLE:

Un proveedor serio tiene estos documentos listos para auditoría sin previo aviso.

02 Protocolo de emergencias activo las 24 horas

Tu operación no para a las 6 PM. Tu proveedor tampoco puede. El turno nocturno es donde los proveedores informales fallan — y donde el costo para tu planta es más alto.

PREGUNTAS QUE DEBES HACER:

- ¿A qué número llamo a las 3 AM si una unidad no llega?
- ¿Tienen unidades de respaldo disponibles fuera del horario regular?
- ¿En cuánto tiempo me confirman que el problema está siendo atendido?

SEÑAL DE ALERTA:

Si la respuesta es 'llamas al chofer directamente', no tienen protocolo — tienen suerte.

ESTÁNDAR MÍNIMO ACEPTABLE:

Confirmación de atención en 30 minutos. Unidad de respaldo en camino antes de una hora.

03 Estándares de trato y condiciones para el trabajador

El trabajador que llega incómodo o mal tratado produce menos desde el primer minuto. El transporte impacta directamente tu indicador de rotación y clima laboral.

PREGUNTAS QUE DEBES HACER:

- ¿Cuál es su política de sobrecupo? ¿Está documentada?
- ¿Cómo garantizan limpieza y temperatura adecuada en las unidades?
- ¿Miden la satisfacción de los usuarios del servicio? ¿Con qué frecuencia?

SEÑAL DE ALERTA:

Un proveedor que no mide la satisfacción del trabajador no puede garantizar que el servicio sea digno.

ESTÁNDAR MÍNIMO ACEPTABLE:

Encuesta mensual a usuarios + resultados compartidos con el cliente cada mes.

04 Sistema de puntualidad medible — no promesas verbales

El 99% de puntualidad no vale nada si no existe un reporte que lo respalde. Cualquier proveedor puede decir que es puntual. Pocos pueden demostrarlo con datos.

PREGUNTAS QUE DEBES HACER:

- ¿Tienen reporte mensual de puntualidad por ruta que pueda revisar?
- ¿Qué pasa contractualmente si la puntualidad cae por debajo del umbral acordado?
- ¿Cómo me notifican un retraso: antes de que yo lo descubra o después?

SEÑAL DE ALERTA:

Si el único indicador es 'nunca hemos fallado', no tienen sistema — tienen memoria selectiva.

ESTÁNDAR MÍNIMO ACEPTABLE:

Reporte mensual entregado con la factura. Puntualidad documentada, no declarada.

05 Capacidad real de flota y unidades de respaldo

Una flota sin respaldo es una bomba de tiempo. El tamaño importa — pero la redundancia importa más. Operar al 100% de capacidad sin margen te pone en riesgo cada día.

PREGUNTAS QUE DEBES HACER:

- ¿Cuántas unidades tienen en total y cuántas están activas en este momento?
- ¿Tienen unidades de respaldo disponibles para emergencias sin tiempo de espera?
- ¿Cómo escalan si mi operación crece un 30% en los próximos meses?

SEÑAL DE ALERTA:

Un proveedor al 100% de su flota no puede responder ante ninguna contingencia.

ESTÁNDAR MÍNIMO ACEPTABLE:

Mínimo 10% de la flota disponible como respaldo activo en todo momento.

06 Flexibilidad y adaptación a tu operación

Las plantas cambian. Turnos, rutas y horarios se modifican constantemente. Un proveedor con rutas fijas que no se adapta no es un socio — es un proveedor de conveniencia que te limita.

PREGUNTAS QUE DEBES HACER:

- ¿En cuánto tiempo implementan un cambio de ruta no planificado?
- ¿Han trabajado con operaciones de múltiples turnos y horarios críticos?
- ¿Quién toma las decisiones operativas: el dueño, un coordinador o un call center?

SEÑAL DE ALERTA:

Si la respuesta a cambios es 'depende' sin tiempos específicos, no tienen proceso — improvisan.

ESTÁNDAR MÍNIMO ACEPTABLE:

Cambios planificados en 48 horas. Emergencias operativas confirmadas en menos de 4 horas.

07 Reporte mensual de calidad — evidencia, no promesas

Ladiferencia entre un proveedor y un socio operativo es la rendición de cuentas. Un reporte mensual transforma una relación de servicio en una alianza medible con responsabilidad real.

PREGUNTAS QUE DEBES HACER:

- ¿Qué métricas incluye su reporte mensual y cuándo lo recibo?
- ¿El reporte incluye retroalimentación directa de los trabajadores que usan el servicio?
- ¿Qué acciones toman cuando una métrica cae por debajo del estándar?

SEÑAL DE ALERTA:

Sin reportes mensuales, no tienen forma de saber — ni de demostrarte — que cumplen lo que prometen.

ESTÁNDAR MÍNIMO ACEPTABLE:

Reporte con cada factura: puntualidad + satisfacción de usuarios + plan de acción ante desviaciones.

Cómo interpretar tus respuestas

7 de 7 — Tu proveedor es un socio operativo real. Documenta los acuerdos y exige reportes mensuales.

4 a 6 — Hay riesgo latente. Identifica los puntos débiles y exige un plan de mejora con fechas.

Menos de 4 — Estás operando con un proveedor informal. El costo de un fallo supera el de cambiar.

Recuerda: 1 hora de línea parada en planta automotriz puede superar \$50,000 MXN.

OFERTA EXCLUSIVA PARA LECTORES DE ESTA GUÍA

Operación Piloto — 3 días sin costo

Operamos una ruta real de tu empresa durante 3 días — sin costo, sin contrato.

Al final recibes un reporte con métricas reales: puntualidad, incidencias y satisfacción de tus trabajadores. Tú decides con datos propios, no con promesas.

PARA EMPRESAS CON:

- Operación industrial continua
- Múltiples turnos activos
- Decisión de compra en < 30 días

EL PILOTO INCLUYE:

- Flota asignada desde día 1
- Chofer capacitado y GPS activo
- Reporte completo al día 4

leymart.mx · +52 1 844 531 7164