 PROCIMART			PROCEDIMIENTO DE LOGÍSTICA Y TRÁFICO			CÓDIGO P-LT-01
						PÁGINA 1 DE 2
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	04
27	03	2012	23	03	2022	
						ÁREAS AFECTADAS
						VENTAS, CALIDAD, PRODUCCIÓN

1.0 OBJETIVO:

Establecer los lineamientos que debe cumplir PROCIMART S.A. de C.V. para el proceso de Logística y Tráfico.

2.0 ALCANCE:

Este procedimiento incluye todos los productos de PROCIMART S.A. de C.V. tales como: concentrados, Aceites, Esencias, Aromas, Celdas Pulpa Pasteurizada y Cáscara Deshidratada.

3.0 RESPONSABILIDAD:

3.1 Logística y Tráfico: Su responsabilidad es coordinar las actividades y procedimientos que permitan el logro de objetivos, así como selección de los mejores proveedores de servicios como: transportistas y agentes aduanales.



4.0 PROCEDIMIENTO:


4.1 El Encargado de Ventas, envía la Orden de Compra del Cliente especificando el producto requerido, tiempos de entrega, Número de lote, etc. Se le comunica al Encargado de Logística y Tráfico vía e-mail.

4.2 El proceso de L & T se divide en lo siguiente:

4.2.1 Para la Logística & Tráfico de los productos Terminados de Juguera tales como: Concentrados, Esencias, Aceites, Aromas, Pulpa congelada, Jugo pasteurizado, ver la Instrucción de trabajo IT-LT-01, IT-LT-02.

4.2.2 Para la Logística & Tráfico de Cáscara deshidratada ver la instrucción de trabajo IT-LT-03.

			
Samuel Medina		César Rangel	
REVISÓ		AUTORIZÓ	
Asistente de Logística		Jefe de Ventas y Logística	



 PROCIMART			PROCEDIMIENTO DE LOGÍSTICA Y TRÁFICO			CÓDIGO P-LT-01
						PÁGINA 2 DE 2
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	04
27	03	2012	23	03	2022	
						ÁREAS AFECTADAS
						VENTAS, CALIDAD, PRODUCCIÓN


5.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Factura comercial (Forma Electrónica).
F-VE-02 Orden de embarque
Certificado de Calidad
Certificado de Limpieza
F-VE-03 Certificado de Limpieza
Lista de embarque
IT-LT-01 Documentación para embarque de producto terminado
IT-LT-02 Logística y tráfico de producto terminado en juguera
IT-LT-03 Carga de contenedores de cascara deshidratada

6.0 TABLA DE CAMBIOS Y REVISIONES:

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
05/11/2015	01	Se modifica procedimiento de logística y tráfico quitando las definiciones y por cambio en encargado de área.
13/04/2017	02	Se quitan los códigos de áreas y por cambio en coordinador de área.
23/08/2019	03	Se agrega al punto 4.2.2 -Procedimiento el código de instrucción de trabajo para cáscara deshidratada. Se agrega al punto 5.0- Documentos relacionados el código de carga de contenedores de cáscara deshidratada y se elimina el documento relacionado logística y tráfico de cáscara deshidratada de cítricos. Se modifica el puesto de quien revisó el documento y de la persona que autorizó.
23/03/2022	04	Se revisa sin cambios

	
Samuel Medina	César Rangel
REVISÓ	AUTORIZÓ
Asistente de Logística	Jefe de Ventas y Logística

 PROCIMART			CONTRATO DE SERVICIOS DE TRANSPORTES PARA PRODUCTO TERMINADO			CÓDIGO P-LT-02
						PÁGINA 1 DE 2
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	03
20	07	2011	23	03	2022	
						ÁREAS AFECTADAS
						PRODUCCIÓN /CALIDAD/ VENTAS

1.0 OBJETIVO:

Establecer los lineamientos de contratación de los Servicios de Transporte (Contenedores, Thermoking y Pipas), mediante la selección previa de los Proveedores de Servicios de acuerdo a las necesidades del producto a transportar.

2.0 ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable para todos los productos que se elaboran en PROCIMART S.A. de C.V. (Concentrados, Jugo Simple, Aceites, Esencias, Aromas, Pulpas, Cáscara Deshidratada), de las distintas variedades que se procesan

3.0 RESPONSABILIDADES:

Jefe de Ventas: Es responsable de mandar en tiempo y forma, los compromisos establecidos para su programación y organización.

Encargado de Logística & Trafico: Es responsable de establecer un acuerdo claro, en el Transporte de mercancías, con el fin de no verse involucrados, en problemas con respecto, a los bienes transportados, mediante el Contrato de Servicios de Transportes.

4.0 PROCEDIMIENTO:

4.1 Ventas y logística determina el tipo de Servicio de Transporte adecuado, de acuerdo al producto a transportar y destino final. En el formato F-VE-3.1.


Nota: Si se va por medio de barco, el transporte a utilizar es: Contenedor (Refrigerado, Seco) e Isotank Insulado

4.2 Logística & Trafico selecciona al Proveedor de Servicio de la Lista de Proveedores de Servicios F-VE-3.2 y elaborar la Solicitud de Contratación de Servicio en F-VE-3.1

4.3 Logística envía la contratación del Servicio de Transporte vía correo electrónico al Proveedor de Servicios.F-VE-3.1

4.4 Logística & Tráfico recibe la confirmación del Proveedor del Servicio, Ya firmada F-VE-3.1

			
Samuel Medina		César Rangel	
REVISÓ		AUTORIZÓ	
Asistente de Logística		Jefe de Ventas y Logística	

 PROCIMART			CONTRATO DE SERVICIOS DE TRANSPORTES PARA PRODUCTO TERMINADO			CÓDIGO P-LT-02
						PÁGINA 2 DE 2
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	03
20	07	2011	23	03	2022	
						ÁREAS AFECTADAS PRODUCCIÓN /CALIDAD/ VENTAS

5.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS:


F-VE-3.1 Solicitud de Contratación de Servicios de Transportes

F-VE-3.2 Lista de Proveedores de Servicios de Transportes

6.0 TABLA DE CAMBIOS Y REVISIONES:

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN.
13/04/2017	01	Se modifica procedimiento de logística y trafico quitando las definiciones y por cambio en encargado de área.
23/08/2019	02	Se modifica el puesto de quien revisó el documento y de la persona que autorizó.
23/03/2022	03	Se revisa sin cambios

	
Samuel Medina REVISÓ Asistente de Logística	César Rangel AUTORIZÓ Jefe de Ventas y Logística

 PROCIMART			PROCEDIMIENTO DE VENTAS			CÓDIGO P-VE-01
						PÁGINA 1 DE 4
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	05
01	03	2011	23	03	2022	
						ÁREAS AFECTADAS
						TODAS

1.0 OBJETIVO:

Establecer los procedimientos necesarios para que sirva como instrumento de apoyo para que facilite y regule las tareas específicas que se involucren en las transacciones de venta, brindando no solo eficiencia y eficacia en el proceso, sino transparencia y control contribuyendo además al alcance de los objetivos organizacionales de PROCIMART.

2.0 ALCANCE:

Todos los productos de PROCIMART.

3.0 RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad del encargado del Área de Ventas y todo el personal de Ventas llevar a cabo este procedimiento en las transacciones que lo requieran.

4.0 PROCEDIMIENTO:

4.1 DEFINICIONES

Oferta: Propuesta con el objetivo de cumplir, dar o ejecutar algo.

Contrato / Orden de Compra / PO: Un documento que un comprador entrega a un vendedor para solicitar ciertas mercaderías anteriormente ya establecidas por medio de una oferta.

4.2 FUNCIONAMIENTO


Se establece el contacto del cliente a través del personal de ventas

4.2.1 El personal de ventas asesora al cliente sobre el producto que ofrece PROCIMART S.A. DE C.V. y presenta una oferta donde especifica: tipo de producto, volumen, especificaciones técnicas, precio pactado, términos, INCOTERM, fechas de entrega, documentos o requerimientos particulares como también una fecha límite a la validez de la oferta.

4.2.2 Una vez obtenida la autorización de la oferta por parte del cliente a través de una Orden de compra o Contrato, se revisa cada uno de los detalles del contrato y se le confirma al cliente de recibido si toda la información dentro de la PO es correcta de acuerdo a la oferta presentada; en caso de que la Orden de Compra o Contrato sea diferente se le avisara al cliente y se clarificara dicha información.

4.2.3 En caso de que en el contrato u orden de compra se establezca el término o términos aprobación de muestra necesaria para embarque del producto, se seguirá el procedimiento de envío de muestra para aprobación del embarque o embarques a través de su formato F-VE-01.

 César Rangel REVISÓ Jefe de Ventas y Logística	 David Camacho AUTORIZÓ Gerente General
---	--


 PROCIMART			PROCEDIMIENTO DE VENTAS			CÓDIGO P-VE-01
						PÁGINA 2 DE 4
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV. ÁREAS AFECTADAS
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	05 TODAS
01	03	2011	23	03	2022	

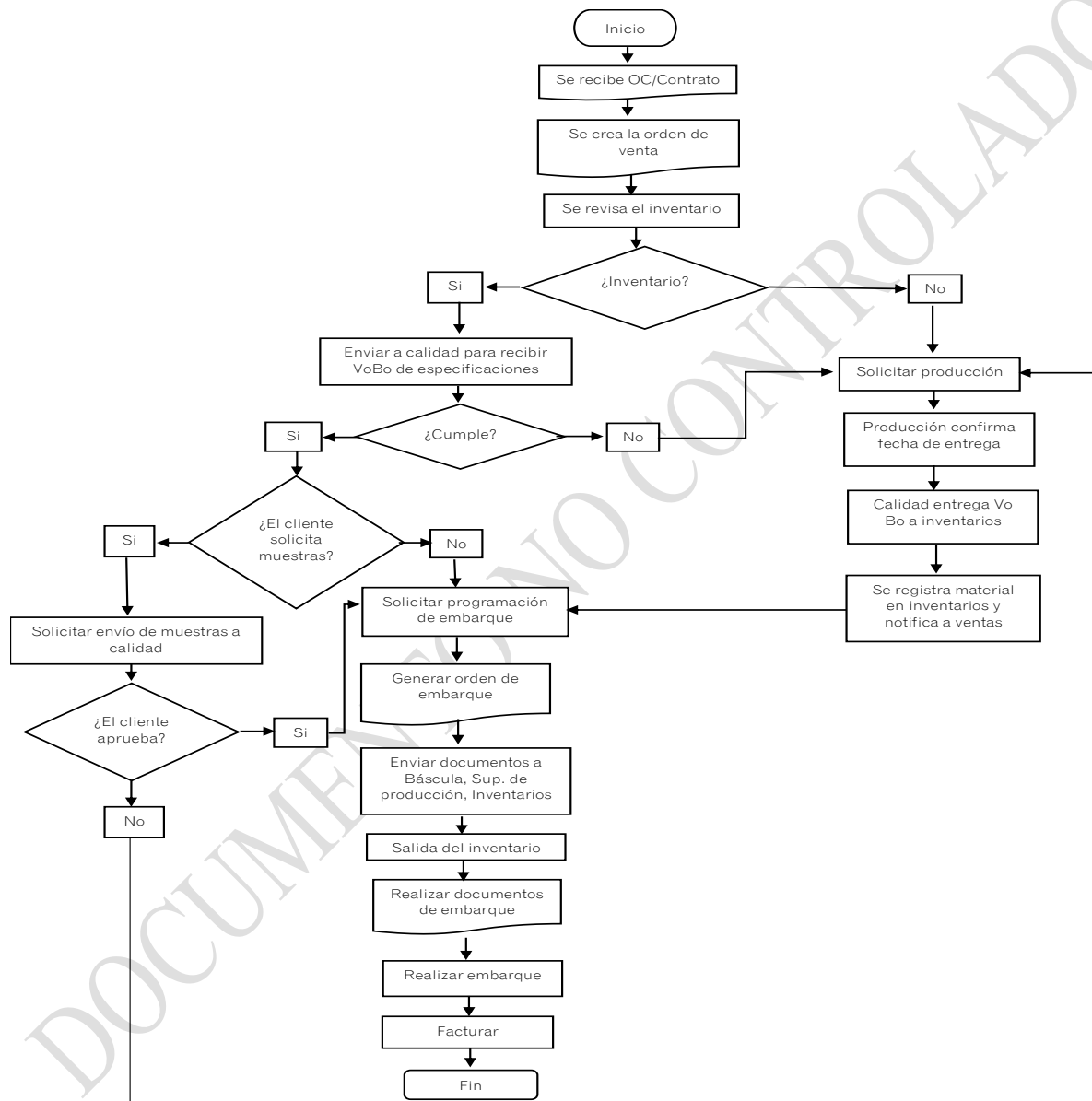
4.2.4 Una vez que la orden de compra ha sido revisada, el área de ventas llenará el formato de orden de venta, revisa inventarios para revisar su disponibilidad, en caso de que el producto no este aun elaborado, se envía la orden de venta al área de Producción y Aseguramiento de Calidad para la elaboración del mismo, si existe inventario se solicita el Vo Bo al área de calidad asegurando que cumple con las especificaciones requeridas, una vez confirmado se le notifica al área de Logística y Trafico la venta de dicho producto para que elaboré su plan de entrega de acuerdo a las fechas y se programen los embarques, realice los documentos necesarios y se envíe a las áreas requeridas. El área de inventarios dará de baja el inventario con la orden de embarque F-VE-02 elaborada por logística y programará su carga, una vez realizado el embarque el área de logística realiza la factura correspondiente.

4.2.6 En caso de que exista una queja por parte del cliente, el personal de ventas tomara dicha queja y presentara una solución rápida al cliente y de igual manera elaborara el formato F-VE-05 el cual será enviado al responsable de SGIA para que la canalice a las areas involucradas para generar las acciones correctivas.


4.2.7 Una vez de haber cumplido el contrato u orden de compra, se le enviara al cliente un cuestionario P-VE-03 semestralmente en donde calificara la calidad del producto como el servicio prestado de acuerdo con el "Procedimiento para medir la satisfacción al Cliente".

 César Rangel REVISÓ Jefe de Ventas y Logística	 David Camacho AUTORIZÓ Gerente General
---	--

 PROCIMART			PROCEDIMIENTO DE VENTAS			CÓDIGO P-VE-01
						PÁGINA 3 DE 4
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	05
01	03	2011	23	03	2022	
						ÁREAS AFECTADAS
						TODAS



 César Rangel REVISÓ Jefe de Ventas y Logística	 David Camacho AUTORIZÓ Gerente General
---	--

 PROCIMART			PROCEDIMIENTO DE VENTAS			CÓDIGO P-VE-01
						PÁGINA 4 DE 4
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV. ÁREAS AFECTADAS
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	05 TODAS
01	03	2011	23	03	2022	


5.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS:

F-VE-01	Solicitud de Muestras
F-VE-02	Orden de embarque
F-VE-05	Hoja de Datos Queja del Cliente
F-VE-06	Cuestionario de Satisfacción al cliente
F-VE-08	Orden de Ventas
P-VE-02	Procedimiento de Quejas
P-VE-03	Procedimiento para medir la satisfacción al Cliente
T-VE-01	Tabla de Requisitos Legales

6.0 TABLA DE CAMBIOS Y REVISIONES:

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
13/03/2012	01	Estandarización de procedimientos en el área de ventas.
10/04/2017	02	Se agregan documentos relacionados, cambio persona que revisó y autorizó.
23/08/2019	03	Se modifica el puesto de quien revisa y autoriza el documento.
09/06/2021	04	Se agrega diagrama de flujo y se actualiza proceso
23/03/2022	05	Se revisa sin cambios

 César Rangel REVISÓ Jefe de Ventas y Logística	 David Camacho AUTORIZÓ Gerente General
---	--

 PROCIMART			ATENCIÓN DE QUEJAS			CÓDIGO P-VE-02
						PÁGINA 1 DE 3
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	04
01	03	2011	23	03	2022	
						ÁREAS AFECTADAS
						TODAS

1.0 OBJETIVO:

Establecer los lineamientos necesarios para la gestión de las quejas y sugerencias presentadas por el Cliente.

2.0 ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable para todos los productos que se elaboran en PROCIMART S.A de C.V. (concentrados, aceites, esencias, aromas, cascara deshidratada y jugos simples) de las distintas variedades que se procesan. Al igual como servicios de descarga, mezclado y almacenamiento de estos productos realizados para 3as compañías.

3.0 RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad del encargado del área de ventas, recibir y atender las reclamaciones de los Clientes.

4.0 PROCEDIMIENTO:

4.1 Definiciones

Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio.

Proceso: Tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita, conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto, consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.


Servicio al cliente: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.

Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

Parte interesada: Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.

4.2 Se registra la queja en el formato F-VE-05.

 César Rangel REVISÓ Jefe de Ventas y Logística	 David Camacho AUTORIZÓ Gerente General
---	---

 PROCIMART			ATENCIÓN DE QUEJAS			CÓDIGO P-VE-02
						PÁGINA 2 DE 3
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	ÁREAS AFECTADAS TODAS
01	03	2011	23	03	2022	

4.3 Se evalúa en términos de criterios de severidad, implicaciones de seguridad, impacto y detección de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata.

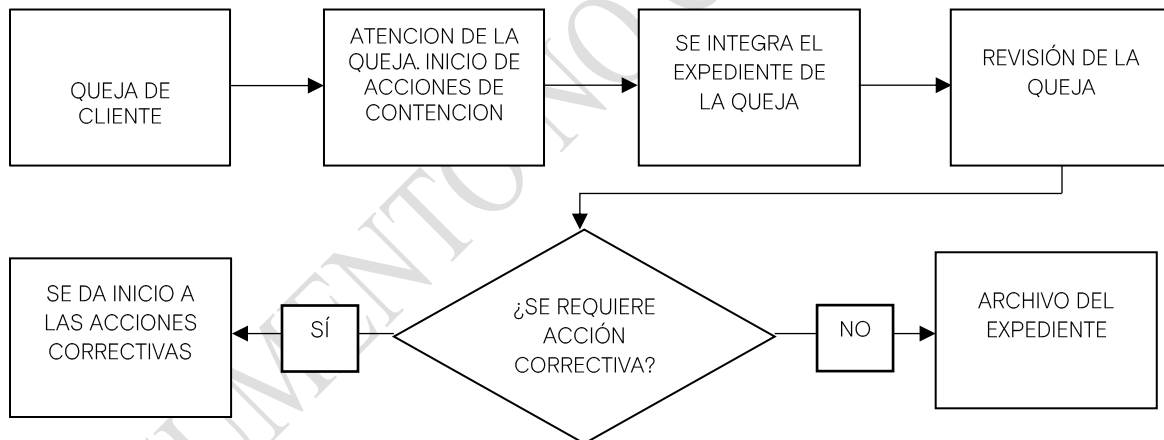
4.4 Investigar las circunstancias e información pertinente del hallazgo encontrado. Determinar la causa raíz mediante un análisis completo.

4.5 Solucionar el problema y realizar acciones preventivas así como la corrección inmediata. Si la queja no se puede resolver inmediatamente se deberá plantear una solución eficaz tan pronto como sea posible.


4.6 Comunicar la decisión o cualquier acción tomada con respecto a las quejas al reclamante y a la persona involucradas.

4.7 Cierre de la queja, si están de acuerdo con las acciones tomadas se realizan y se registran. Si el Cliente rechaza la decisión o las acciones propuestas entonces la queja permanece abierta, se registra y se le informa al responsable para encontrar una nueva solución tal como se presenta en el diagrama 1.

Diagrama de Flujo de Atención de Quejas



 César Rangel REVISÓ Jefe de Ventas y Logística	 David Camacho AUTORIZÓ Gerente General
--	---

 PROCIMART			ATENCIÓN DE QUEJAS			CÓDIGO P-VE-02
						PÁGINA 3 DE 3
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	04
01	03	2011	23	03	2022	
						ÁREAS AFECTADAS
						TODAS


5.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS:

P-VE-01 Procedimiento de ventas
F-VE-05 Hoja de datos de queja de cliente

6.0 TABLA DE CAMBIOS Y REVISIONES:

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
10/04/2017	01	Se incluyen definiciones dentro del procedimiento.
23/08/2019	02	Se modifica el puesto de quien revisa y autoriza el documento.
12/08/2021	03	Se actualiza procedimiento y persona a cargo del mismo.
23/03/2022	04	Se revisa sin cambios

 César Rangel REVISÓ Jefe de Ventas y Logística	 David Camacho AUTORIZÓ Gerente General
---	---

			PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			CÓDIGO P-VE-03
						PÁGINA 1 DE 3
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	03
01	03	2011	23	03	2022	
						ÁREAS AFECTADAS
						TODAS

1.0 OBJETIVO:

Conocer la diferencia entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio que les hemos brindado, con la intención de identificar una medida de la calidad del servicio para poder igualar o superar las expectativas de los clientes.

2.0 ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todos los clientes que mantienen una relación comercial para cualquier producto o servicio.

3.0 RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad del encargado del Área de Ventas y Dirección General.

4.0 PROCEDIMIENTO:

4.1 Definiciones

4.1.1. Cliente: Organización o persona que recibe un producto, consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador.

4.1.2. Expectativas del Cliente: Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa.


4.1.3. Percepción del Cliente: La percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe.


4.1.4. Servicio al cliente: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de la relación comercial.

4.2 Se define la encuesta al cliente.

4.2.1. Define, en conjunto con la Dirección General, las fuentes necesarias de información relacionada con el cliente, que se utilizan para mejorar el desempeño de la organización, las cuales están descritas en la encuesta para medir la Satisfacción del Cliente.

4.2.2. Se establece una encuesta dividida en tres secciones, ..33, las cuales se deberán contestar de manera independiente.

			
REVISÓ Jefe de Ventas y Logística		AUTORIZÓ Gerente General	

			PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			CÓDIGO P-VE-03
						PÁGINA 2 DE 3
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	03
01	03	2011	23	03	2022	
						ÁREAS AFECTADAS
						TODAS

4.3 Recaba la información.

4.3.1 La encuesta para medir la satisfacción al cliente deberá ser enviada a todos los clientes y recopilar la expectativa, la preponderancia y la percepción que se tiene sobre cuatro dimensiones:

1. Confiabilidad: entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
2. Responsabilidad: como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar servicio rápido.
3. Seguridad: como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
4. Empatía: la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.

4.4 En base al resultado de las encuestas aplicadas, se analiza la información e identifican las diferencias entre las expectativas, la percepción en el servicio y la preponderancia del cliente a cada dimensión en cada encuesta para llevarlos a la Junta por la Dirección al Sistema de Calidad o en juntas previas a esta, cuando sea aplicable para su revisión.

4.5. Interpretación de Resultados.

4.5.1 Una vez obtenido el resultado de las encuestas se procede a calcular la diferencia entre Expectativas y Percepciones, la que se obtiene de restar el valor correspondiente a expectativas, del valor correspondiente a percepciones. ($P - E$). Si dicho valor es positivo ($P > E$), significara que la percepción supera a la expectativa y por lo tanto existe satisfacción en ese punto. Por el contrario, si dicho valor es negativo ($P < E$), significa que no se cumple con la expectativa y por lo tanto existe insatisfacción.

4.5.2 Se obtiene un valor medio respectivo de cada dimensión y esta se multiplica por su respectiva Preponderancia obtenida en las encuestas, los resultados obtenidos con valores negativos altos son aspectos que requieren controlarse y mejorarse. Por el contrario, los resultados con valores positivos son aspectos que deben vigilarse y mantenerse.


4.6. El reporte de resultados de la medición se realizara en los meses de Julio y Enero.

4.7. Se presenta la información relevante de las encuestas realizadas a los clientes a la Dirección General, la cual se revisa, analiza y se toma la decisión de emitir una acción correctiva o acciones preventivas.

4.8 Seguimiento

4.8.1 En base a los resultados obtenidos, se le dará la atención necesaria para mejorar y/o mantener la satisfacción del cliente por distintos medios electrónicos y/o telefónicos.

			
REVISÓ		AUTORIZÓ	
Jefe de Ventas y Logística		Gerente General	

			PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			CÓDIGO P-VE-03	
						PÁGINA 3 DE 3	
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.	ÁREAS AFECTADAS
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	03	TODAS
01	03	2011	23	03	2022		


5.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS

P-VE-01 PROCEDIMIENTO DE VENTAS
F-VE-06 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

6.0 TABLA DE CAMBIOS Y REVISIONES:

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
06/04/2017	01	Se modifica el procedimiento completo.
23/08/2019	02	Se modifica puesto de quien revisa y autoriza el documento.
23/03/2022	03	Se revisa sin cambios

	
REVISÓ Jefe de Ventas y Logística	David Camacho AUTORIZÓ Gerente General

			SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE TRANSPORTE			CÓDIGO P-VE-04
						PÁGINA 1 DE 2
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	02
16	04	2018	23	03	2022	
						ÁREAS AFECTADAS
						VENTAS Y LOGÍSTICA

1.0 OBJETIVO:

Evaluar a proveedores de transporte terrestre mediante criterios claves que nos permitan la selección más eficaz.

2.0 ALCANCE:

Aplica a todos los proveedores terrestres que brinden servicio de transporte.

3.0 RESPONSABILIDAD:

El responsable de Logística Y Tráfico.

4.0 PROCEDIMIENTO:

1. Selección de proveedores



Contactar a las compañías de transporte de termos refrigerados terrestres con presencia en el área de Tamaulipas, el o los proveedores por primera vez deberán presentar cotización especificando las rutas Cd. Victoria – McAllen, Cd. Victoria – Altamira y Cd. Victoria – CDMX, condiciones de pago solicitadas, ficha técnica/descripción y modelo de sus unidades de transporte, características especiales como seguimiento satelital.


2. Evaluación de proveedores

De la lista de proveedores se revisará al menos una vez al año o cuando un proveedor se incorpore a la lista. Los proveedores señalados en esta lista deberán contar con una evaluación F-VE-07 por parte de PROCIMART para evaluar su compromiso con la calidad, confianza en la entrega, servicios ofrecidos, tarifa, capacidad tecnológica, facilidades de pago y condiciones de las unidades, en base a ello tomar la decisión para la distribución de los embarques.

3. Alta de proveedores

El proveedor de transporte debe de enviar una documentación de alta para revisar que tenga todo en orden en el aspecto legal antes de su contratación por primera vez, esto lo revisa el área contable: Acta Constitutiva, Poder del representante legal, Identificación del representante legal, Comprobante de domicilio, Constancia de situación fiscal, Opinión de cumplimiento.

	
César Rangel	David Camacho
REVISÓ	AUTORIZÓ
Jefe de Ventas y Logística	Gerente General


			SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE TRANSPORTE			CÓDIGO P-VE-04
						PÁGINA 2 DE 2
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	02
16	04	2018	23	03	2022	
						ÁREAS AFECTADAS
						VENTAS Y LOGÍSTICA


5.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS:

F-VE-07 Hoja de evaluación de proveedores de transportes.
F-VE-3.2 Lista de proveedores de servicios de transporte

6.0 TABLA DE CAMBIOS Y REVISIONES:

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
23/08/2019	01	Se modifica el puesto de quien revisa y autoriza documento.
23/03/2022	02	Se agrega a documentos relacionados F-VE-3.2

	
César Rangel	David Camacho
REVISÓ	AUTORIZÓ
Jefe de Ventas y Logística	Gerente General

			TABLA DE REQUISITOS LEGALES			CÓDIGO T-VE-01
						PÁGINA 1 DE 2
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV. ÁREAS AFECTADAS
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	03 TODAS
13	03	2012	23	03	2022	

1.0 OBJETIVO:

El objetivo de la tabla de requisitos legales es apegarnos a los lineamientos Fitosanitarios y de Sanidad que aplican cada país donde se comercializan de los productos de PROCIMART, en la medida de nuestro conocimiento y capacidad analítica.

2.0 ALCANCE:

Todos los productos de PROCIMART.

3.0 RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad de ventas el solicitar, o investigar los requisitos legales que apliquen a los diferentes productos y darlos a conocer al interior de la organización, a los departamentos involucrados: Compra de Fruta, Equipo de Inocuidad, Producción, Logística y Trafico, Lavado de Cascara y Aseguramiento de Calidad.

Es responsabilidad de los departamentos involucrados interpretar los requisitos legales y verificar que sean cubiertos en cada proceso según corresponda.

Es responsabilidad del Equipo de Inocuidad revisar y actuar en consecuencia cualquier desviación documentada por ventas en relación a estos requisitos.

4.0 PROCEDIMIENTO:


En la siguiente tabla se muestra las instituciones o dependencias de cada país, en las cuales vigilan y regulan la cuestión Sanitaria y Fitosanitaria, los cuales forman parte de los documentos que serán actualizados por el Responsable de Ventas.

Todos los productos estarán regidos para el CODEX ALIMENTARIUS

MEXICO

- SAGARPA: Institución encargada de verificar el cumplimiento de las cuestiones legales
- COFEPRIS: Organismo encargado de Expedir cualquier documento internacional para su Libre Venta en los países que lo apliquen.

	
César Rangel	David Camacho
REVISÓ	AUTORIZÓ
Jefe de Ventas y Logística	Gerente General

			TABLA DE REQUISITOS LEGALES			CÓDIGO T-VE-01	
						PÁGINA 2 DE 2	
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.	ÁREAS AFECTADAS
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	03	TODAS
13	03	2012	23	03	2022		

EUA Y PUERTO RICO

- FDA: PROCIMART cuenta con su registro con el número 16276285196.
- JPG: Institución en los EUA que alerta sobre cualquier cambio o situación regulatoria.
- USDA: Institución encargada de desarrollar y ejecutar políticas de ganadería, agricultura y alimentación en USA.

EUROPA Y ASIA

- AIJN Organismo que regula los requisitos en la Unión Europea como también los países de Asia toma en cuenta estas regulaciones.
- SGF Organismo que alerta o notifica cualquier cambio y de la cual PROCIMART es miembro.


5.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS:

P-VE-01 PROCEDIMIENTO DE VENTAS

6.0 TABLA DE CAMBIOS Y REVISIONES:

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
10/04/2017	01	SE AGREGA LA USDA Y ACTUALIZA EL NUMERO DE LA FDA.
23/08/2019	02	SE MODIFICA EL PUESTO DE QUIEN REvisa Y AUTORIZA EL DOCUMENTO.
23/03/2022	03	SE REvisa SIN CAMBIOS

	
César Rangel	David Camacho
REVISÓ	AUTORIZÓ
Jefe de Ventas y Logística	Gerente General

			DOCUMENTACIÓN PARA EMBARQUE DE PRODUCTO TERMINADO			CÓDIGO IT-LT-01
						PÁGINA 1 DE 3
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	05
14	03	2011	23	03	2022	
						ÁREAS AFECTADAS
						PRODUCCIÓN /CALIDAD/ VENTAS

1.0 OBJETIVO:

Estandarizar y definir las responsabilidades de la generación y entrega de documentos que acompaña la salida de los productos de PROCIMART S.A. de C.V. embarcados a los diferentes clientes.

2.0 ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable para todos los productos de Juguera que se elaboran en PROCIMART S.A de C.V. (concentrados, aceites, esencias, aromas, celdas de pulpa pasteurizada, jugo simple pasteurizado y cáscara deshidratada) de las distintas variedades de fruta que se procesan en la Planta.

3.0 RESPONSABILIDADES:

Encargado de Logística & Trafico: Generar la orden de embarque según formato F-VE-02, realiza la facturación del producto embarcado, la logística del producto a exportar e importar, Según se requiera.

Responsable de Inventarios Juguera: Autoriza la salida del producto físicamente de los almacenes y elabora las listas de embarque


Aseguramiento de Calidad (laboratorio): Elaborar la remisión, COA, Cert. Limpieza, o alguna otra documentación especial que solicite el cliente, como lo indica la Orden de Embarque F-VE-02.

Encargado de Báscula: Armar, distribuir y entregar los juegos de la documentación de acuerdo a F-VE-02, Dar salida al transporte con la carga embarcada.

4.0 PROCEDIMIENTO:

4.1 El responsable de logística y tráfico entrega la orden de embarque formato F-VE-02, donde se especifica: La fecha de embarque, el medio de transporte, el tipo de producto, el número de lote, la documentación que debe llevar, así como a quien debe entregarse cada juego de documentación, los datos del cliente, la cantidad o alguna otra indicación especial que se requiera para el transporte del producto, deberá de proporcionar una copia del formato F-VE-02 al departamento de inventarios, producción, aseguramiento de calidad y bascula por medio de correo electrónico, también realiza la Factura del producto embarcado.

	
Samuel Medina REVISÓ Asistente de Logística	César Rangel AUTORIZÓ Jefe de Ventas y Logística

			DOCUMENTACIÓN PARA EMBARQUE DE PRODUCTO TERMINADO			CÓDIGO IT-LT-01	
						PÁGINA 2 DE 3	
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV. 05	ÁREAS AFECTADAS
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO		PRODUCCIÓN /CALIDAD/ VENTAS
14	03	2011	23	03	2022		

4.2 El responsable de inventarios debe dar su autorización, para la salida física del mismo de los almacenes.

4.3 Si durante el embarque en caso de tambores se cambia algún sello este deberá registrarse en la lista de embarque, esta acción la ejecuta el montacarguista.

4.4 En el caso de las pipas laboratorio deberá revisar que la documentación corresponda a lo indicado en el Certificado de Limpieza del transporte.

4.5 En el caso de que el producto a transportar sea aceite, esencia, aroma o limoneno el responsable de Cromatografía deberá entregar las hojas de seguridad correspondientes.

4.6 En el caso de los embarques en Tambores, Pipas, Aceites, Esencias, Aromas, Pulpas la remisión, COA, Certificado de Limpieza. Deberá ser elaborada por laboratorio. Las listas de embarque las elabora el responsable de Inventarios.


4.6.1 En el caso de cáscara deshidratada la documentación; remisión, COA, Certificado de Limpieza y lista de embarque lo elaborará laboratorio.

4.7 Todos los registros son controlados como se menciona en el procedimiento de control de documentos.

4.8 El encargado de báscula es responsable de armar los juegos de papelería según se indique en la orden de embarque F-VE-02 y entregarlos a cada área correspondiente, y despachar el embarque con Control de salida de Embarque (F-VE-04), la cual se entrega en el área de vigilancia para la salida del producto.

4.9 Una vez teniendo todos los documentos relacionados con el embarque, iniciamos a la IT-LT-02 (Logística & Trafico de Productos Terminados de Juguera).

	
Samuel Medina REVISÓ Asistente de Logística	César Rangel AUTORIZÓ Jefe de Ventas y Logística

			DOCUMENTACIÓN PARA EMBARQUE DE PRODUCTO TERMINADO			CÓDIGO IT-LT-01
						PÁGINA 3 DE 3
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	05
14	03	2011	23	03	2022	
						ÁREAS AFECTADAS
						PRODUCCIÓN /CALIDAD/ VENTAS

5.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS:

IT-LT-02 Logística & Trafico de Productos Terminados.

Factura comercial (Forma Electrónica).

Remisión

Certificado de Calidad

Manifiesto de tambores

Certificado de Limpieza

F-VE-02 Orden de embarque

F-VE-03 Certificado de Limpieza

F-VE-3.1 Solicitud de contratación de transporte

F-VE-04 Control de Salida de Embarque

F-VE-08 Inspección de embarque de Cáscara Deshidratada

Ticket de Báscula


Certificado de limpieza externo para el caso de Pipas.

Carta de los Últimos tres Productos y/o Ultimo Producto para el caso de pipas.

6.0 TABLA DE CAMBIOS Y REVISIONES:

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
10/04/2012	01	Se modifican las responsabilidades.
22/09/2015	02	Se modifica el responsable de revisar condiciones de tambores durante el embarque, se quitan las definiciones y por cambio en encargado de área.
13/04/2017	03	Se quitan los códigos de áreas y por cambio en encargado de coordinador de área.
23/08/2019	04	Se agrega al punto 2.0 Alcance el producto Cáscara Deshidratada. Se agrega al punto 4.0 Procedimiento el formato Inspección de embarque de Cáscara Deshidratada. Se agrega al punto 5.0 Documentos Relacionados el formato Inspección de embarque de Cáscara Deshidratada. Se modifica el puesto de quien revisa y autoriza el documento.
23/03/2022	05	Se revisa sin cambios

	
Samuel Medina	César Rangel
REVISÓ	AUTORIZÓ
Asistente de Logística	Jefe de Ventas y Logística

 PROCIMART			LOGÍSTICA Y TRÁFICO DE PRODUCTOS TERMINADOS			CÓDIGO IT-LT-02
						PÁGINA 1 DE 2
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	04
14	03	2012	23	03	2022	
						ÁREAS AFECTADAS
						PRODUCCIÓN /CALIDAD/VENTAS

1.0 OBJETIVO:

El objetivo básico de este servicio se enfoca en la resolución de problemáticas logísticas para el traslado de los productos a nivel nacional e internacional, a través de la planeación estratégica, provisión de recursos de transporte, de cruce de mercancías y la coordinación optima de todas las actividades.

2.0 ALCANCE:

Aplica para todos los Productos de PROCIMART S.A. de C.V. Juguera tales como: Concentrados, Jugo Simple, Celdas Pulpa Pasteurizada, Aceites, Esencias, Aromas y Cáscara Deshidratada.

3.0 RESPONSABILIDADES:

Logística y Tráfico: Realiza la Logística del producto en las Exportaciones e Importaciones y Ventas Nacionales según se requiera.

Agencia Aduanal (Aduana Mexicana, Aduana Americana, Aduana Marítima): Servicio enfocado a resolver necesidades de cruce aduanero a las Exportaciones e Importaciones y Ventas Nacionales, con un enfoque de optimización de recursos económicos, logísticos y administrativos.


La línea Naviera: Es responsable de transportar la carga desde el puerto de embarque hasta el puerto de descarga.

Línea Transporte Terrestre: Es el responsable de transportar la carga desde su origen (PROCIMART) hasta su destino (Cliente), por medio terrestre.

4.0 PROCEDIMIENTO:

4.1 El responsable de logística y tráfico , establece contacto con la agencia aduanal, Aduana Mexicana, Americana, Marítima o Logística de Trafico de Venta Nacional; Según se requiera, para Exportaciones e Importaciones y Ventas Nacionales , Se pasa las instrucciones de Embarque requeridas vía mail, y los documentos solicitados como: (Factura, Listas de Embarque, Certificado de Calidad, Certificado de Limpieza), Para su trámite o destino final en el caso de la venta Nacional(El Encargado de Logística lo hace directamente, con la Logística del Cliente).

	
Samuel Medina REVISÓ Asistente de Logística	César Rangel AUTORIZÓ Jefe de Ventas y Logística

 PROCIMART			LOGÍSTICA Y TRÁFICO DE PRODUCTOS TERMINADOS			CÓDIGO IT-LT-02
						PÁGINA 2 DE 2
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	04
14	03	2012	23	03	2022	
						ÁREAS AFECTADAS
						PRODUCCIÓN /CALIDAD/VENTAS

4.2 El agente aduanal de acuerdo a todos los documentos solicitados del producto a Exportar e Importar, inicia los trámites administrativos (Documentar, ingresar la mercancía, al puerto / aduana Mex. o Amer.) Genera el Pedimento, las cuentas de Gastos y se las pasa a PROCIMART S.A. de C.V.

4.3 La Naviera, despacha la mercancía a Exportar e Importar, de acuerdo a todos los documentos presentados por el agente aduanal. Para que pueda abordar al Barco y nos manda el Bill of Loading a PROCIMART.

5.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Factura comercial (Forma Electrónica).

Instrucciones de Embarque (De acuerdo a las que el cliente pide).

Certificado de Calidad

Certificado de Limpieza


F-VE-03 Certificado de Limpieza

Lista de embarque

6.0 TABLA DE CAMBIOS Y REVISIONES:

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
05/11/2015	01	Se modifica Instrucción de trabajo quitando las definiciones y por cambio de encargado de área.
13/04/2017	02	Se quitan los códigos de áreas y por cambio en coordinador de área.
23/08/2019	03	Se modifica el nombre del documento. Se agrega al punto 2.0 Alcance el producto Cáscara Deshidratada. Se modifica el puesto de quien revisa y autoriza el documento.
23/03/2022	04	Se revisa sin cambios

	
Samuel Medina	César Rangel
REVISÓ	AUTORIZÓ
Asistente de Logística	Jefe de Ventas y Logística

 PROCIMART			CARGA DE CONTENEDORES DE CÁSCARA DESHIDRATADA			CÓDIGO IT-LT-03
						PÁGINA 1 DE 2
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	05
10	03	2011	23	03	2022	
						ÁREAS AFECTADAS
						PLANTA DE DESHIDRATADO DE CÁSCARA

1.0 OBJETIVO:

Asegurar la carga correcta de los contenedores de Cáscara Deshidratada.

2.0 ALCANCE:

Personal del área de Deshidratado de Cáscara.

3.0 RESPONSABILIDAD:

Aseguramiento de Calidad, inventarios, operador de montacargas y encargado de logística y embarques.

4.0 PROCEDIMIENTO:

4.1 El encargado de Logística y Tráfico de Cáscara Deshidratada enviará la orden de embarque F-VE-02 al personal de inventarios, producción, aseguramiento de calidad y báscula para informar del embarque de contenedores y dar instrucciones de cómo serán embarcados.


4.2 Cada contenedor que ingrese a planta se coloca en el área de báscula para pesarlo, una vez pesado se envía al área de carga de la bodega de Cáscara Deshidratada para que aseguramiento de calidad revise las condiciones de limpieza del contenedor registrando en el formato F-VE-03 "Certificado de Inspección de Limpieza en Cajas/Contenedores" y lo libere para cargar.

4.3 El operador de montacargas procederá a embarcar el producto dentro del contenedor de acuerdo a la instrucción que reciban de inventarios y supervisores de calidad basándose en la orden de embarque F-VE-02.

4.4 Cada tarima y saco que vaya a ser cargado se inspeccionará por el analista de calidad registrando en el formato F-HACCP-06 B "Inspección de Condiciones de Integridad de Sacos" los hallazgos encontrados.

4.5 Una vez terminada la carga del contenedor, el supervisor de calidad procederá a cerrar el contenedor y colocar el sello correspondiente.

			
Ricardo Luna		César Rangel	
REVISÓ		AUTORIZÓ	
Asistente de Logística		Jefe de Ventas y Logística	

 PROCIMART			CARGA DE CONTENEDORES DE CÁSCARA DESHIDRATADA			CÓDIGO IT-LT-03
						PÁGINA 2 DE 2
FECHA DE ELABORACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			NO. REV.
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	05
10	03	2011	23	03	2022	
						ÁREAS AFECTADAS
						PLANTA DE DESHIDRATADO DE CÁSCARA

4.6 Por último, el encargado de área de báscula es el responsable de armar los juegos de papelería según se indique en la orden de embarque F-VE-02 y entregarlos al área correspondiente, y deberá pesar y despachar el embarque.

5.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS:

F-HACCP-06 B Inspección de Condiciones de Integridad de Sacos
F-VE-02 Orden de embarque.
F-VE-03 Certificado de Inspección de Limpieza en Cajas/Contenedores

6.0 TABLA DE REVISIONES:

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
30/07/2015	01	Cambio del logo de la Empresa.
25/03/2017	02	Se actualiza procedimiento agregando el Control de Inventarios.
03/08/2018	03	Se agrega el formato F-PCL-05 "Inspección de embarque de cáscara deshidratada".
23/08/2019	04	Se modifica el código del documento. Se modifica el punto 4.0 Procedimiento. Se modifica el punto 5.0 Documentos Relacionados. Se modifica el puesto y firma de quien revisa y autoriza documento.
23/03/2022	05	Se revisa sin cambios

	
Ricardo Luna	César Rangel
REVISÓ	AUTORIZÓ
Asistente de Logística	Jefe de Ventas y Logística