Proceso: VENTA Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS Y SERVICIOS

Responsable: DANTE LARA

Fecha de última actualización: 26/10/2020

**Evaluación:**

* ***Afectan el contexto externo*:**
* **Político:** Acuerdos Gremiales afectan directamente al diagrama de personal.
* **Económico:** Según la situación económica y política puede aumentar o disminuir el trabajo.
* **Tecnológico:** Se van estandarizando especificaciones tecnológicas como requerimientos del cliente a los cuales debemos ir adaptándonos. Ej: RSV.
* **Social:** Los cortes de ruta impiden la entrega del producto en tiempo y forma.
* **Ambiental:** Las condiciones climatológicas pueden afectar los accesos a las instalaciones del cliente.
* **Legal:** Debemos estar al día con respecto a los requerimientos legales en lo que tiene que ver con transporte.
* **Salud:** Pandemia Global.
* ***Afectan el contexto interno:***
* **Político-económico:** Por la crisis económica el presupuesto interno se vio afectado por eso de redujo la disponibilidad de las unidades, por encontrarse “para reparar”.
* **Tecnológico:** Incorporación de caudalímetro y sistema de medición de presión y caudal digitales, garantiza las instancias de control del proceso.
* **Social:** Un ambiente competitivo entre la población de choferes puede generar disconformidades entre ellos, por cuestiones económicas.
* **Ambiental:** Para mitigar la probabilidad de derrames durante la prestación del servicio se deben considerar las condiciones climáticas como un factor determinante para un viaje no rutinario.
* **Legal:** Posibles sanciones por parte de RRHH pueden afectar la diagramación de los choferes.
* **Salud:** Falta de disponibilidad de choferes en diagrama por cuarentena.
* ***Partes Interesadas Externas (Requerimientos):***
* **Ente de aplicación tránsito.** Necesidad: cumplir con la normativa aplicable**. Expectativa:** No tener multas.
* **Clientes. Necesidad:** cumplir con los requerimientos en tiempo y forma – entrega pactada- **Expectativa:** satisfacción del cliente, continuidad de trabajo, certificar sin multas y en tiempo y forma.
* **Organizaciones con servicios o insumos complementarias (alianzas estratégicas) Necesidad:** apertura de cartera de clientes, recomendación directa de Quinpe, almacenamiento garantizado. **Expectativa:** garantizar el cumplimiento a los clientes, generar un vendedor implícito a través de la venta de sus servicios, adquirir conocimientos de sus experiencias.
* **Comunidad: Necesidad:** Que los conductores respeten las normas viales. Generar puestos de trabajo. **Expectativa:** No contar con reclamos por conducción indebida o por contaminación ambiental.
* ***Partes Interesadas Internas (Requerimientos):***
* **Choferes-Operadores. Necesidad:** Instrucciones claras de trabajo, condiciones de seguridad y SO. **Expectativas:** que cumplan con los procedimientos de la organización y se desempeñen de acuerdo a su perfil de puestos y la política de la organización.
* **Sector de Logística: Necesidad:** Instrucciones claras de trabajo, ayuda vía telefónica durante las guardias.Asesoramiento. **Expectativa:** Compañerismo, buena comunicación, soporte con facturación, remitos, órdenes de venta, guías.
* **Sectores Operativos: Necesidad:** Buena comunicación al momento de gestionar las ventas, trabajo en equipo. **Expectativa:** Velocidad y eficiencia para realizar las tareas operativas. Buena comunicación y compañerismo.
* **Jefe de mantenimiento: Necesidad:** Conocer los viajes del día para garantizar la operatividad en el transporte. **Expectativa:** Poder contar con las unidades en condiciones. Que no se produzcan interrupciones en el servicio por roturas. Trabajo en equipo.
* **Responsable operativo de servicios: Necesidad:** Buena información en la disponibilidad de equipos y materias primas. **Expectativa:** Respecto a posibles trabajos a realizar, buena información sobre tipo de servicio, lugar, cantidad, cliente.
* ***Tareas que desempeña:***
* Atender la solicitud del cliente de productos y servicios.
* Confeccionar órdenes de venta, remitos y guías.
* Puede ayudar en la confección de diagramas de choferes con RRHH.
* Gestionar el uso de vehículos y los recursos humanos para atender a los pedidos del cliente.
* Comunicarse con el Responsable de Base, para realizar las tareas necesarias para cumplir con los pedidos. Comunicar de manera efectiva los pedidos a la planta.
* Comunicar al chofer el despacho a realizar mediante la Orden de Venta, Remito y/o factura.
* Concretar la entrega de los productos o servicios en locación
* Controlar la propiedad del cliente para el almacenamiento de productos químicos ingresos y salidas.
* Prestar la colaboración necesaria si por alguna rotura o imprevisto un camión no puede completar su recorrido.
* Identificar NCs
* Responder por su sector ante auditorías
* Dar cumplimiento a aquello identificado por el SGI
* Actualizar Ficha de indicadores.
* Implementar y seguir los planes de mejora.
* Aplicar la reglamentación disciplinaria.
* «Gerenciar» los viajes de Quinpe, a través del PO\_CSMA\_09 Gerenciamiento de Viajes.
* Disponer adecuadamente los residuos
* Participar de simulacros.
* Coordinar recursos para atender una emergencia.
* Identificar necesidades de revisión de instructivos /procedimientos.
* Capacitar respecto a metodologías de trabajo / procedimientos, etc.
* Participar proactivamente respecto actividades de CSMA.
* Responder por cuestiones relacionadas al SGI.
* Participar en reuniones de comité
* **¿Con qué?**
* Software y Hardware.
* Teléfonos.
* Vehículos.
* Computadoras.
* Acceso Internet.
* Camiones Bombas.
* Camiones Hidrogruas.
* **Entradas:**
* Requerimientos del cliente.
* Requerimientos SGI organización.
* Requerimiento interno del personal de campo.
* Requerimientos/Comunicaciones/OC de cliente
* Diagrama de personal
* Convenios de trabajo
* IT\_07 Comercialización de productos químicos y servicios.
* PO\_CSMA\_03 Propiedad del cliente
* PO\_CSMA\_09 Gerenciamiento de Viajes
* PG\_10 NO CONFORMIDADES
* IT\_01 INSPECCION DE LA DOC. Y ESTADO DE LOS CAMIO. Y S.RREM
* IT\_21 TRAZABILIDAD
* **¿Cómo?**

Utilizando procedimientos y registros tales como:

* IT\_01 Inspección de la documentación y estado de los camiones y semirremolques.
* IT\_07 Comercialización de productos químicos y servicios.
* PO\_CSMA\_03 Propiedad del Cliente
* Orden de Venta.
* Con la colaboración de distintas áreas de la empresa para atender a los pedidos del cliente.
* **¿Con quién? Partes interesadas.**
* Responsable de RRHH
* Responsable de S&H
* Clientes
* Responsable de Base y Personal de planta
* Choferes-Operadores
* Jefe de Mantenimiento
* **Soporte:**
* 1) Procesos SGI.
* 2) Procesos Principales de la organización.
* 3) Departamento de RRHH.
* 4) Departamento Comercial.
* 5) Departamento de Logística y Transporte.
* 6) Departamento de Control Documentario.
* **Salida:**
* Orden de Venta
* Remito
* Diagrama de personal
* Guía de transporte
* RIT\_07\_02 Cumplimiento de entrega
* RIT\_07\_04 Control de Recepción y despacho de pedidos.
* RIT\_05\_02 Orden de trabajo en campo
* RIT\_01\_04 Permiso de salida de camiones propios
* RIT-01-16 Permiso de entrada de camiones propios
* RG\_10 NO CONFORMIDADES
* **Indicadores:**
* Indicadores de Gestión.
* Informes de auditorías internas/externas.
* Satisfacción del cliente.
* RIT\_07\_03

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *RIESGOS Y OPORTUNIDADES ¿Qué puede salir mal / bien* | *CONSECUENCIA* | *NIVEL DE RIESGO* | *ACCION* | *RESPONSABLES* | *FEHA DE IMPLEMENTACION* | *EFICACIA DE LAS ACCIONES* | *RECOMENDACIONES/*  *OBSERVACIONES* |
| *Interrupción de un servicio en locación por rotura de un equipo o reclamo del cliente por mal estado de los camiones. Con o sin derrame de productos. Con o sin lesiones de personal.* | *Se interrumpe el servicio. Se modifica el remito o se completa el servicio enviando otro camión lo antes posible. Perdida de dinero y recursos. Se genera una mala imagen ante el cliente. Perdida considerable de tiempo y dinero si se produce un derrame en la ruta o si se hay heridos involucrados. Multas* | *P (3)= 5*  *G (3)= 7*  ***NR 35***  ***Riesgo aceptable tipo C*** | *Realizar las reparaciones a las unidades rápidamente luego de que se ha detectado un problema.*  *Revisar y realizar mejoras al procedimiento* ***IT\_24 Mantenimiento de Equipos*** *todos los años.*  *-Respetar el IT\_24 Mantenimiento de Equipos.*  *-Tratar con velocidad los problemas encontrados en los Check List de Salida y entrada.*  *-Registrar y tratar inmediatamente los reclamos del cliente.* | *Jorge Badilla y Gastón Lara.*  *Félix Aun.* |  |  | *Vincular al Objetivo «Transporte». Establecer un promedio menor a 1 interrupción por mes de servicios por roturas de equipos en locación.* |
| *Interrupción o retraso de un servicio por incidente vehicular durante el envío de productos y servicios a la locación del cliente. Con o sin derrame de productos. Con o sin lesiones del personal.* | *Se interrumpe el servicio. Se modifica el remito o se completa el servicio enviando otro camión lo antes posible. Perdida de dinero y recursos. Se genera una mala imagen ante el cliente y la sociedad.*  *Perdida considerable de tiempo y dinero si se produce un derrame en la ruta o si se hay heridos involucrados. Multas* | *P (2)= 3*  *G (4)= 10*  ***NR 30***  ***Riesgo aceptable tipo C*** | *Dar marcha al plan de contingencia correspondiente.*  *Implementar capacitaciones de manejo defensivo, simulacros de derrames y accidentes de transito, y realizar un ranking de choferes mensual para promover el manejo prudente de nuestros choferes* | *Jorge Cabrera, Dante Lara y Jorge Badilla.*  *Gastón Lara.* |  |  | *Se vincula a los objetivos de Logística y Transporte. Se establece realizar una vez por mes el ranking de choferes.* |
| *Recibir un pedido y no anotarlo o anotarlo mal* | *Entrega de pedidos fuera de tiempo y forma. Se genera una mala imagen ante el cliente.* | *P (3)= 5*  *G (3)= 7*  ***NR 35***  ***Riesgo aceptable tipo C*** | *Anotar inmediatamente los pedidos en la Orden de Venta.*  *Pedirle a los clientes que de lo posible hagan sus pedidos mediante un E-mail.*  *Revisar el procedimiento IT\_07 Comercialización de productos químicos y servicios. Aplicar cambios que mejoren el proceso.* | *Jorge Cabrera. Dante Lara* |  |  |  |
| *Se retrasa la formulación en planta y por eso se retrasa la salida del camión* | *Llegada tarde a la locación. Se genera mala imagen ante el cliente.* | *P (3)= 5*  *G (2)= 4*  ***NR 20***  ***Riesgo aceptable tipo C*** | *Comunicar inmediatamente los pedidos a la planta.*  *Trabajar proactivamente en la planta. Preparar un stock de productos para anticiparse al cliente.*  *Comunicar inmediatamente los pedidos a la planta.*  *Trabajar proactivamente en la planta. Llevar un indicador de «entregas a tiempo» (Fecha y Hora pactada y entrega).* | *Jorge Cabrera, y Gastón Lara, Dante Lara.* |  |  |  |
| *Falta de Stock de productos puede generar un retraso en las entregas.* | *Los retrasos en las entregas pueden generar una mala imagen ante los clientes.* | *P (2)= 3*  *G (4)= 10*  ***NR 30***  ***Riesgo aceptable tipo C*** | *Mantener un buen Stock de productos. Anticiparse a los inconvenientes como faltante de productos en el mercado o paros.*  *Establecer un stock mínimo de productos.* | *Jorge Cabrera, Dante Lara. Alejandro Cepeda.* |  |  | *Se vincula al Objetivo «Logística». Se establece realizar una política de Stock. Se comienza a gestionar la incorporación del stock al sistema Nexion.* |





