|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Objetivo del Proceso:** | | Garantizar la fiabilidad y la flexibilidad en el abastecimiento oportuno a los Clientes y la disponibilidad en los puntos de venta de los productos del Catálogo **DELMOR**, bajo condiciones de óptima calidad, respuesta efectiva a la demanda, manejo integral de los riesgos ambientales, de seguridad, calidad e inocuidad, y cumplimiento de las buenas prácticas y requerimientos QHSE FS+ asociados a la interacción con las partes desde o hacia nuestros procesos. De esta forma contribuimos en lograr el máximo nivel de satisfacción del cliente, el crecimiento, la generación integral de valor, y el éxito sostenible de la organización.  Dar respuesta efectiva a las quejas, llamados, reclamos y requerimientos de los consumidores clientes canal, para fortalecer nuestra relación y realimentar a los procesos Directivos, Operacionales y de Apoyo, acerca de las percepciones, requerimientos, y aspectos específicos del desempeño de los productos y de las actividades de suministro y distribución de los productos del Catálogo, que tienen lugar desde el Proceso *O 05. Logística de Distribución.* |
| **Líder del Proceso** | | Jefe de logística de Ventas |
| **Alcance** | | **Incluye aspectos relacionados con:**   1. *Establecimiento de políticas y protocolos para la interacción con los clientes canal y los consumidores, por parte jefe de Logística de Distribución.* 2. *Definición y Aplicación de Políticas y Protocolos para Quejas, Reclamos, Recall y Disposición Final de Producto No Conforme o Sospechoso, en conjunto con los procesos E 02, O 01, O 02, O 03 y O 04.* 3. *Gestión para asegurar y confirmar la trazabilidad del producto y desarrollar los Protocolos de Recall, según se requiera* 4. *Gestión de Ingreso, Control y Preservación en la Bodega de Producto Terminado* 5. *Gestión de los PPR y PPRO correspondientes a la Bodega de Producto Terminado, y a las etapas de Alistamiento de los Vehículos, Cargue y Rutas de Distribución, en coordinación con E 02, O 04, A 04, A 05, O 05 y A 07.* 6. *Gestión de Kardex e Inventarios* 7. ***Planeación de distribución de ruteos*** 8. *Alistamiento**de pedidos para el Despacho de Productos.* 9. *Despacho de producto y remisiones. Rescate de unidades en mal estado (contingencias en el ruteo, fallo del vehiculo).* ***SMAE de Despacho, Ruteos, Entrega, y Desempeño de las Unidades de Distribución.*** 10. *SMAE de Incidentes, NC, Quejas, Reclamos y Devoluciones durante las Etapas de la Logística de Distribución.* 11. *Gestión de Solicitudes de Servicio y Realimentación a la Gestión de Mantenimiento de la Flota Vehicular.* 12. *Despliegue y aplicación de Buenas Prácticas para identificar y manejar riesgos, vulnerabilidad y oportunidades QHSE FS+.* 13. *Realimentación sobre el desempeño y vulnerabilidad QHSE FS+* |
| **Tabla de Retención Documental** | | [*..\Registro de Retención Documental logística distribucion.xlsx*](../Registro%20de%20Retencion%20Documental%20logistica%20distribucion.xlsx) |
| **Recursos** | **Humanos** | **Responsables Operativos:**   * Asistente Administrativo * Responsable de elaborar Consolidados y Remisiones * Jefe de Almacén y de Productos Terminados * Segundo jefe de Almacén de Producto Terminado * Jefe de Bodega de Distribución (Despacho) * Segundo jefe de Distribución (Producto Cárnico) * Responsable de Devoluciones * Resurtido Virtual en sistemas / Jefe de Kardistas * Liquidador de Rutas * Auxiliares de Bodega de Almacén de Producto Terminado * Auxiliares de Bodega de Distribución * Kardista de Producto Terminado * Kardista de Bodega de Distribución * Chofer de Logística de Ventas * Responsable de Grabación de Débitos   **Apoyo Operativo:**  Todos los procesos (E02, O01,O02,O03,O04,A01, A02, A03,A04,A05,A06,A07) |
| **Tecnológicos** | Los sistemas que se utilizan son los siguientes:   * Sistema integrado de Gestión * SAP * 4buy * Syscompras * GPS * Power BI |
| **Infraestructura** | * Cuartos fríos de Producto Terminado * Mobiliario de kardixta de Producto Terminado * Cuartos fríos de Despacho * Contenedor Termo King Delmor (Asignado a Despacho) * Contenedor B09 Devoluciones * Oficina y mobiliario de Despacho * Celda de cestas plásticas * Mobiliario y equipo de cómputo de personal administrativo de sala de ventas * Bodeguita de sala de ventas * Camión asignado a Logística de Ventas 4.5 toneladas * Camión HINO 500 |
| **Financieros** | Asignación de caja chica  Presupuesto de nómina y acciones |
| **Seguimiento y Control** | **Indicadores del Proceso** | Ver Tableros de Indicadores. |
| **Riesgos y Oportunidades** | Ver Matrices de Riesgos y Oportunidades del Proceso |
| **Planes de Acción** | Ver Matrices del Plan de Acción |
|  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ENTRADAS** | | **ACTIVIDADES** | **SALIDAS** | |
| **PROVEEDOR** | **INSUMOS** | **SERVICIOS/PRODUCTOS** | **CLIENTE INTERNO/EXTERNO** |
| **PjLANEAR** | | | | |
| **CLIENTES INTERNOS**  O01-Gestión de Mercadeo y Ventas  E02-Planificación y Gestión Integral  O04-Planeación y desarrollo de la producción  O03-Logística de Abastecimiento  A01- Gestión de Talento Humano  **CLIENTES EXTERNOS**  Clientes Canal y Consumidores. | Políticas corporativas y Directrices de la Gerencia de Mercadeo y Ventas y el Equipo de Dirección  Proyecciones de Ventas por canal y familias de Productos mensuales.  Proyecciones de Producción de Productos embutidos y Cárnicos  Identificación de requisitos legales y otros requisitos.  Identificación de peligros, valoración del riesgo, en la calidad e inocuidad de los productos. | **P1.** Formulación de políticas y protocolos para la interacción con los clientes canal y los consumidores, por parte del Jefe de Logística de Ventas y Distribución. | Políticas y Disposiciones de Interacción con Clientes Canal y Consumidores.  Protocolos de Recall, Disposiciones y Registros relacionados con la Gestión de Trazabilidad en la Distribución  Disposiciones y Registros relacionados con la Gestión de Inventarios y Almacenamiento de Producto  Manejo y control adecuado en la rotación de los productos, teniendo una regulación de la oferta y la demanda de los productos.  Registros e Informes de Consolidados y Revisiones  Atención satisfactoria a clientes canal y consumidores. Registro de aplicación de protocolos y disposiciones para Quejas, Reclamos, Recall y Disposición Final de Producto No Conforme o Sospechoso  Disposiciones y Registros de la Gestión de Rutas de Distribución  Disposiciones y Registros de Pedidos y Liquidación de Rutas | **CLIENTES INTERNOS**  **Todos los Procesos, con énfasis en los Operacionales.**  **CLIENTES EXTERNOS**  Clientes Canal y Consumidores. |
| **P2.** Asegurar y confirmar la trazabilidad del producto. Planificar y desplegar los Protocolos de Recall, según se requiera |
| **P3.1** Administrar los inventarios de la bodega de Producto Terminado. (Incluye la Gestión de Kardex).  **P3.2** Gestión de almacén: Ingreso, Control y Preservación de los productos. |
| **P4.** Creación de consolidados y remisiones |
| **P5.** Definición y Aplicación de Políticas y Protocolos para Quejas, Reclamos, Recall y Disposición Final de Producto No Conforme o Sospechoso, en conjunto con los procesos E 02, O 01, O 02, O 03 y O 04. |
| **P6. Gestión para el** Diseño y Planificación de las Rutas de Distribución |
| **P.6.** Procesamiento de pedidos en sistemas |
| **P.7.** Procedimientos de liquidación de rutas |
| **HACER** | | | | |
| **O 01 Gestión de Mercadeo y Ventas**  **O 02. Investigación y Desarrollo de Nuevos**  **Productos**  **E 02**  **Planeación y Gestión Integral**  **O 04-Planeación y desarrollo de la producción**  **A 05-Gestión de TIC**  **Mantenimiento Industrial de Planta y Metrológica**  **A01-Gestión de Talento Humano**  **A06-Mantenimiento de la Flota Vehicular**  **A07-Gestión de Infraestructura** | Disposiciones y Políticas para la Operación de la Gestión de Distribución.  Manual BPM, HACCP, PPR(s) y PPRO (s).  Seguimiento de trazabilidad de lotes de los productos  Método PEPS y PVPS  Métodos de Validación de Stocks  Fichas de especificaciones dadas por Planeación y Desarrollo.  Disposiciones para el manejo de consolidados y el armado de pedidos.  Especificaciones de salsas y latas.  Disposiciones para el Alistamiento de Pedidos y el Despacho.  Disposiciones para la entrega de Embutidos y Cárnicos al área de PT y Logística.  Procedimiento de Manejo de Recortes y Productos No Aptos para la Venta.  Disposiciones para la generación y distribución de los Reportes de Productos de Baja Rotación.  Disposiciones para la Validación de Remisiones y para Validación Física y en Sistemas de Carga de Producto  Disposiciones para la Recepción y Registro de: Quejas, Reclamos y Devoluciones. | **H1.**  Gestión de los PPR y PPRO correspondientes a la Bodega de Producto Terminado, y a las etapas de Alistamiento de los Vehículos, Cargue y Rutas de Distribución, en coordinación con E 02, O 04, A 04, A 05, O 05 y A 07. | Registros de aplicación de BPM, HACCP, PPR(s) y PPRO (s).  Buen manejo y control de inventarios en los cuartos fríos de Producto Terminado.  Registros de Validación de Stock  Registros de Recepción de Productos relacionados con:  **i.** Investigación y Desarrollo de Nuevos Productos.  **ii.** Bodega de Abastecimiento.  Registro de Alistamiento, Consolidado de Pedidos y Despacho de Productos.  Registros de Quejas y Reclamos en base de datos  Registros de la Ejecución de las Rutas y la Entrega de Producto a  Clientes Canal.  Registros de la Gestión de Recortes y Productos no Aptos para la Venta.  Registros de Bonificaciones, Requisas  Reportes de productos de baja rotación.  Registros de Recall  Registros de Manejo de Productos en Devolución. | **CLIENTES INTERNOS**  Todos los Procesos, con énfasis en los Operacionales.  **CLIENTES EXTERNOS**  Clientes Canal y Consumidores  **CLIENTES INTERNOS**  **Todos los Procesos, con énfasis en los Operacionales.**  **CLIENTES EXTERNOS**  Clientes Canal y Consumidores |
| **H2.** Validación de Stock de productos |
| **H3.**  Recepción de productos a Planeación y Desarrollo de la producción |
| **H4.** Recepción de consolidados y Remisiones para armado de pedidos. |
| **H5**. Recepción de latas y salsas en Bodega de Abastecimiento |
| **H6.**  Alistamiento de pedidos para el Despacho de Productos. |
| **H7.**  Entrega de productos Embutidos y cárnicos al área de PT y Bodegas de logística de abastecimiento. |
| **H8.**  Despacho de producto y remisiones. |
| **H9.** Coordinación en la Ejecución de las Rutas de Distribución y la Entrega de Productos a Clientes Canal o a Puntos Propios. |
| **H10.** Gestión de los Procedimientos de recortes y productos no aptos para venta |
| **H11.** Control de bonificaciones y requisas de comedor |
| **H12.** Reporte de productos de baja rotación |
| **H13.** Validación de remisiones para la carga en sistemas en bodeguitas de las rutas. |
| **H14.** Validación física y en sistemas de la carga de los productos. |
| **H15.** Gestión de Recepción y Registro de Quejas y Reclamos. |
| **H16.** Gestión de Recepción y Manejo de productos en devolución |
| **VERIFICAR** | | | | |
| **O 01 Gestión de Mercadeo y Ventas**  **O 02. Investigación y Desarrollo de Nuevos**  **Productos**  **E 02**  **Planeación y Gestión Integral**  **O 04-Planeación y desarrollo de la producción**  **A 05-Gestión de TIC**  **Mantenimiento Industrial de Planta y Metrológica**  **A01-Gestión de Talento Humano**  **A06-Mantenimiento de la Flota Vehicular**  **A07-Gestión de Infraestructura**  **A 02 Gestión Financiera.** | Disposiciones para la Gestión de SMAE sobre indicadores de desempeño del proceso O 05.  Realizaciones y planificación de remisiones y ordenes e compras  Planificación y seguimiento virtual de Bodegas y Rutas.  Disposiciones del SGI en el ámbito QHSE FS+, sobre:   1. Realización de acciones SMAE, 2. Quejas, Reclamos, NC, Incidentes, Devoluciones, Recall.   Caracterización y Procedimientos del Proceso  O 05. | **V1.** Revisión de acuerdo a cantidad, presentación y lote del producto. | Resultado de los Indicadores.  Análisis de los cierres de ventas.  Registros y toma de decisiones en materia de incidentes, no conformidades, quejas, reclamaciones y devoluciones.  Registros sobre el desempeño del proceso.  Tablero de Indicadores del Proceso.  Reportes de auditoría, control interno y realimentación de autocontrol. | **Todos los procesos, con énfasis en:**  **E 02**  **Planeación y Gestión Integral**  **O 04-Planeación y desarrollo de la producción**  **A 05-Gestión de TIC**  **Mantenimiento Industrial de Planta y Metrológica**  **A01-Gestión de Talento Humano**  **A06-Mantenimiento de la Flota Vehicular**  **A07-Gestión de Infraestructura**  **A 02 Gestión Financiera.** |
| **V2.** Control de Salidas de Bonificaciones y Requisas de Comedor |
| **V3.** Conteo físico de productos de la bodega de PT |
| **V4.**  Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación (SMAE) de la Gestión de Despacho, Ruteos, Entrega, y Desempeño de las Unidades de Distribución. (Indicadores, Monitoreo Virtual, Reuniones de Seguimiento, Actividades de Supervisión). |
| **V5.**  Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación (SMAE), realizado la Gestión de Respuesta y Tratamiento de Incidentes, NC, Quejas, Reclamos y Devoluciones durante las Etapas de la Logística de Distribución. |
| **V6.** Gestión de Realimentación sobre el desempeño, y de Solicitudes de Servicio relacionadas con el Mantenimiento de la Flota Vehicular. |
| **V7.** Realimentación sobre el desempeño y vulnerabilidad QHSE FS+, del proceso O 05., teniendo en cuenta la determinación y valoración de riesgos y oportunidades. |
| **ACTUAR** | | | | |
| **CLIENTES INTERNOS**  Todos los Procesos, con énfasis en los Operacionales.  **CLIENTES EXTERNOS**  Clientes Canal y Consumidores | Indicadores de procesos, Decisiones de los Responsables de Proceso  Decisiones Gerenciales de la Revisión Gerencial    Informes de Auditoría.  Acciones correctivas preventivas y de mejora. | **A1.**  Cierre de la reclamación | Planes de Acción  Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora. | **Todos los Procesos** |
| **A2.** Liquidación de rutas |
| **A3.** Integración de facturas del día |
| **A4.** Gestión para atender y dar respuesta a los Incidentes, No Conformidades y No Conformes, Quejas, Reclamaciones, Devoluciones y Recall que pueden tener lugar en el ámbito del proceso O 05. |
| **A5**. Implementaciones de acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM). Actualización de la información documentada aplicable al proceso, según se requiera a partir de las ACPM. |
| **A6-** Capacitación en temas de migración de procesos tecnológicos de los equipos para mejorar el sistema de control y el desempeño del proceso. |
| **A7.** Gestión deLecciones aprendidas. Gestión de entrenamiento en nuevas prácticas y tecnologías para la mejora. Gestión de alternativas de aliados y contratistas para mejorar el proceso. |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **DOCUMENTOS** **DE APOYO** | **EVIDENCIAS** |
| * Deberes y Derechos medidas de control de los vendedores, impulsadoras, supervisores, chofer, auxiliares, todos los que participen en el proceso O05. * Política de Resarcimientos. * Protocolos de Atención al Cliente * Políticas de Atención Al Cliente. * Procedimiento de Atención al Cliente. * Procedimiento de Creación de Cliente Canal. * Procedimiento de Toma de Pedidos. * Disposiciones asociadas a la configuración y operación de las APP empleadas en el proceso. * PPR Y PPRO | * Actas de Reunión * Avisos con información de afiliación * Comunicación interna de información de revista. * SIGTURNO * Formato de cotizaciones * Formato de Solicitudes y Recibo de Documentos. * Formato Reporte de Visita * Formato Verificación de Rutas. * Informe de Ventas * Informe estadístico * Listado de Tarifas * Ordenes de Eventos * Planeador Reporte de Visitas Diarias * Sugerencias y Evaluación del Servicio * Volantes, Folletos, Revista, Plegables, Ficha de Inscripción o Matricula, Formularios, Pagina web. |
| **DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISTOS: Legales y Reglamentarios** | |
| Ver Matriz de Requisitos Legales | |

| **DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISTOS: De los Referenciales QHSE FS+ (90 k)** | |
| --- | --- |
| **REQUISITO** | **DESCRIPCIÓN** |
| **4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.** | El proceso O 05 interactúa directamente con el Equipo de Dirección, Mercadeo y Ventas, Planificación y Gestión Integral, Logística de Abastecimiento y Mantenimiento de la Flota Vehicular, en lo relacionado con la determinación y respuesta a las necesidades de los clientes canal y de los usuarios. Estos procesos realimentan a O 05, acerca de las necesidades y requerimientos particulares de los clientes en cuanto a disponibilidad, aseo, limpieza y desinfección, y operación idónea de la red de frío, y a la disponibilidad, rotación y preservación de los productos.  Por otra parte, desde O 05, se aporta en el estudio de la reglamentación y legislación QHSE FS+, aplicable al almacenamiento y transporte de la flota vehicular y su mantenimiento, en lo relacionado con emisiones, ruido, manejo de residuos, considerando además la reglamentación aplicable a la interacción y coordinación con los Clientes Canal, desde la dinámica de la Logística de Distribución. |
| **4.4 El SGI y sus procesos** | El proceso O 05 cuenta con una caracterización que incluye la siguiente información documentada: Objetivos, alcance, información documentada, indicadores, requisitos legales aplicables al proceso de Logística de Distribución, y la descripción de su ciclo PHVA. También hace referencia a sus riesgos significativos QHSE FS+ y a las medidas de prevención, la gestión de reporte e investigación de incidentes (near miss) y accidentes de QHSE FS+.  Por otra parte, el proceso O 05, coordina en conjunto con su equipo de trabajo, y con el apoyo del proceso E02, el análisis de riesgos operacionales, la valoración de la satisfacción y del desempeño del proceso, la gestión de SMAE y las acciones de mejora que tienen lugar en todos los procesos, incluyendo la gestión de incidentes (near miss) y accidentes QHSE FS+. Se dispone con la siguiente información documentada: indicadores de procesos, matriz de riesgo, análisis de reducción de la vulnerabilidad, informes de incidentes y accidentes QHSE FS+. |
| **5.1.2 Enfoque al Cliente** | Desde este proceso se tiene un rol protagónico en la promoción y aplicación de los principios que sustentan la Cultura del Servicio y la focalización estratégica en las necesidades y puntos de vista de los clientes canal y los consumidores. Así, la formación y el perfil del equipo comercial y de logística de distribución que está en contacto permanente con los clientes canal y con los consumidores, hacen énfasis en la importancia de la asesoría, la excelencia en la atención y el manejo de los momentos de verdad, teniendo siempre presente las necesidades de los afiliados, clientes y usuarios, y la generación de valor a partir de la respuesta efectiva a sus necesidades. |
| **5.2 Política SGI** | DELMOR establece, implementa y mantiene como información documentada su Política del SGI en el Portal Web. Los mecanismos utilizados para la divulgación de la política consideran lo descrito en su Matriz de Despliegue de Comunicación Interna y Externa, donde se indican los recursos utilizados como: imágenes ilustrativas mediante rótulos, brochures, correos, el Portal web de Delmor y Sitios Web. Se comunica a los trabajadores dentro de DELMOR de la organización, está disponible para las partes interesadas pertinentes y es revisada periódicamente para asegurar que se mantiene su conveniencia y adecuación.  El equipo humano y los proveedores de servicios del Proceso O 05, han recibido inducción sobre el SGI y las Buenas Prácticas., donde se les presentó la Política del SGI, y se evalúo su comprensión. (Ver registros de capacitaciones) El proceso O 05 contribuye en el cumplimiento de la política mediante el desarrollo de acciones ligadas a:   * **Promover el cumplimiento de la calidad y la inocuidad**, a partir del Programa de autolavado y sanitización, y los programas de mantenimiento…llevando a cabo los registros de lavado y desinfección de la mano con el proveedor de los químicos que se utilizan. * **Cumplir todos los requisitos legales.** El proceso O 05 cumple con los requisitos establecidos por las leyes que rigen el marco legal que regulan la libre circulación de la flota vehicular (Tránsito nacional, Alcaldía de Managua, Ministerio de transporte e Infraestructura), en la parte de inocuidad cumpliendo con las BPM, programas pre requisitos (limpieza y desinfección de vehículos, disposición de residuos , control de plagas , contaminación cruzada , calibración de equipos de medición , mantenimiento de los equipos etc.) , en la parte de higiene y seguridad (el uso adecuado de los EPP , reportes de accidentes e incidentes y el manejo adecuado de químicos de igual forma participa en gestión ambiental a través de reducción de impactos significativos al ambiente , a través del manejo adecuado de los hidrocarburos y material ferroso , mantenimiento a las trampas de grasas al vertido de aguas residuales, esto se evidencia con los registros consecutivos del análisis de aguas residuales) * **Satisfacer las necesidades de nuestros clientes.** El proceso O 05 cumple con este enfoque a partir de los esfuerzos por garantizar el cumplimiento de los pedidos y la satisfacción de los clientes canal y los consumidores con el Portafolio de Productos DELMOR, Ruteos Adecuados y una Planificación efectiva, para asegurar que el producto llegue seguro hasta las manos del cliente final. * **Implementar tecnología de punta.** El proceso O 05 cumple con el manejo, control y adecuación de las rutas y la red de frío…esto monitoreado por los sensores instalados en su unidad de frio en conjunto con el GPS. * **Enfocarnos en la mejora continua de nuestros procesos.** Elproceso O 05Realiza los controles operacionalesQHSE FS+ , gestiona y da cierre a las acciones correctivas derivadas a inspecciones , auditorías externas eh internas , planificando los cambios relativos a los sistemas QHSE FS+. * **Garantizar las condiciones de salud en el trabajo**. Se participa en los Programa de Salud Ocupacional y exámenes médicos que se realizan periódicamente en la organización (jornada de vacunación, desparasitación, enfermedades crónicas, haciendo uso del consultorio médico. * **Establecer una comunicación efectiva con las partes interesadas**. El proceso O 05 utiliza los siguientes canales de comunicación (correo eléctrico, sistema de compra, GPS, vía telefónica). para el desarrollo propio del proceso. * **Promover la consulta y la participación de los trabajadores. El proceso O 05** participa en las reuniones mensuales de la comisión mixta, así como las charlas de brigadas (de emergencia, primero auxilio, evacuación de edificio he incendio) impartidas por la dirección general de bomberos. Participación en las encuestas de clima laboral e higiene y seguridad. |
| **5.4 Consulta y participación de los trabajadores 45001:2018** | El proceso O 05participa en las reuniones mensuales de la comisión mixta, así como las charlas de brigadas (de emergencia, primero auxilio, evacuación de edificio he incendio) impartidas por la dirección general de bomberos. Participación en las encuestas de clima laboral e higiene y seguridad. Por otra parte, se aporta en la interacción con las proveedores y contratistas para la gestión de mantenimiento, quienes tienen que cumplir las disposiciones establecidas contractualmente y en los Planes HS. |
| **6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades** | DELMOR incluye como parte integral de su Misión, la prevención y la referencia al pensamiento basado en riesgos y oportunidades y lo aplica a nivel estratégico y operacional. El proceso O 05 dispone de una matriz integral donde se documenta el enfoque de la gestión integral de cada uno de sus riesgos. En esta matriz se identifican de manera sistemática y actualizada los diferentes peligros y riesgos QHSE, y se establecen las disposiciones para su prevención, manejo y reducción de la vulnerabilidad generada. La aplicación de estas disposiciones es objeto de seguimiento de manera conjunta entre el líder del proceso O 05 con su equipo de colaboradores, y los procesos O 02 de Planeación y SGI, al igual que el proceso de compras, en lo relacionado con la interacción con contratistas y proveedores.  El proceso O 05 establece la revisión a intervalos planificados de los requisitos legales externo, para tener un mayor conocimiento de las normativas en cuanto análisis, interpretación, aplicación y cumplimiento de los nuevos requisitos legales y reglamentarios.  La Matriz de requisitos legales QHSE FS+ incluye la relación de los requisitos aplicables a la Planificación, Operación y Control de este proceso. De otra parte, las disposiciones indiadas en esta caracterización y en los documentos que la soportan permiten asegurar el cumplimiento de los requisitos aplicables.  El proceso O 05 cumple con los requisitos establecidos por las leyes que rigen el marco legal que regulan la interacción comercial con los clientes canal y la libre circulación de la flota vehicular (tránsito nacional, alcaldía de managua , ministerio de transporte eh infraestructura). En lo que tiene que ver con la reglamentación en inocuidad, desde la Logística de Distribución se cumplen las BPM, los programas prerrequisitos PPR (limpieza y desinfección de vehículos , disposición de residuos , control de plaga , contaminación cruzada , calibración de equipos de medición, cuidados en el cargue, despacho, transporte, descargue y entrega, mantenimiento de los equipos etc.).  En la parte de higiene y seguridad, se asegura y supervisa el uso adecuado de los EPP , reportes de accidentes e incidentes y el manejo adecuado de químicos. De igual forma participa en gestión ambiental a través de reducción de impactos significativos al ambiente , a través del manejo adecuado de los hidrocarburos y material ferroso y la adecuada gestión integral de residuos. |
| **6.1.2 Peligros y Riesgos QHSE FS+** |
| **6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos** |
| **6.1.4 Planificación de acciones** | El proceso O 05, con el apoyo del proceso E 02, planifica las acciones que son los resultados de los hallazgos en identificación de aspectos ambientales significativos, requisitos legales y riesgos y oportunidades QHSE FS+ (a través de controles operacionales, seguimientos de la eficacia de las acciones tomadas) |
| **6.2.1 Objetivos SGI QHSE FS+**  **6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos** | El líder del proceso O 05 y sus colaboradores, están comprometidos con el cumplimiento de los objetivos ambientales del SGI a través de la aplicación de las Buenas Prácticas Ambientales para el manejo de residuos, y el cumplimiento de los requisitos nacionales ambientales ligados a la flota vehicular.  En la componente de inocuidad, se asegura el cumplimiento de los PPR y PPROP y el Plan HACCP en almacenamiento y manejo de la red de frio. En la parte SST el proceso O 05 contribuye con el cumplimento del objetivo aplicando las medidas organizativas e infraestructuras segura, uso y manejo adecuado de elementos utilizados en el alistamiento de pedidos, almacenamiento, despacho, distribución desde la flota vehicular, al igual que con la participación en todos los programas de salud ocupacional. |
| **6.3 Planificación de los Cambios** | El proceso O 05 cumple estos requisitos gestionando los cambios de manera planificada en conjunto con el proceso E02 siguiendo lo descrito en el procedimiento de información documentada. Se cuenta con un registro (registro de control de cambios y mejora) donde se documentan la planificación y seguimiento del cambio o mejora dentro del proceso. |
| **7.3 Toma de conciencia** | El proceso O 05 cumple este requisito asegurando que todo su personal tome conciencia sobre la política del SGI, los principios, valores, cultura organizacional, cultura de QHSE FS+, cumplimiento de los requisitos y objetivos del SGI; empoderando a todo el personal, comunicando claramente sus responsabilidades y las autoridades que reportan y gestionando los procesos disciplinarios para apoyar la toma de conciencia.  El proceso O 05 asegura también la toma de conciencia participando en charlas, capacitaciones, inspecciones rutinarias e inducción de personal de nuevo ingreso para que el personal sea consciente de los cambios que impactan en las actividades relacionadas a los peligros y riesgos QHSE FS+. |
| **7.4.2 Comunicación interna** | DELMOR cuenta con la Matriz Plan de Comunicaciones Internas y Externas, que incluye los siguientes aspectos: *qué comunicar, a quién comunicar, quién comunica, cómo comunicar, cuándo comunicar y los mecanismos de comunicación.*  En DELMOR, se utilizan distintos canales de comunicación interna tales como:  ***a)*** *Reuniones (dejando constancia en actas de reunión)*  ***b)*** *Carteles y charlas informativas*  ***c)*** *Circulares*  ***d)*** *Comunicación directa*  ***e)*** *Hojas de comunicación interna*  ***f)*** *Distribución de la documentación*  ***g)*** *Correo electrónico*  ***h)*** *Celular, vía grupo WhatsApp*  *A través de estos medios el personal perteneciente a INDUSTRIAS DELMOR, S.A. es informado y así pueden transmitir todas las cuestiones que puedan afectar al sistema de Gestión Integral.* |
| **7.4.3 Comunicación Externa** | DELMOR gestiona la comunicación externa para las partes interesadas a través de comunicaciones formales, como acuerdos de nivel de servicio o especificaciones, cartas, remisiones de documentación, etc. Ver además la Matriz Plan de Comunicaciones Internas y Externas  El proceso O 05 Logística de Distribución, mantiene comunicación externa con las partes interesadas relacionadas: Clientes Canal, Consumidores, Autoridades de Tránsito, y Autoridades que pueden estar relacionadas con la operación de almacenamiento, despacho y distribución. La información obtenida a través de comunicación externa es incluida como elemento de entrada para la actualización del sistema y la Revisión por la Dirección. |
| **7.5.1 Generalidades Información documentada** | La gestión de la información documentada del Sistema de Gestión se soporta a través de:  ***a)*** *El establecimiento de los procedimientos y aplicaciones para la administración de la información documentada. ver procedimiento de Información documentada PR-01*  ***b)*** *Los diferentes mecanismos de seguimiento, auditorías internas y auditorías de control que incluyen el monitoreo a la efectividad de la función de documentación,*  ***c)*** *La gestión del conocimiento potenciada por las acciones correctivas, preventivas y de mejora,*  ***d)*** *La generación de información documentada que soportan la aplicación de las disposiciones planificadas.* |
| **7.5.2 Creación y Actualización** | Este proceso aplica las disposiciones establecidas en el Procedimiento de Información Documentada PR-01, en el que se define la forma y estructura de cada documento o formato utilizado en el SGI, y asegura que la documentación esta correctamente identificada, que cuenta con título, fecha de creación o actualización, que dispongan de códigos , numero de versión, y vigencia de los documentos, considerando además la verificación de que la documentación esté aprobada para uso, quien o quienes la aprueban, y también define las responsabilidades y métodos para la creación, cambio o anulación de los documentos del SGI. Para este efecto, se dispone de las matrices de control de la información documentada interna PR-01-01, externa, y el listado de control de registros PR-01-02.  El proceso O 05 dispone de registros de tablas de retención documental para establecer formalmente las disposiciones para la definición y control de los tiempos de retención de todos los documentos y registros de cada proceso, Disposición Final, Ubicación (Almacenamiento) y Recuperabilidad teniendo en cuenta la reglamentación oficial Nicaragüense aplicable a los Sistemas QHSE FS +.  El proceso O 05 también dispone como información documentada el software (recepción y entrega de vehículos), GPS, sistema de compras, con el objetivo de automatizar el proceso. El control sobre la revisión, aprobación y control de cambios de estos instrumentos y aplicaciones es competencia del Líder de cada proceso, con el apoyo de TIC y los proveedores que soporten los desarrollos, según sea el caso. |
| **7.5.3 Control de la Información Documentada** | La gestión de la información documentada del Sistema de Gestión Integral de DELMOR, se soporta a través de:  a) El establecimiento de los procedimientos y aplicaciones para la administración de la información documentada  b) Los diferentes mecanismos de seguimiento, auditorías internas y auditorías de externas que incluyen el monitoreo a la efectividad de la función de documentación.  c) La gestión del conocimiento potenciada por las acciones correctivas, preventivas y de mejora.  d) La generación de información documentada que soportan la aplicación de las disposiciones planificadas. |
| **8.2 Programas prerrequisitos** | El proceso O 05 cumple este requisito garantizando la ejecución y el seguimiento de sus PPR Aplicables como son­: programas prerrequisitos (limpieza y desinfección de almacenes y vehículos, disposición de residuos, control de plaga, contaminación cruzada, calibración de equipos de medición, y mantenimiento de los equipos, entre otros).  Se dispone de la siguiente información documentada: registro de limpieza y desinfección de los vehículos de distribución, comprobantes de compra de químicos autorizados para la limpieza y desinfección de los vehículos, actas de entrega de residuos peligrosos y no peligrosos a bodega de reciclaje para su disposición final, solicitud de control de plaga de cada vehículo de distribución, registro de control de temperaturas por medio del sistema GPS. |
| **8.3 Sistema de Trazabilidad** | Si bien, la trazabilidad está asociada a las características de producto, en el caso de análisis de fallas, o de problemas de inocuidad, los análisis de trazabilidad pueden referirse a las operaciones de almacenamiento, despacho, distribución y manejo de la flota vehicular en cuanto a la determinación de lotes, tipo de equipos u operaciones, que se soportan mediante la información documentada relacionada con los registros de la planeación, programación, control y monitoreo del mismo proceso. |
| **8.4 Preparación y Respuesta ante Emergencias** | DELMOR, prepara y planifica acciones preventivas que traten situaciones de emergencia e incidentes potenciales que puedan tener un impacto en su SGI y que sean relevantes para el papel de DELMOR, se mantiene información documentada para manejar estas situaciones e incidentes, mediante la divulgación y aplicación de un Plan de Emergencia y Contingencia que permite dar respuesta a los escenarios de derrames, incendios, explosión, atentado terrorista entre otros. Se cuenta con una brigada de emergencia configurada de tal manera que se prevé la participación de todas las áreas de la organización. Adicionalmente, durante la inducción, se presenta un breve resumen sobre el enfoque dado al plan de emergencia y contingencia.  Desde el proceso O 05 en coordinación con el proceso E02, se participa en capacitaciones, charlas de brigadas de emergencia y de primeros auxilios para que ante una situación de emergencia QHSE FS + se pueda actuar conforme lo descrito en los procedimientos de incidencias y situaciones de emergencia, plan de emergencia y contingencias documentados desde el proceso E02.  A la vez el proceso O 05 en conjunto con su personal a cargo participa en los simulacros de emergencia QHSE FS + que de manera planificada el proceso E02 realiza, como responsable del proceso se mantiene una constante comunicación con el grupo de trabajo para actuar ante cualquier incidencia presentada, cumpliendo con los procedimientos de evacuación. |
| **8.5 Control de Peligros** | DELMOR, Establece, Implementa y Mantiene un Plan de Control de Peligros (PLAN HACCP).  El plan de control de peligros se mantiene como información documentada e incluye la siguiente Información   1. La información acerca de todas las Materias primas, ingredientes y materiales utilizados en el proceso de los embutidos. 2. Las fichas técnicas de los productos terminados con toda la información técnica del mismo. 3. Los diagramas de flujo de cada línea de producto, que anualmente el equipo del SGI verifica in situ para confirmar su adecuación con la descripción de los procesos y su entorno; 4. La información correspondiente a: **i.** El análisis y determinación de los peligros que necesitan ser controlados, **ii.** La identificación de los peligros de inocuidad para cada tipo de productos, y **iii.** La determinación de los niveles aceptables vs información, en las etapas previas y posteriores. 5. La información que soporta la evaluación de los peligros para determinar si su prevención o reducción a niveles aceptables es esencial. 6. La documentación de la información que soporta la selección y categorización de las medidas de control o su combinación para cada peligro identificado. 7. La información que soporta la validación de las medidas de control seleccionadas para verificar su capacidad de funcionamiento / para lograr el control previsto de los peligros significativos para la inocuidad. 8. Los planes de control de peligros para cada medida de control en cada PCC u PPROP, que incluyen:     *a) Peligro (s) para la inocuidad de los alimentos a ser controlado en el PCC o por el PPROP;*  *b) Límite (s) crítico (s) de PCC o criterios de acción para la PPROP*  *c) Procedimiento (s) de control;*  *d) Las correcciones y acciones correctivas que deben tomarse si no se cumplen los límites críticos o los criterios de acción;*  *e) Responsabilidades y autoridades;*  *f) Registros de monitoreo.* |
| **8.6 Actualización PPR PPRO y APPCC** | DELMOR mantiene actualizado e implementado su Plan de Control de Peligros, consolidando la actualización correspondiente a la información de entrada:  ***a.*** *Características de materias primas, insumos y Materiales que entran en contacto con el producto;*  ***b****. Características de sus productos terminados.*  ***c****. Uso previsto,*  ***d.*** *Flujos y Descripción de procesos y entorno.*  En función de esta actualización determina y realiza la actualización de los PPR y el plan de control asociado a cada uno.  Se disponen de registros relacionados con el establecimiento, implementación y mantenimiento de las acciones de verificación sobre PPR y planes de control. Incluye planificación de propósitos, métodos, frecuencia y responsabilidades, para confirmar efectividad, cumplimiento de los niveles aceptables, actualización de información de entrada y cumplimiento de acciones adicionales definidas en los Planes de Control. Ver además los registros de verificación in situ de los PPR y PLANES HACCP. |
| **8.7 Control de seguimiento y Medición** | El proceso O 05 , da seguimiento de la cadena de frio desde la bodega de producto terminado y el ruteo de distribución de la flota vehicular mediante el sistema de GPS implementado mejoras de control mediante sensores instalados en el interior de puertas y unidades de frio, hasta la entrega a los Clientes Canal o a los usuarios. Se da seguimientos a las temperaturas, y se realiza hisopado de superficie a cada vehículo de distribución, para dar seguimiento a la eficacia del procedimiento de limpieza y desinfección y a la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura durante la Logística de Distribución. |
| **9.1.1 Generalidades SMAE**  **9.1.2 Seguimiento, medición, análisis y mejora** | Como se mencionó en el ítem anterior, el proceso O 05 , da seguimiento de la cadena de frio de la logística de distribución, mediante la combinación de los controles de temperatura en las bodegas de almacenamiento, y el sistema de GPS implementado mejoras de control mediante sensores instalados en el interior de puertas y unidades de frio. Además se realiza monitoreo sobre el mantenimiento realizado (preventivo o correctivo) mediante los datos suministrados (kilometrajes) de cada vehículo. También, dese el proceso A 06 se realiza hisopado de superficie a cada vehículo de distribución, para dar seguimiento a la eficacia del procedimiento de limpieza y desinfección.  Por otra parte, el proceso O 05 da seguimiento al desempeño de su proceso realizando un monitoreo sistemático de sus indicadores de gestión y a la reducción de la vulnerabilidad de sus riesgos, incluyendo la orientación y monitoreo a los Clientes Canal en la aplicación de las buenas prácticas y recomendaciones para el buen manejo del producto.  Así mismo, como mecanismo general de SMAE se tiene el seguimiento al desempeño de los indicadores propios del proceso O 05 Mantenimiento de la flota vehicular, realizado por el responsable del proceso en conjunto con su personal y la Gerencia de Mercadeo y Ventas. |
| **9.3 Revisión por la dirección** | La Alta Dirección de DELMOR lidera la dinámica estratégica y de revisión del Sistema de Gestión Integral, considerando un ciclo que incluye el acopio de entradas, en las que se tienen en cuenta escenarios, desempeño en indicadores, auditorías, PQR, percepción de los grupos de interés, y que establece como salidas la ratificación o revisión de la política, al igual que las decisiones y desafíos asociadas a los nuevos objetivos, metas, proyectos y directrices a futuro. Esto incluye consideraciones estratégicas fundamentales alrededor del desempeño, mejora y futuras posibilidades para la Logística de Distribución. |
| **10.1 No conformidades y acciones correctivas** | DELMOR Establece y Aplica el Procedimiento de “Gestión de Producto No Conforme y Reclamaciones”, en el que se establecen los procedimientos a seguir para:  1. La identificación, control, y tratamiento de productos no conformes o afectados por incumplimiento de los límites críticos de los PCC o por pérdida de control durante los procesos relacionados con la Logística de Distribución.  2. Manipulación de los productos potencialmente no inocuos, incluyendo la disposición de los productos no conformes y la evaluación para la liberación, en el evento en que tengan lugar durante la Logística de Distribución.  3. Tomar medida para controlar y corregir los productos o las no conformidades encontradas en el proceso O 05  4.Determinar las causas de las no conformidades QHSE FS+  5. Introducir cambios en el SGI, si fuera necesario.  Industrias Delmor, S.A ha desarrollado el Procedimiento de “Gestión de Acciones Correctivas” donde se describen las acciones apropiadas para identificar y eliminar la causa de las no conformidades detectadas, para prevenir que vuelvan a ocurrir, y para tener nuevamente bajo control el proceso o el sistema después de encontrar la no conformidad. Este procedimiento es de aplicación obligatoria en la totalidad de procesos de la organización.  Se mantienen registros de las acciones correctivas de la naturaleza de las no conformidades y los resultados de cada una de las acciones correctivas. |
| **10.2 Mejora Continua** | Elproceso O 05Realiza los controles operacionalesQHSE FS+, gestiona y da cierre a las acciones correctivas derivadas a inspecciones, auditorías externas e internas y planificando los cambios relativos a los sistemas QHSE FS+. |
| **10.3 Actualización del SGI.** | Anualmente en el marco de la Revisión por la Dirección el equipo del SGI de DELMOR evalúa la eficacia del SIG. En esta evaluación se dispone de la siguiente información documentada  *1. Los elementos de entrada de la comunicación, tanto externa como interna;*  *2. Los elementos de entrada de cualquier otra información relativa a la idoneidad, adecuación y eficacia del SGI;*  *3. Las conclusiones de los análisis de los resultados de las actividades de verificación QHSE FS+.*  *4. Los resultados de la revisión por la dirección*  En función del resultado de esta evaluación se considera si es necesario revisar el análisis de peligros, riesgos QHSE FS+, los PPR. PPROP,  Esta valoración queda registrada en el Informe Diagnostico para la Revisión que se utiliza como elemento de entrada para la revisión y actualización del SGIA.  Por otra parte, en función de los cambios tecnológicos, operacionales, de líneas de negocio y de nuevos mercados hacia donde apunte la Gestión de DELMOR, puede darse la generación de nuevos procesos, nuevas líneas de producto, y cambios significativos ligados a proyectos que incluyan: *a. Nuevo Lay Out, b.Proyectos corporativos de Nuevas Instalaciones, c. Nuevos cargos o modificaciones en la estructura organizacional.* |

**CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA** | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
| 01 | 08 Marzo 2023 | Primera Revisión |