	Procedimiento de Trabajo – Operativo		Control Interno: PR-OP-0001	
			Revisión: 01	Fecha: 22-08-2024
	Procedimiento de Trabajo para Entregas		Página: 1 de 14	


Hoja de Autorizaciones

Vigencia	El presente documento PR-OP-0001 – Procedimiento de Trabajo para Entregas fue autorizado el 22/Agosto/2024 y entrara en vigor al día siguiente de su autorización.
-----------------	--

Ing. Leonardo Campos Contreras	
Elaboró	Mejora continua


Ing. Jesús Ulises Alcalde V.	
Reviso	Mejora continua

Ing. Edmundo Robinson	
Autorizó	Gerente de Operaciones.

	Procedimiento de Trabajo – Operativo	Control Interno: PR-OP-0001	
		Revisión: 01	Fecha: 22-08-2024
	Procedimiento de Trabajo para Entregas	Página: 2 de 14	

Índice

Hoja de Autorizaciones	1
1. Introducción.	3
2. Objetivo.	3
3. Alcance.	3
4. Responsabilidades.	3
5. Definiciones.	4
6. Diagrama del Procedimiento Global.	6
7. Procedimiento de entregas	7
7.1. Procedimiento de entrega completa.	7
7.2. Procedimiento de entrega parcial.....	10
8. Anexos.	13
8.1. Anexo 1.....	13
9. Control de Cambios.	14

	Procedimiento de Trabajo – Operativo	Control Interno: PR-OP-0001	
		Revisión: 01	Fecha: 22-08-2024
	Procedimiento de Trabajo para Entregas	Página: 3 de 14	

1. Introducción.

El presente procedimiento de entregas establece los pasos y directrices necesarios para instruir el procedimiento correcto y de recepción oportuna de documentos relacionados con la entrega.

2. Objetivo.

El propósito de este procedimiento es establecer las instrucciones de trabajo de manera concisa y clara sobre los distintos procesos de entrega, desde el inicio hasta la recepción de documentos.

3. Alcance.


3.1 Este procedimiento abarca los procesos de inicio de entrega, proceso, entrega al cliente y recepción de documentos.

3.2 Este procedimiento aplica para el área de entrega y de administración de vidrio templado, incluyendo ingenieros de calidad, choferes y personal administrativo.

4. Responsabilidades.

El procedimiento global de entrega consta de cuatro procesos principales de los cuales recaen las siguientes responsabilidades:

1. En primer lugar está el encargado de entregas que revisa las órdenes de entrega.
2. Como segundo punto tenemos a los choferes quienes realizan las entregas.
3. Finalmente se encuentra la administrativa de vidrio templado, quienes son encargados de recibir documentos finales para su posterior operación y resguardo.

	Procedimiento de Trabajo – Operativo	Control Interno: PR-OP-0001	
		Revisión: 01	Fecha: 22-08-2024
	Procedimiento de Trabajo para Entregas	Página: 4 de 14	

Este proceso está en conjunta colaboración para realizar la operación correctamente.

5. Definiciones.

5.1 Albarán

Documento que acompaña la entrega de mercancías, que detalla los productos entregados y sirve como comprobante de recepción por parte del cliente. Generalmente, el albarán incluye información como la fecha de entrega, la descripción de los productos, la cantidad, y el nombre del remitente.

5.2 Factura Física


Documento comercial que detalla las transacciones de venta entre el proveedor y el cliente, incluyendo información sobre los productos o servicios vendidos, sus precios, impuestos aplicables, y el monto total a pagar. La factura física es una versión impresa de este documento.

5.3 Orden de entrega

Documento que autoriza y organiza la entrega de productos o servicios desde el proveedor al cliente. Detalla los productos a entregar, la fecha y el lugar de entrega, y puede incluir instrucciones especiales.

5.4 Orden Parcial

Pedido o entrega que solo cubre una parte de la cantidad total solicitada en un pedido original. Se emite cuando no es posible entregar todos los productos solicitados en una sola vez.

	Procedimiento de Trabajo – Operativo	Control Interno: PR-OP-0001	
		Revisión: 01	Fecha: 22-08-2024
	Procedimiento de Trabajo para Entregas	Página: 5 de 14	

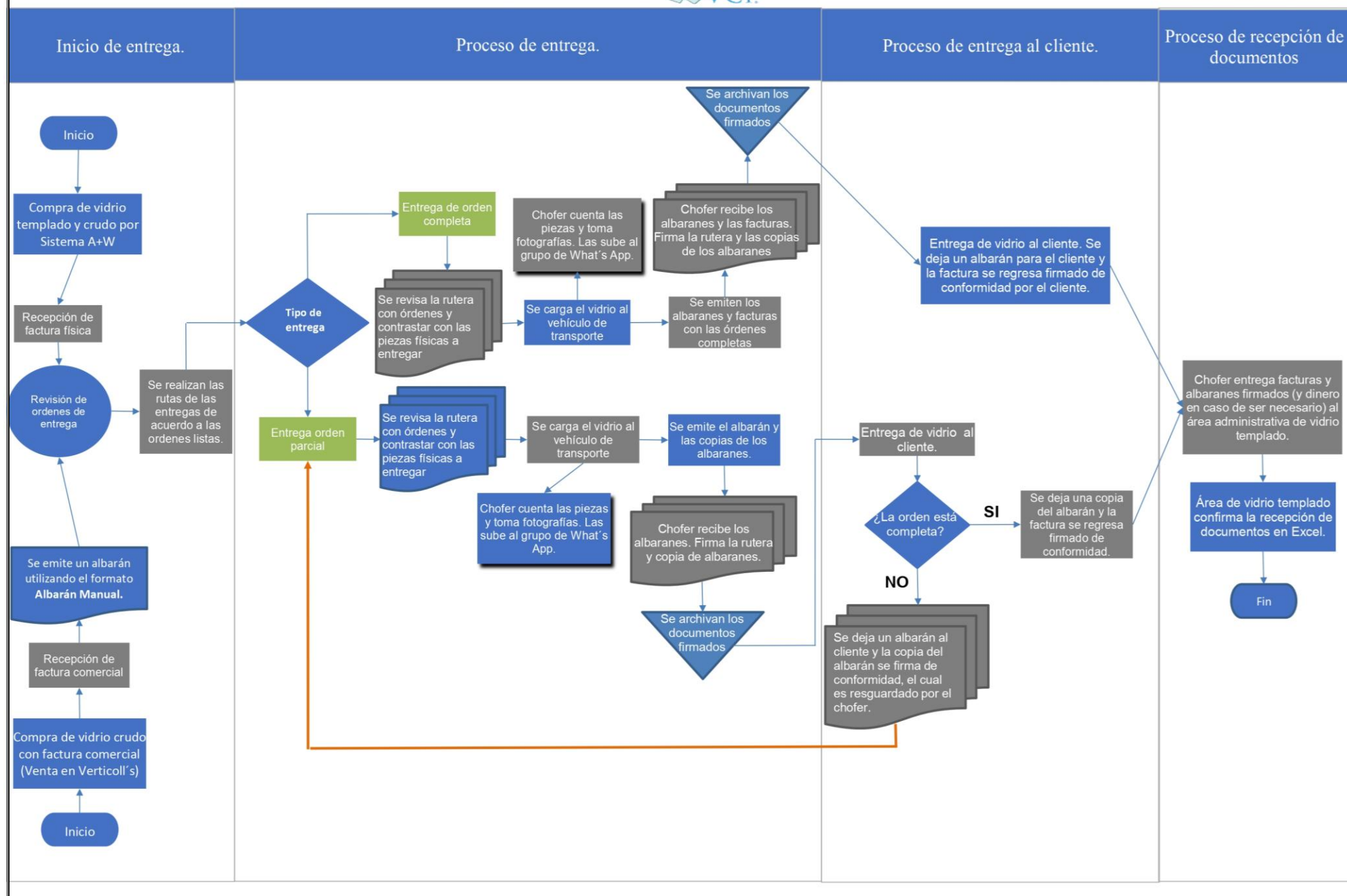
5.5 Orden Completa


Pedido o entrega que cubre la totalidad de la cantidad solicitada en un pedido original. Incluye todos los productos o servicios solicitados en una única entrega o factura.

5.6 Firmado de Conformidad

Proceso mediante el cual el cliente firma un documento (como un albarán o una factura física) para confirmar que ha recibido los productos o servicios en las condiciones acordadas y que está conforme con la entrega

6. Diagrama del Procedimiento Global



	Procedimiento de Trabajo – Operativo		Control Interno: PR-OP-0001	
			Revisión: 01	Fecha: 06-08-2024
	Procedimiento de Trabajo para Entregas		Página: 7 de 17	

7. Procedimiento de entregas

7.1. Procedimiento de entrega completa.

ENTREGA COMPLETA		
Actividad	Tarea	Cargo/Sector Responsable
1. Recepción de factura física y orden de entrega.	<p>1.1. Recibe la factura física.</p> <p>1.1.1. Si la factura es una factura comercial por venta de vidrio crudo: emite un albarán utilizando el <u>formato Albarán Manual</u>.</p> <p>1.2. Revisa la orden de entrega.</p> <p>¿Qué tipo de entrega es?</p> <p>a) COMPLETA, continúa con la actividad 2.</p> <p>b) PARCIAL, continúa con el procedimiento de entrega parcial.</p>	Encargado de entregas
2. Elaboración de rutas	2.1. Realiza las rutas de acuerdo con las órdenes listas marcadas en el sistema.	Encargado de entregas
3. Revisar órdenes de entrega.	<p>3.1. Revisa la ruta con órdenes listas.</p> <p>3.2. Contrasta la información de la ruta (órdenes de entrega listas) con las piezas físicas a entregar.</p>	Encargado de entregas
4. Carga de piezas en el vehículo.	<p>4.1. Carga las piezas en el vehículo de transporte, realizándolo de acuerdo con las especificaciones brindadas por el encargado de entregas.</p> <p>4.2. Verifica el número de piezas cargadas, en contraste con las órdenes de entrega.</p>	Chofer/ Personal de Entrega/ Encargado de entregas
4B. Toma de fotografías.	<p>4B.1. Tomar fotografías de evidencia de las piezas cargadas en el vehículo y mandar al grupo de WhatsApp, agregando la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de orden (completa o parcial) • Número de orden • Cantidad de piezas • Nombre de las piezas. <p>Ver anexo 1 para observar ejemplo.</p>	Chofer

5. Emitir documentos.	<p>5.1. Emitir los siguientes documentos. Primer juego (Resguárdelo como control interno):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento de ruta. • Copia de los albaranes firmados por el chofer. <p>Segundo juego (Entrégalo al chofer):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factura. • Copia del albarán. 	Encargado de entregas
6. Solicitar sello y firmas.	<p>6.1. Dirígete al área administrativa de vidrio templado para solicitar el sello de los documentos.</p> <p>6.2. Solicítale al chofer su firma en los documentos de control interno (rutera y copia de albaranes).</p>	Encargado de entregas
7. Recepción del albarán.	<p>7.1. Recibe la factura y una copia del albarán por cada orden a entregar.</p> <p>7.2. Firma la rutera y los albaranes del encargado de entregas (control interno).</p>	Chofer
8. Archiva los documentos	<p>8.1. Archiva los documentos de control interno (rutera y copia de albaranes).</p>	Encargado de entregas
9. Entrega de piezas al cliente.	<p>9.1. Entrega el vidrio al cliente.</p> <p>9.2. Descarga las piezas con el cliente y TOMAR FOTOGRAFÍA de las piezas como evidencia.</p> <p>9.3. Entrega la copia del albarán al cliente.</p> <p>9.4. Solicita una firma de conformidad al cliente. La firma se realiza en la factura.</p> <p>9.5. Guarda la factura firmada por el cliente.</p> <p>9.6. En caso de existir un reclamo por el cliente, llenar formato de reclamos.</p>	Chofer
10. Entrega final al área administrativa.	<p>10.1. Dirígete al área administrativa de vidrio templado.</p> <p>10.2. Entrega la factura firmada por el cliente.</p> <p>¿Se encuentra la encargada del área?</p> <p>a) SI, entrégale los documentos directamente.</p> <p>b) NO, deposita los documentos en el buzón de recepción de documentos</p>	Chofer

**Procedimiento de Trabajo – Operativo**

Control Interno: PR-OP-0001


Revisión: 01

Fecha: 06-08-2024

Procedimiento de Trabajo para Entregas

Página: 9 de 17

	y LLENA el formato de control pegado al buzón.	
11. Entrega de reclamo al área de recibos.	<u>En caso de llenar el formato de reclamos:</u> 11.1. Entregar reclamo (y copias) al área de recibos.	Chofer
12. Archivo y reporte de documentos en Excel.	12.1. Recoge los documentos del buzón. 12.2. Reporta dentro del Excel el recibimiento de los documentos (facturas y albaranes), utilizando la columna de confirmación administrativa.	Área administrativa de vidrio templado


	Procedimiento de Trabajo – Operativo		Control Interno: PR-OP-0001	
			Revisión: 01	Fecha: 06-08-2024
	Procedimiento de Trabajo para Entregas		Página: 10 de 17	

7.2. Procedimiento de entrega parcial

ENTREGA PARCIAL		
Actividad	Tarea	Cargo/Sector Responsable
1. Recepción de factura física y orden de entrega.	<p>1.1. Recibe la factura física.</p> <p>1.1.1. Si la factura es una factura comercial por venta de vidrio crudo: emite un albarán utilizando el <u>formato Albarán Manual</u>.</p> <p>1.2. Revisa la orden de entrega.</p> <p>¿Qué tipo de entrega es?</p> <p>a) COMPLETA, continúa con el procedimiento de entrega completa.</p> <p>b) PARCIAL, continúa con la actividad 2.</p>	Encargado de entregas
2. Elaboración de rutas	2.1. Realiza las rutas de acuerdo con las órdenes listas marcadas en el sistema.	Encargado de entregas
3. Revisar órdenes de entrega.	<p>3.1. Revisa la ruta con órdenes listas.</p> <p>3.2. Contrasta la información de la ruta (órdenes de entrega listas) con las piezas físicas a entregar.</p>	Encargado de entregas
4. Carga de piezas en el vehículo.	<p>4.1. Carga las piezas en el vehículo de transporte, realizándolo de acuerdo con las especificaciones brindadas por el encargado de entregas.</p> <p>4.2. Verifica el número de piezas cargadas, en contraste con las órdenes de entrega.</p>	Chofer/ Personal de Entrega/ Encargado de entregas
4B. Toma de fotografías.	<p>4B.1. Tomar fotografías de evidencia de las piezas cargadas en el vehículo y mandar al grupo de WhatsApp, agregando la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de orden (completa o parcial) • Número de orden • Cantidad de piezas • Nombre de las piezas. <p>Ver anexo 1 para observar ejemplo.</p>	Chofer

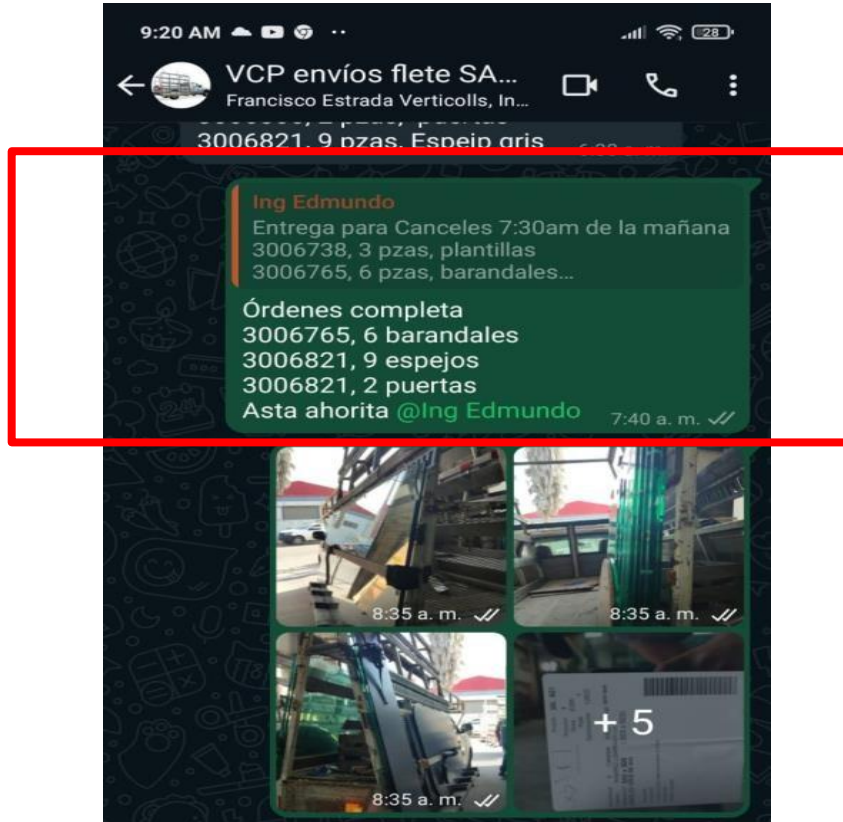
5. Emitir documentos.	<p>5.1. Emitir los siguientes documentos. Primer juego (Resguárdelo como control interno):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento de ruta. • Copia de los albaranes firmados por el chofer. <p>Segundo juego (Entrégalo al chofer):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 copias de cada albarán por orden. 	Encargado de entregas
6. Solicitar sello y firmas.	<p>6.1. Dirígete al área administrativa de vidrio templado para solicitar el sello de los documentos.</p> <p>6.2. Solicítale al chofer su firma en los documentos de control interno (rutera y copia de albaranes).</p>	Encargado de entregas
7. Recepción del albarán.	<p>7.1. Recibe dos albaranes por cada orden a entregar.</p> <p>7.2. Firma la rutera y los albaranes del encargado de entregas (control interno).</p>	Chofer
8. Archiva los Documentos.	<p>8.1. Archiva los documentos de control interno (rutera y copia de albaranes).</p>	Encargado de entregas
9. Entrega de piezas al cliente.	<p>9.1. Entrega el vidrio al cliente.</p> <p>9.2. Descarga las piezas con el cliente y TOMAR FOTOGRAFÍA de las piezas como evidencia.</p> <p>9.3. Entrega una copia del albarán al cliente.</p> <p>9.4. Solicita una firma de conformidad al cliente. La firma se realiza en una de las copias del albarán.</p> <p>9.5. Guarda el albarán firmado por el cliente.</p> <p>9.6. En caso de existir un reclamo por el cliente, llenar formato de reclamos.</p>	Chofer

10. Entrega final al área administrativa.	<p>10.1. Dirígete al área administrativa de vidrio templado.</p> <p>10.2. Entrega la copia del albarán firmado por el cliente.</p> <p>¿Se encuentra la encargada del área?</p> <p>a) SI, entrégale los documentos directamente.</p> <p>b) NO, deposita los documentos en el buzón de recepción de documentos y LLENA el formato de control pegado al buzón.</p>	Chofer
11. Entrega de reclamo al área de recibos.	<p><u>En caso de llenar el formato de reclamos:</u></p> <p>11.1. Entregar reclamo (y copias) al área de recibos.</p>	Chofer
12. Continuación de la entrega	<p>12.1. Realiza nuevamente la actividad 7-11 hasta que se libere la factura, es decir, sea la última entrega para completar la orden.</p> <p>¿Es tu última entrega?</p> <p>a) SI, realiza el procedimiento de orden completa.</p> <p>b) NO, vuelve a realizar los pasos del procedimiento de orden parcial.</p>	Chofer
13. Archivo y reporte de documentos en Excel.	<p>13.1. Recoge los documentos del buzón.</p> <p>13.2. Reporta dentro del Excel el recibimiento de los documentos (facturas y albaranes), utilizando la columna de confirmación administrativa.</p> <p>13.3. En caso de existir una no conformidad escrita en alguno de los albaranes recibidos, escribirlo en la columna de NOTAS en Excel.</p>	Área administrativa de vidrio templado

	Procedimiento de Trabajo – Operativo	Control Interno: PR-OP-0001	
		Revisión: 01	Fecha: 06-08-2024
	Procedimiento de Trabajo para Entregas	Página: 13 de 17	

8. Anexos.

8.1. Anexo 1.



Como se observa en la imagen de ejemplo se agregó **el Tipo de orden (completa o parcial)** y **debajo las ordenes** respectiva **cantidad** y **nombre de la pieza**.

Ejemplo:

Órdenes completas
3006765, 6 barandales
3006821, 9 espejos



Procedimiento de Trabajo – Operativo

Control Interno: PR-OP-0001

Revisión: 01

Fecha: 06-08-2024

Procedimiento de Trabajo para Entregas

Página: 14 de 17

9. Control de Cambios.

Re v.	Fecha de Actualización	Elaborado por	Descripción del cambio
01	22/Agosto/2024	Leonardo Campos	Primera edición
02			
03			
04			