



SOP – CALIDAD EN RUTA

1) OBJETIVO

Establecer las mejores practicas para cuidar, mejorar y optimizar la calidad de los productos en ruta, mejorando así el nivel de servicio para nuestros clientes y buscando reducir al máximo las roturas por mal manipuleo del producto.

2) ALCANCE

El presente SOP involucra a choferes, ayudantes de reparto, supervisor de entrega y analista.

3) EPP

- Guantes
- Faja lumbar
- Zapatos de seguridad
- Ropa reflectante / bandolera reflectante
- Conos de seguridad

4) RACI

<div>PUESTO</div> <div>TAREA</div>	Chofer	Ayudantes	Controlador	Supervisor de deposito	Jefe de Logística
Reconocimiento y descuento de mercadería no apta al cliente	R				
Manejo defensivo y cuidado de mercadería en transito	R				
Segregar productos no aptos en el camión		R	I		
Control de mercadería retornada al CD			R	I	

R: Responsable de llevar a cabo la tarea

A: Dueño del KPI / Pi al que está relacionado la tarea

C: A quien se le puede consultar sobre la tarea

I: A quien se le informa por la tarea



SOP – CALIDAD EN RUTA

5) DESARROLLO

Para garantizar un buen nivel de servicio al cliente, el producto debe estar en perfecto estado, sin humedad, en su empaque original y libre de polvo. Para ello se debe considerar que el Producto debe salir del depósito cumpliendo estas condiciones, y en el trayecto hasta el PDV y en la descarga se debe cuidar la mercadería para evitar posibles roturas.

TENER EN CUENTA QUE AL TENER PRODUCTOS DE MARKETPLACE SE ENTREGAN CON EL RESTO DE LA MERCADERIA (ESTA ESTA SEPARADA EN UNA PALETA APARTE EN EL CAMION)

- En caso de detectar un bulto/ producto/ empaque que no cumpla con los estándares de calidad de la compañía, en mal estado, roto, sucio, cambiado, etc. antes o durante del reparto se debe llamar al modulador para dar aviso y si no tuviere o funcionase la planilla de cálculo de rechazo parcial que tienen en el teléfono del camión, que se lo calcule para hacer el debido descuento al cliente. En caso de que la mercadería haya sido cargada en mal estado desde el almacén, el modulador debe dar aviso a los Supervisores del Depósito para que puedan tomar acciones y de esta manera evitar que se reiteren estas condiciones.

- Durante el Trayecto hasta el PDV, el chofer debe tener las siguientes consideraciones para evitar posibles roturas, tanto del producto como del empaque original:

- Transitar SIEMPRE con las lonas cerradas.
- Verificar antes de salir del CD, que la carga esté acomodada adecuadamente. De no ser así, comunicarse con el Supervisor del Depósito, para corregirla.
- Respetar velocidades máximas, evitar movimientos bruscos, disminuir la velocidad en zonas donde el camino esté deteriorado o en subidas y bajadas. Se debe realizar manejo defensivo.
- A medida que se va realizando el reparto, ir acomodando (distribuyendo packs en paletas vacías) la carga para evitar desarmado de paletas.

- Durante la descarga en el PDV, se debe manipular el producto adecuadamente para lograr que el producto llegue en perfecto estado al cliente:

- Al bajar productos del camión, NO se pueden arrojar hacia el ayudante que está en piso recibiendo la mercadería.
- Al apilar los productos en el carro, se debe colocar en la base del carro los cajones, luego los packs del calibre mayor al menor. No superar en el carro la altura correspondiente a cuatro cajones 1/1.
- Al trasladar packs, se deben agarrar de los laterales, nunca de la parte media, así se evita dañar el empaque.
- Se los traslada desde el camión hasta la puerta del PDV con sumo cuidado.
- No debe romperse el termo contraíble de los packs para manipularlos.

En el caso de detectar, algún producto roto o dañado, sucio, con presencia de humedad, tanto en producto directo como en packaging secundario, el fletero deberá comunicarle al cliente, que se procederá al descuento del mismo.



SOP – CALIDAD EN RUTA

Al regresar al CD, el verificador controla el estado de la mercadería que retorna, que debe clasificarse según su estado: si se encuentra en buen estado retorna a las Canchas de Picking, si es producto re-empacable se segrega al sector de Re-empaque (Siempre que sea producto regular y NO producto premium) para su posterior utilización (Ver SOP de re-empaque) y en caso de no ser producto apto el mismo ingresa en el circuito de derrame.

En caso de que el camión ingrese al CD con producto no apto, el mismo debe ser comunicado por el chofer al verificador.

El verificador siempre debe controlar la calidad del producto que ingresa al CD en los camiones de reparto (aunque el chofer no indique nada)

El producto no apto (por rotura o por ser canjes retirados de PDVs) debe ser trasladado en segregado del producto en buen estado. Generalmente será colocado en la parte posterior del camión (culata).

6) CONSIDERACIONES

Para garantizar un buen nivel de servicio, deberá respetarse el 5S para camión. El producto desde que sale del CD hasta que llega al PDV pasa por un estado intermedio que es el traslado, donde debe resguardarse la calidad del producto.

Para ello es necesario que se respete 5S de camión:

- Se deberá cumplir con los cronogramas de limpieza estipulados tanto de caja como de cabina.
- La caja como la cabina deberán estar libres de elementos personales y externos a la entrega.
- Se deberá disponer de un sitio determinado para segregar los rechazos.
- Se deberá disponer de un sitio determinado para segregar las roturas.
- Se deberá disponer del kit obligatorio de limpieza (rejilla, cepillo, franela)
- Las lonas se deberán encontrar en óptimas condiciones.

Todos los elementos que se utilizan durante el reparto deberán volver en condiciones.

Los films utilizados durante la carga deberán segregarse.

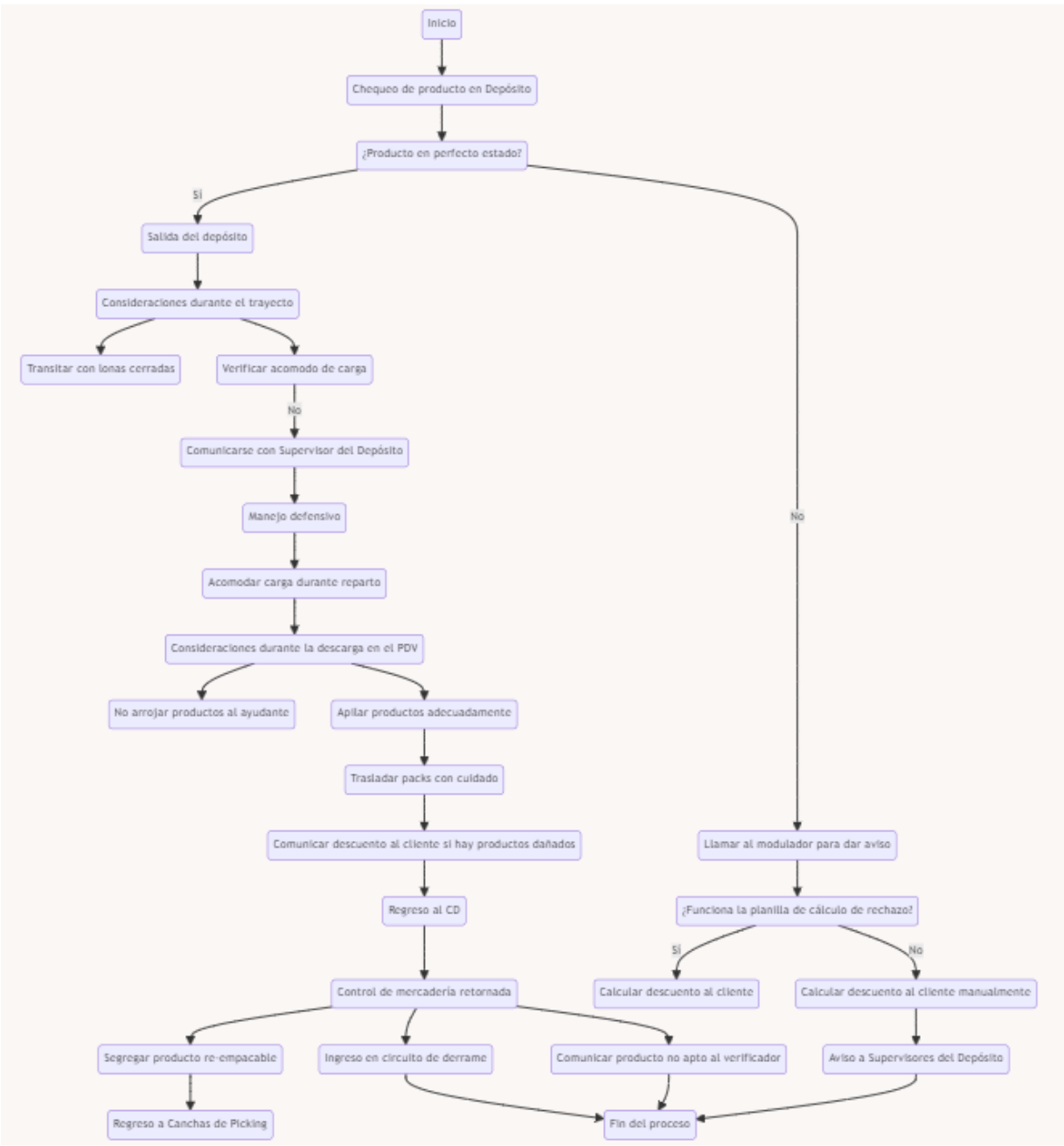
Los chapadurs deberán disponerse de forma ordenada.

Los cajones que se encuentren rotos deberán segregarse para que el verificador los identifique como tales.



SOP – CALIDAD EN RUTA

7) FLUJOGRAMA





SOP – CALIDAD EN RUTA



8) REVISIONES

N° DE REVISION	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	MODIFICACIONES
1	04/2023	BARRIOS VICTOR	JEFE DE LOGISTICA	
2	03/2024	BARRIOS VICTOR	JEFE DE LOGISTICA	