

## 1 OBJETIVO

Garantizar la protección de la propiedad del cliente.

## 2 ALCANCE

Aplica para todos los movimientos de la empresa.

## 3 RESPONSABLE

- Proceso de logística
- Gerencia

## 4. GLOSARIO

NA

## 5. Riesgos

- No seguir las indicaciones adecuadamente.
- Perder credibilidad frente al cliente.

## 6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N°	Descripción	Responsable	Registro
1	En caso de presentarse un faltante/daño en la carga frente al despacho de origen; el cliente de inmediato reporta el suceso.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cliente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• E-mail</li></ul>
2	Se debe reunir la documentación del cliente, donde se evidencie el faltante/daño.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asistente documental</li><li>• Jefe de facturación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplido con nota aclaratoria de faltante/daño.</li></ul>
3	El cliente envía a la empresa una cuenta de cobro y posteriormente se realiza el respectivo pago.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cliente</li><li>• Gerencia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuenta de cobro</li></ul>

N°	Descripción	Responsable	Registro
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprobante de pago</li> </ul>
4	<p>Se lleva a cabo la investigación interna, sobre las causas del faltante/daño, evaluando el cumplimiento de las estrategias de mitigación del riesgo de faltante/daño en la mercancía:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sellos de seguridad en destino intactos e iguales frente a los de salida.</li> <li>Peso en origen dentro de la tolerancia del +/-1%, frente al peso en destino.</li> <li>0 tiempos muertos en ruta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director logístico</li> <li>Coordinador logístico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manifiesto</li> <li>Fotos</li> <li>Cumplido</li> <li>Tiquete de bascula</li> <li>Trazabilidad</li> <li>GPS</li> </ul>
5	De acuerdo a la gravedad del faltante, se hace el cobro a la compañía aseguradora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manifiesto</li> <li>Fotos</li> <li>Cumplido</li> <li>Tiquete de bascula</li> <li>Trazabilidad</li> <li>GPS</li> </ul>
6	Evaluando los resultados de la investigación, se procede a tomar los correctivos necesarios en el comité del proceso de logística.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director logístico</li> <li>Coordinador logístico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>FOGE09</li> </ul>

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ana María Jiménez Trujillo	Paola Cardona Martínez	Paola Cardona Martínez
Asist. Sistemas de gestión y recursos humanos	Coordinadora Administrativa	
David Covelli Cardona	David Covelli Cardona	Coordinadora Administrativa
Coordinador Logístico	Coordinador Logístico	
27/04/2011	27/04/2011	27/04/2011