

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">• Cliente	<ul style="list-style-type: none">• E-mail
2	Se debe reunir la documentación del cliente, donde se evidencie el faltante/daño.	<ul style="list-style-type: none">• Asistente documental• Jefe de facturación	<ul style="list-style-type: none">• Cumplido con nota aclaratoria de faltante/daño.
3	El cliente envía a la empresa una cuenta de cobro y posteriormente se realiza el respectivo pago.	<ul style="list-style-type: none">• Cliente• Gerencia	<ul style="list-style-type: none">• Cuenta de cobro• Comprobante de pago

N°	Descripción	Responsable	Registro
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"> Sellos de seguridad en destino intactos e iguales frente a los de salida. Peso en origen dentro de la tolerancia del +/-1%, frente al peso en destino. 0 tiempos muertos en ruta. 	<ul style="list-style-type: none"> Director logístico Coordinador logístico 	<ul style="list-style-type: none"> Manifiesto Fotos Cumplido Tiquete de bascula Trazabilidad GPS
5	De acuerdo a la gravedad del faltante, se hace el cobro a la compañía aseguradora.	<ul style="list-style-type: none"> Gerente 	<ul style="list-style-type: none"> Manifiesto Fotos Cumplido Tiquete de bascula Trazabilidad GPS
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"> Director logístico Coordinador logístico 	<ul style="list-style-type: none"> FOGE09

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