|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Logo Palmipor | **CARACTERIZACION DE PROCESOS: DESPACHOS** | | | | **RESPONSABLE DEL PROCESO:**  Coordinador de Despachos. |
| **MANUAL DE CALIDAD** | **REVISIÓN** | | Página 1 de 3 |
| **No:** 03 | **FECHA EDICION (dd/mm/aa):** 30 / 07 / 12 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OBJETIVO** | *Entregar el producto garantizando el cumplimiento de los tiempos de entrega y cantidades solicitadas con base en los compromisos con los clientes.* | | | | | | |
|
| **ALCANCE** | *Involucra las actividades de programar los despachos, empacar los pedidos, verificar el cargue, transportar y entregar el producto terminado al cliente. Incluye la recepción y el control de los productos comprados. Incluye el control de inventarios de producto terminado y productos comprados.* | | | | | | |
|
|
| ***PROVEEDORES*** | | ***ENTRADAS*** | ***TIPO*** | ***ACTIVIDADES*** | ***RESPONSABLES*** | ***SALIDAS*** | ***CLIENTES*** |
| Proceso Ventas | | Pedidos | ***P*** | Programar la entrega al cliente según las políticas de la empresa y los acuerdos con los clientes | Coordinador de Despachos | Programación diaria de despachos | Proceso Despachos |
| Proceso Despachos | | Programación diaria de despachos | ***P*** | Elaborar programación de empaque | Líder de Despachos Coordinador de Despachos. | Asignación de pedidos a los operarios de Despachos | Proceso Despachos |
| Proceso Producción | | Producto terminado entregado por el Líder de corte y formado | ***H-V*** | Recibir el producto terminado mediante la aduana.  Verificar las referencias y cantidades. | Líder de Despachos. | Producto terminado, ingresado al inventario y listo para empacar y facturar | Proceso Despachos |
| Registrar en el inventario CGUNO e imprimir EP | Coordinador de  Despachos. |
| Proceso Despachos | | Asignación de pedidos a los operarios.  Producto terminado ingresado al inventario. | ***H*** | Contar el producto no modulado y empacar los pedidos.  Identificar el producto para despachar según el procedimiento de identificación, trazabilidad y preservación del producto, PP-001. | Operarios de Despachos | Pedidos empacados | Proceso Despachos |
| Proceso Despachos | | Pedidos empacados | ***V*** | Verificar referencias, identificación y cantidades empacadas versus los pedidos. | Líder de Despachos y Operarios | Pedidos verificados para despachar.  Autorización de cargue.  Autorización de facturación. | Proceso Despachos |
| Proceso Despachos | | Pedidos verificados para despachar.  Autorización de cargue.  Autorización de facturación. | ***H*** | Cargar el vehículo. | Operarios de Despachos | Pedido Despachado al cliente.  Registros de: programación de despachos, programación de empaque y entrada de producción. | Cliente. |
| Ordenar facturación y entregar al conductor las instrucciones y la documentación para la entrega al cliente. | Coordinador de Despachos |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***PROVEEDORES*** | ***ENTRADAS*** | ***TIPO*** | ***ACTIVIDADES*** | ***RESPONSABLES*** | ***SALIDAS*** | ***CLIENTES*** |
| Proceso Despachos | Programación de despachos.  Programación y control de de empaque.  Entradas de producción EP | ***V*** | Verificar el cumplimiento de la programación de despachos. | Gerente General | Registros de programación de despachos, programación y control de empaque, entradas de producción, revisados y firmados.  Acciones de mejora. | Proceso de Despachos y otros procesos pertinentes |
| Verificar el cumplimiento de la operación y el control del plan de calidad de despachos | Coordinador de Despachos |
| Proceso Compras  Proveedores | Copia de orden de compra  Materia prima, insumos y productos de distribución. | ***H*** | Recibir y almacenar materia prima e insumos comprados para entregar a Producción cuando los solicita. | Coordinador de Despachos | Facturas firmadas como recibido.  Inventario actualizado en el CGUNO.  En caso de no conformidades reportar a compras mediante el FS-008. | Proceso Compras.  Proceso Despachos. |
| Proveedores | Materia prima, insumos y productos de distribución | ***H*** | Recibir y almacenar productos de distribución comprados para despachar a los clientes. |
| Proceso Despachos | Inventario físico y en el CGUNO | ***V*** | Verificar los inventarios de producto terminado, de materia prima e insumos y de producto de distribución. | Coordinador de Despachos | Control de stock de críticos FS-011.  Solicitudes de compra. | Proceso Compras.  Proceso Producción.  Proceso Despachos. |
| Informe de agotados FS-001 |
| Proceso Despachos | Producto no conforme y sus registros | ***H-V-***  ***A*** | Determinar, autorizar y dar el tratamiento al producto no conforme | Gerente General  Coordinador de Despachos. | Reporte y autorización para manejo de producto conforme | Contabilidad.  Otros procesos según el manejo autorizado. |
| Proceso Despachos | Resultado de los indicadores del proceso y otras oportunidades de mejora | ***A*** | Implementar acciones de mejora | Coordinador de Despachos | Acciones de mejora para aprobación | Proceso Gerencia.  Otros procesos según los planes de acción. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEGUIMIENTO AL PROCESO** | | | | |
| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **MÉTODO** | **REGISTRO** | **FRECUENCIA** |
| Reunión de revisión de indicadores de gestión | Jefe de Calidad.  Gerente general | Reunión para presentación de resultados de indicadores y análisis. | Informes de indicadores.  Acciones de mejora pertinentes | Mensual |
| Revisión de cumplimiento en el despacho de los pedidos | Jefe de Calidad  Comité de cumplimiento | Revisión de todos los pedidos en cuanto a verificar si fueron entregados a tiempo y si se entregaron completos | Hoja de cálculo de seguimiento a los pedidos.  Informe de cumplimiento entregado al proceso de Ventas. | Semanal |
| Control de stock de críticos | Coordinador de Despachos.  Asistente contable | Verificar las existencias en el inventario mediante el CGUNO | Control de stock de críticos FS-011 | Diariamente |
| Revisión de producto no conforme | Coordinador de Despachos  Gerente general | Revisión de registros de producto no conforme informe y solicitud de aprobación de manejo al Gerente general | Autorización de manejo al producto no conforme y su registro contable | Semanalmente |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MEDICION AL PROCESO** | **DOCUMENTOS** | **REGISTROS** |
| Ver Matriz de Indicadores de Sistema de Gestión de la Calidad | Ver Listado Maestro de Documentos  Ver Listado Maestro de Documentos Externos | Ver Listado Maestro de Registros |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RECURSOS** | **REQUISITOS** | |
| Computador y red interna.  Programa CGUNO.  Papelería. | **Cliente Interno:** | Inventario de producto terminado y productos comprados disponible y con información confiable y actualizada. |
| **Cliente Externo:** | Producto terminado entregado oportunamente y en la cantidad solicitada por el cliente. |
| **Legales:** | Ver Matriz de Requisitos Legales. |
| **NTC-ISO 9001:2008** | 7.5.3 Identificación y trazabilidad.  7.5.5 Preservación del producto.  8.3 control de producto no conforme.  8.4 Análisis de datos  8.5 Mejora |

**FIN.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ELABORÓ:**  A Castillo  Coordinador de Despachos | **REVISÓ:**  M. Molina  Jefe Calidad | **APROBÓ:**  O. Echeverry  Gerente General | **SOLICITUD No.** |