1. **OBJETIVO**

Establecer la metodología y requisitos de Calidad de despacho, carga y transporte del producto dirigido al cliente.

1. **ALCANCE**

Este procedimiento aplica para despacho, carga y transporte del producto final.

1. **DEFINICIONES**
   1. Manejo: Forma o método utilizado para movilizar de un lado a otro un producto.
   2. Almacenamiento: Lugar, sitio o área destinada para acumular, guardar ó apilar un producto en recepción, proceso o despacho.
   3. Embalaje: Empaque, amarre o embalaje hecho a un producto para evitar su deterioro.
   4. Preservación: Actividades realizadas para prevenir el deterioro de un producto.
   5. Entrega: Actividad realizada o método para entregar un producto, estas entregas se coordinan con el cliente.
   6. Conductor: es el responsable de la carga y conducción de la unidad asignada y del cumplimiento de las disposiciones que rigen para el transporte a realizar.
   7. Emergencias y contratiempos: eventualidades que se pueden presentar en el curso del trayecto que recorre el transportador para llevar la carga de un lugar a otro.
2. **CONDICIONES GENERALES**
   1. Por disposición de los clientes, el producto puede ser empacado en cajas de cartón (corrugados), strech o en plataformas.
   2. Todas las entregas van acompañadas de una remisión, factura y el certificado de calidad.
   3. Los productos deben estar identificados con la referencia, cantidad y orden de producción.
   4. El despachador procede a cargar los vehículos contratados por la empresa mediante un convenio de transporte.
   5. Antes de iniciar el cargue, se debe hacer una inspección visual en su interior, verificando que no presente ninguna anormalidad en el mismo que pueda deteriorar la mercancía.
   6. Si durante la manipulación de uno de los productos este se cae y sufre algún deterioro, se debe transferir físicamente para ser revisados por una persona de calidad, quien procede las normas del procedimiento P-GC-13 “Manejo del Producto No Conforme”.
   7. El producto dentro del vehículo debe estar distribuido de tal forma que no se máltate el mismo y no debe llevar objetos pesados encima.
   8. El conductor revisa que el total de las cajas remisionadas coincida con las cargadas en el vehículo. Después de revisar que todo está correcto, firma la remisión y la devuelve al despachador quien le entrega los documentos correspondientes (Remisión, factura, certificado de calidad, etc.). El conductor debe entregar una copia de la Remisión en Portería de Inmcor como autorización de salida.
3. **RESPONSAB LE**

El despachador es responsable de realizar los trámites logísticos necesarios para la pronta entrega del producto y en las condiciones exigidas por el cliente. Una vez se pacta con la trasportadora un tipo de vehículo y esta asigna un conductor, es responsabilidad de la empresa transportadora suministrar los datos del conductor (nombre, identificación, placa del vehículo, etc.) vía e-mail con el fin de identificar a las personas que llevaran la carga a su destino, de igual forma es responsabilidad del coordinador de despachos validar la información proporcionada por la transportadora y consultar si el conductor tiene antecedentes penales y/o judiciales.

Es responsabilidad de las empresas que tienen a cargo el transporte de carga de velar por el cumplimiento del presente procedimiento a través del control que deben ejercer el Despachador de Inmcor y del supervisor logístico de la transportadora.

Es responsabilidad de la empresa transportadora garantizar, proteger y preservar el producto hasta su destino final.

1. **CONTENIDO**
   1. **ESPECIFICACIONES DEL TRABAJO A REALIZAR**
      1. Transporte de producto terminado al cliente.
      2. Gestionar la entrega de la documentación respectiva al cliente.
      3. Mantener el vehículo en condiciones adecuadas y cumpliendo los requisitos de movilización (licencia de conducción, ARL, Seguro Obligatorio, revisión Técnico mecánica y de gases).
      4. El Conductor como representante de Inmcor, debe manejar modeles y buen trato con el cliente o persona en contacto.
      5. **Control, pesaje, contabilización, medición o tallaje de mercancías al ingreso o salida de la zona de almacenamiento.**

**6.1.5.1 Alistamiento:** en el alistamiento del producto se deberá grapar la guía y la remisión, y pegar el rotulo de sobre las cajas o paquetes separadas por destino y por cliente para realizar la entrega a la transportadora.

El área de despachos elaborara la factura del producto despachado cuando requiera que esta sea enviada con el producto, de lo contrario se elaborara para entregar en la dirección indicada por el cliente anexando fotocopia de la remisión y guía de transporte.

La transportadora recogerá el producto según las guías pegadas en las cajas, la firmara y sellara y devolverá una copia de la remisión y la copia de la guía de transporte.

**6.1.5.2 Recepción productos:** Se recibe del proveedor la materia prima, insumos o repuestos en el área de descargue, con su debida factura o Remisión y orden de compra, la cual será verificada por el Auxiliar o coordinador de Almacén para confirmar que lo que se recibe es lo solicitado por el área de compras. Para productos importados, el jefe de compras, informa al almacén sobre la fecha de entrega del producto importado. Al momento de recibir el producto importado, el transportador suministrara, el paquete de documentación, que se compone de la remisión del proveedor, declaración de importación, factura, guía de transporte, lista de empaque y licencia de importación, según sea el caso.

**6.1.5.3 Inspección del producto a recibir:** Todo producto antes de ser recibido, se debe inspeccionar en cantidad, calidad, referencia y documentación. Esta inspección se regirá a través de los parámetros descritos en la tabla militar estándar 105-D, de ser rechazado el almacenista procede a diligenciar el formato reporte de materia prima no conforme y enviarlo al proveedor vía correo electrónico, para gestionar un plan de acción, este material se debe identificar con el rotulo de producto rechazado .Cuando el producto es importado, se deberá realizar registro fotográfico.

**6.1.5.4 Aceptación o rechazo de producto:** una vez realizada la inspección y si el producto cumple con las especificaciones solicitadas, se firma la remisión, y se le entrega la copia al proveedor como soporte para posteriormente realizar la facturación. Si en la inspección se detecta que el producto no cumple con las especificaciones solicitadas en la orden de compra, se le hará la devolución al proveedor y no se dará ingreso al almacén. Si es un producto importado, se hará posteriormente la reclamación al proveedor, para que realice la respectiva trazabilidad.

**6.1.5.5 Ubicación e ingreso del producto**: una vez recibido el producto a satisfacción, se procederá a ubicar en el lugar asignado dentro del almacén, y se hará el ingreso al inventario.

**6.1.5.6** **Solicitud de vehículos para transporte de carga**

Dentro del proceso de logística, es imprescindible conocer el peso de la carga y su cubicaje, esto con el fin de solicitar el vehículo adecuado para el transporte de la mercancía, de igual forma es necesario tener en cuenta especificaciones del cliente para la entrega de la misma, lo ultimo hace referencia a condiciones de embalaje y tipo de vehículo si aplica.

Para determinar el peso a cargar se valida la unidad de empaque de la mercancía y se pesa un paquete de la misma, posteriormente con la siguiente ecuación se determina el peso total de la mercancía:

**Peso a cargar** = (peso de la unidad de empaque) x (cantidad de paquetes)

De igual forma para calcular cuánto cubica la mercancía se toman las dimensiones de la unidad de empaque y se multiplica por el total de paquetes:

**Cubicaje de la mercancía** = (largo x ancho x altura) x (cantidad de paquetes)

* 1. **CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO**

Antes de iniciar el cargue del producto se debe realizar una inspección de las condiciones del vehículo tales como:

* + 1. Condiciones internas impermeabilidad y limpieza.
    2. Protector superior (carpa) en buen estado
    3. Se debe asegurar la correcta información en el manifiesto de carga (completa, legible, exacta), que incluya una descripción exacta y completa de la carga.
  1. **TRANSPORTE**

Antes de salir, asegúrese de tener bien planificado el recorrido o la ruta.

* + 1. Evite atravesar núcleos urbanos o zonas residenciales, especialmente de noche.
    2. Al encender el motor, no lo caliente estando parado. Circule los primeros kilómetros sin forzar el motor (si lo fuerza en frío, originará consumos excesivos, averías y desgastes prematuros).
    3. Recuerde que su comportamiento en la carretera puede alargar la vida útil del vehículo, ahorrar combustible y mejorar la imagen del transporte terrestre en general. Trate de conducir de manera continua y sin precipitación.
    4. Conduzca respetando las señales y prescripciones del código de circulación (generalmente las sanciones de conducción por el hecho de no cumplir la reglamentación deberán ser pagadas por el “Chofer” o el dueño del camión).
    5. Atienda puntualmente las indicaciones de la policía de tránsito. Si le hacen parar, compórtese con serenidad y brindando respuestas razonadas. No se violente.

En cuanto a la velocidad:

* + 1. Respete los límites de velocidad, aunque no le parezcan oportunos, y sea prudente si ha de pasar por núcleos urbanos, zonas escolares o de recreo...
    2. Circule a velocidad constante, sin aceleraciones bruscas.
    3. Mantenga la aguja del cuenta-revoluciones en la zona económica.
    4. Aplique los cambios de marcha adecuados sin forzar el motor del vehículo, coordine adecuadamente los pedales y no cambie de velocidad a cada instante.
    5. Apague el motor cuando prevea que la parada no será muy breve.
    6. Si circula con las ventanas abiertas a más de 60 km/h, el consumo aumentará aproximadamente en un 5%.
    7. Tenga en cuenta que su comportamiento, tanto en carretera como en zonas urbanas repercute en la buena imagen de su empresa y en la del transporte terrestre en general.
    8. Si se produjese algún problema o incidente llame inmediatamente a la base.
    9. Mantenga el vehículo siempre a la vista cuando se estacione para comer, o aprovisionarse, etc. Estacione en lugares seguros.
    10. Aproveche los descansos para comprobar:
* El exterior del camión: cierres, precintos, luces, partes ocultas del contenedor, etc.
* La presión de los neumáticos, (el consumo de combustible aumenta cuando la presión es baja).
  + 1. **Controles en ruta**
* Funcionamiento de los frenos y de todas las luces de señalización.
* Alarmas e indicadores del tablero de mandos.
* Si sospecha que hay o puede haber problemas de tráfico en la ruta prevista, procure mantenerse informado, por ejemplo, mediante las emisoras de radio.
* Mientras conduzca, no realice otras actividades (comer, leer, realizar llamadas, etc.)
* Manténgase alerta en todo momento: conduciendo un vehículo pesado, si perdiese el control, podría provocar graves accidentes.
* Comunicaciones con la oficina de Despachos de Inmcor:
  + En el caso de que una situación implique un retraso (accidentes, caravanas, retenciones, desorientación) notifíquelo a la oficina de Despachos y/o Compras de Inmcor para que se le informe al cliente.
  + Cuando se haya completado el servicio.
  + Cuando se presente algún problema, incidencia o emergencia o tenga alguna duda. (Debe aplicarse el plan de contingencia establecido.)
    1. **Emergencias y contratiempos**
       1. **Averías**
* Estacione donde no haya peligro para la circulación y señalice la parada.
* Informe a la oficina de Despachos y/o Compras y Logística de Inmcor de cualquier incidencia y de qué se trata. Confirme la avería y estime si la podrá reparar o no y cuanto tiempo le llevará, vuelva a informar oficina de Despachos y/o Compras y Logística.
* Intente hacer la reparación con medios propios (herramientas y repuestos).
* Si no es posible, comuníquelo oficina de Despachos y/o Compras y Logística de Inmcor y espere instrucciones.
* No abandone el vehículo o la mercancía en ningún caso.
  + - 1. **Accidentes**
* Intente estacionar donde no haya peligro para la circulación y señalice la
* parada.
* Compruebe los posibles daños del vehículo y de la mercancía y evalúe las posibilidades de continuar. Si los daños le impiden circular normalmente,
* llame oficina de Despachos y/o Compras y Logística de Inmcor y espere instrucciones.
* No abandone el vehículo o la mercancía en ningún caso.
  + - 1. **Contratiempos**
* Si se produjese un desplazamiento de la carga, intente detenerse donde no haya peligro para la circulación y señalice la parada. Intente averiguar la causa del desplazamiento (mala estiba, exceso de peso...), y avise a la oficina de Despachos y/o Compras y Logística de Inmcor.
* Avise oficina de Almacen y Despachos y/o Compras y Logística de Inmcor si ha de detenerse, modificar la ruta o reducir sensiblemente la velocidad por derrumbes, lluvia y otros fenómenos adversos.
* Si no funciona el teléfono móvil o la radio, comuníquese con la oficina de Despachos y/o Compras y Logística de Inmcor desde un teléfono público.
* En caso de robo o asalto, presente la denuncia inmediatamente y avise a la Despachos y/o Compras y Logística de Inmcor.
* No abandone el vehículo o la mercancía en ningún caso.
  1. **ENTREGA**
     1. **Tiempo de entrega.** Para el control de la entrega del producto al cliente, se ha establecido un tiempo en el cual se debe cumplir a menos que se presente un improvisto. Teniendo como base muestras tomadas en anteriores entregas, Inmcor tiene establecido el tiempo promedio para cada cliente.
     2. **Trazabilidad del vehículo.** La empresa transportadora debe suministrar vía e-mail la ubicación del vehículo en la ruta hacia su destino, de igual forma el coordinador de despachos debe realizar confirmaciones telefónicas de la información suministrada colocándose en contacto con el coordinador logístico de la entidad prestadora del servicio de transporte y con el conductor del vehículo, para los transportadores particulares dicho seguimiento se realiza solo vía telefónica.

En el caso de transporte por paqueteo el seguimiento vehicular se realiza a través de los portales establecidos por la compañía transportadora con su respectivo número de guía.

* + 1. **En el lugar de entrega el conductor debe:**
* Identifícarse como conductor de la empresa y presentar la documentación necesaria para la entrega de la carga.
* Circular y maniobrar dentro de las instalaciones con precaución y conforme a las normas e indicaciones internas.
* Entregar la mercancía
* Es imprescindible que permanezca al costado del vehículo, controlando la entrega:
  + Comprobar que el número de precinto o sello corresponde con el que consta en el “manifiesto de carga”.
  + Verificar que las puertas estén debidamente cerradas.
  + Hacer las indicaciones que crea oportunas a la persona que recibe la carga.
  + Antes de firmar, anote cualquier observación especial.
* Cuando acabe la entrega de la carga, solicitar que el receptor de la mercancía le firme el original de la remisión (hora, día, nombre, firma y sello del receptor) y se le entrega una copia (y la documentación para el remitente, si existe).
* Si durante la entrega hay algún problema, incidente o demora, llame a la oficina de Despachos y/o Compras y Logística de Inmcor.
  + 1. **Controles antes de la partida después de completado el servicio.**
* Compruebe que tenga a mano la copia firmada de recibido de la remisión junto con toda la demás documentación de la empresa.
* Una vez preparado para salir de las instalaciones, llame a la oficina de Almacén y Despachos y/o Compras y Logística de Inmcor para informar de la finalización del servicio.
  + 1. **Identificación de OEA:**
* El proceso de Despacho, Carga y Transporte de Producto Terminado

realizara validación donde se identifique a sus asociados de negocio autorizados como Operador Económico Autorizado en Colombia o certificados por otro programa de seguridad administrado por una aduana extranjera.

* El proveedor genera un plan de contingencia de su actividad que garantice el desarrollo óptimo de las operaciones contratadas.
* Una vez se elija el proveedor se realiza un acuerdo de seguridad.

1. **BIBLIOGRAFIA**

Norma Técnica Colombia ISO 9001:2008

1. **ANEXOS**

Convenio de Transportadores

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| FIRMA: |  |  |  |
| NOMBRE: | Mauricio Correa | Sorayda Rojas | Jair Rojas Lemos |
| CARGO: | Coordinador de Almacén y Despacho | Jefe de Compras y Logística | Gerente |
| FECHA | 2013/04/17 | 2013/04/17 | 2013/04/17 |