



MANUAL DE FUNCIONES, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA CONDUCTORES Y AUXILIARES DE DISTRIBUCIÓN DE CON LOGISTICA DEL VALLE S.A.S

Como trabajador de Con Logistica del Valle S.A.S y manipulador de alimentos, le socializamos el presente Manual de Normas y Procedimientos, las cuales son de obligatorio cumplimiento en el desempeño de sus labores.

BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA. Son los principios básicos y prácticos generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos en cada una de las operaciones mencionadas cumplan con las condiciones sanitarias adecuadas, de modo que se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

MANIPULADOR DE ALIMENTOS. Es toda persona que interviene directamente, en forma permanente u ocasional, en actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte y expendio de alimentos.

Todo manipulador de alimentos debe adoptar las prácticas higiénicas y medidas de protección que a continuación se establecen:

1. Mantener una estricta limpieza e higiene personal.
2. Lavarse las manos con agua y jabón desinfectante, antes de comenzar su trabajo.
3. Mantener el cabello recogido y cubierto totalmente mediante malla, gorro u otro medio efectivo y en caso de llevar barba, bigote o patillas se debe usar cubiertas para estas. No se permite el uso de maquillaje.
4. es obligatorio el uso de tapabocas cubriendo nariz y boca mientras se manipula el alimento.
5. Mantener las uñas cortas, limpias y sin esmalte.
6. No se permite utilizar reloj, anillos, aretes, joyas u otros accesorios mientras el personal realice sus labores.
7. Usar calzado cerrado, de material resistente e impermeable y de tacón bajo.
8. De ser necesario el uso de guantes, estos deben mantenerse limpios, sin roturas o desperfectos y ser tratados con el mismo cuidado higiénico de las manos sin protección.
9. No está permitido comer, beber o masticar cualquier objeto o producto, como tampoco fumar o escupir en las áreas donde se manipulen alimentos.
10. El personal que presente afecciones de la piel o enfermedad infectocontagiosa debe ser excluido de toda actividad directa de manipulación de alimentos.
11. Los manipuladores no deben sentarse, acostarse, inclinarse o similares en el pasto, andenes o lugares donde la ropa de trabajo pueda contaminarse.

PROCESO DE ENTREGA

El proceso de distribución y entrega del producto solo puede ser realizado por nuestros trabajadores, encontrándose prohibido el transportar y/o usar de terceras personas no autorizadas por la empresa, en el proceso de distribución, el cual estará integrada por un Conductor y un Auxiliar de Reparto; La tripulación deberá velar por la correcta supervisión de la cadena de frío durante la ruta, verificando que los productos transportados mantengan la temperatura adecuada, en caso de anomalía se debe reportar inmediatamente a la empresa despachadora de carga.

El Conductor realiza chequeo preoperacional del vehículo. El Auxiliar de Reparto, reclama facturas antes de salir a ruta.

1. Deben iniciar la ruta a la hora estipulada por la Empresa despachadora de la carga, de igual forma deben reportar la hora llegada al primer cliente.
2. Vehículo Inicia proceso de entrega:
3. La tripulación debe verificar que los datos de la factura deben coincidir 100% con el establecimiento y la dirección o punto de entrega.
4. Descarga producto del vehículo y entrega en las instalaciones del cliente relacionado en la factura.
5. La descarga de producto debe ser en el carro para porte de canastillas, el cual debe contener sobre bandeja para evitar derramamiento de fluidos del producto.
6. En el momento de entrega se debe cumplir acorde a las normas de BPM, utilizando cofia, tapabocas y guantes.
7. La mercancía se entrega en el área de recibo o basculas establecidas por el cliente, no pueden ingresar a cuartos fríos o acomodar mercancía en enfriadores debido a protocolos de seguridad, por los límites de su cargo y de responsabilidad definidos por la ARL.
8. Se pesa el producto a entregar en báscula asignada por el cliente, registrando y verificando con el cliente el valor de cada una de las pesadas.
9. Transportador toma las pesadas correspondientes para liquidar valor total de factura.
10. Luego de entregar todo el producto y totalizar valores de factura se debe verificar contra las pesadas que tiene el cliente las cuales deben ser iguales.
11. Se debe verificar que el producto entregado coincida con lo relacionado en la factura, en caso de sobrante o faltante de mercancía, el auxiliar o conductor del vehículo, se debe comunicar con el jefe de bodega o empresa despachadora del producto, con el fin de comunicar la novedad y solicitar información de cómo proceder con el producto.

Uso obligatorio Aplicación GO, para cumplimiento y reporte del proceso de entrega.

1. La tripulación debe descargar la aplicación GO, en el celular inteligente, debe notificar a la empresa despachadora de la carga el correo electrónico para recibir las claves de ingreso a la aplicación GO.

2. la tripulación del vehículo debe verificar que la aplicación GO, debe estar activa y funcional antes de iniciar cada ruta.
3. se debe utilizar a diario la Aplicación GO, durante toda la ruta para reportes en tiempo real de: salida a ruta, entregas a clientes, pagos de clientes, consignaciones en ruta y registro de mermas y devoluciones para el 100% de las entregas programadas para el vehículo asignado.

MERMAS PRESENTADA DURANTE LA ENTREGA

La tripulación debe llamar al supervisor de bodega o al celular de mermas de la distribuidora según corresponda para reportar las mermas generadas en la entrega del producto.

1. Tener en cuenta que las mermas son la diferencia entre la factura y el pesaje del producto:
 - a) Si el resultado del pesaje es menor al de la factura se llama al supervisor para solicitar autorización e indicaciones de cómo proceder.
 - b) Si el resultado del pesaje es mayor al de la factura o si hay producto demás, se llama a bodega para que este nos indique como proceder sea devolver la mercancía o otras indicaciones que haya a lugar.
 - c) Si el cliente no posee báscula o se niega a pesar el producto, no se puede solicitar autorización para dar la merma, puesto que la misma está sujeta al peso correcto del producto. Si el cliente devuelve el producto se debe registrar en el formato "Planilla de devolución y novedades de ruta y entregar el producto físico en la distribuidora al momento de legalizar la ruta.
2. El transportador debe dejar por escrito en la factura del cliente y en su copia las mermas realizadas y el valor total a pagar por el cliente.

Si el transportador o auxiliar, no se comunicaron con el supervisor o no cumplieron sus indicaciones, deberán responder por el valor de las mermas no autorizadas.

3. Cuando se solicite, se debe dejar evidencia del proceso de aplicación de la merma del producto, registrando en imagen o video el proceso realizado.

DEVOLUCIONES DE PRODUCTO:

Proceso General.

1. La tripulación antes de retirarse del negocio del cliente debe llamar al área comercial y reportar la novedad. Con el fin de que el correspondiente representante de ventas medie con el cliente para el recibo de producto o para que defina un nuevo cliente para vender el producto
2. Ningún transportador puede regresar una devolución a bodega sin previo visto bueno del área comercial de la empresa propietaria del producto.

Proceso para la ciudad de Bogota:

1. El transportador deberá notificar cada que tenga una devolución que presente durante el recorrido al vendedor, el cual deberá tramitar una solución con el cliente y llegado el caso que no se logre un acuerdo y se genere la devolución, proporcionará un consecutivo para la aceptación, el transportador lo deberá apuntar en la factura como soporte de que informo la novedad.

2. Cuando el vehículo llegue a la bodega deberá presentarse la tripulación primero en la oficina de empresa despachadora de carga, con las facturas que le devolvieron y la auxiliar operativa dentro de su gestión llamara al vendedor y verificará que el consecutivo de devolución es real, una vez se confirme con el vendedor pondrá el sello como aprobación de que se cumplió el procedimiento. y procederá a recibirle devoluciones.

PROCESO DE COBRO:

1. Toda factura que tenga la condición de pago CONTADO deberá ser cobrada por la tripulación antes de salir del establecimiento del cliente.
2. Únicamente la tripulación autorizada debe realizar el cobro.
3. Se autoriza el cobro únicamente en el mismo sitio de la entrega, el cual va definido en la factura generada por el cliente
4. Está prohibido que el conductor se lleve el vehículo antes de terminar el proceso de cobro, consignación y cierre de la ruta. En ningún caso se podrá realizar el cobro en un vehículo diferente al asignado por la operación.
5. La tripulación debe exigir al cliente entregar el efectivo según la liquidación de la factura dentro del establecimiento.
6. Cuando la factura es para pago en línea o pago virtual, el trabajador deberá verificar y confirmar la transacción realizada por el cliente antes de salir del establecimiento, en caso de no poderla confirmar, deberá tomar imagen del soporte de la transición como evidencia de pago de la factura.

SUBPROCESO DE PAGO DEL CLIENTE CON DATAFONO:

1. La Dirección de entrega de los pedidos debe ser exactamente la misma que aparece en la factura.
2. Ningún pedido podrá devolverse sin la autorización de la dirección comercial
3. Todo pago que se realice a través del datafono deberá ser soportado con un Váucher el cual deberá ser firmado por el cliente; Se debe traer a la empresa el original del váucher con firma, cedula y nro. celular del cliente que hizo el pago
4. No se permite dejar pedidos Fiados, toda entrega debe tener soporte de pago.
5. El uso del datafono es para uso exclusivo de las transacciones de pago de clientes de la empresa Avidesa Mac Pollo, bajo ninguna circunstancia se debe usar para un fin diferente.
6. No se puede acumular dinero efectivo por valores superiores a \$1.500.000 (un millón y medio de pesos m/cte.)
7. Las rutas deben ser cerradas en su totalidad en el mismo día en que se realizan.
8. Todos los pedidos deben ser entregados pesados y contados.

SUBPROCESO DE USO Y MANEJO DE CAJA DE SEGURIDAD EN EL VEHÍCULO:

1. Antes de iniciar la labor, la tripulación debe verificar si existe anomalía o daño físico en la caja de seguridad para notificar inmediatamente la novedad.
2. Durante el recorrido de la Ruta, se debe depositar el dinero dentro de la caja de seguridad y llevar un control escrito de la totalidad del dinero depositado.

3. durante la ruta, se debe notificar a la empresa despachadora de la carga y solicitando apertura de la caja fuerte bajo las normas de seguridad establecidas por esta empresa, socializando el lugar y hora en donde se realizaría la consignación del dinero.
4. Si la caja fuerte es monitoreada y posee protocolo de apertura al finalizar la ruta, el proceso es: Al finalizar la ruta, es obligación de la tripulación consignar la totalidad del dinero recaudado en Bancos y Entidades Financieras establecidas por la empresa.
5. Está prohibido intentar abrir la caja fuerte sin autorización de la empresa, su apertura es de exclusivo manejo de la empresa de monitoreo.
6. Está prohibido llegar al cierre diario, con el dinero de la ruta dentro de la caja fuerte

PROCESO DE ENTREGA DE PEDIDOS CON VALOR DE ALTA CUANTIA:

1. La tripulación deberá llamar a Coordinador Seguridad para solicitar el escolta en el momento del cobro o en su defecto para recibir instrucciones para el aseguramiento del efectivo de la ruta.
2. La tripulación no podrá salir del establecimiento del cliente hasta tanto no recibir instrucciones de seguridad ya sea el acompañamiento del escolta, de la policía o una instrucción relacionada.
3. La tripulación deberá verificar que el escolta llegue al establecimiento. Llamando al coordinador de seguridad para confirmar los datos del mismo.
4. La tripulación debe ingresar el dinero al furgón antes de iniciar desplazamiento a la entidad bancaria.
5. Se dirigen a la entidad bancaria que establezca coordinador de seguridad.
6. Al llegar a la entidad bancaria, deben asegurarse de que el dinero no sea visible al público, acompañándose siempre del escolta.
7. Realiza el proceso de consignación correspondiente Únicamente en las ventanillas de la entidad bancaria.
8. Finalizando consignación se dirige a la distribuidora para realizar los respectivos cierres de ruta

MANEJO DEL EFECTIVO EN LA RUTA:

1. Dinero máximo para mantener en los bolsillos no puede exceder de cincuenta mil pesos, el cual se usa para dar vueltos en los pagos de contado.
2. Durante la ruta, la tripulación del vehículo no podrá acumular dinero por un valor superior a dos (2) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes.
3. El dinero se cuenta dentro de la cabina, vidrios arriba y con el vehículo en movimiento
4. No se debe mantener dinero dentro de la cabina del vehículo, se recomienda utilizar bolsas plásticas de libra y hacer fajos de dinero de cantidades iguales. Dejándolas dentro del furgón mientras se realizan las consignaciones
5. No se pueden acumular dineros de la ruta. Se deben realizar varias consignaciones en la ruta en los corresponsales y bancos autorizados.
6. No se puede realizar una sola consignación en ruta

7. No se permiten múltiples consignaciones en el mismo banco a la misma hora el mismo día
8. Esta prohibido realizar consignaciones de la venta del producto a cuentas de terceros o no autorizadas al trabajador, también está prohibido consignar el dinero en días posteriores.

PROCESO DE CIERRE DE LA RUTA:

1. Confirmar la finalización de la ruta con el área logística Frimac
2. Retorno a la distribuidora
3. Si trae alguna devolución la unidad de frio debe permanecer encendida y hacer la respectiva fila para la entrega en bodega (si el producto no cumple con la temperatura adecuada se hará el cobro)
4. Hacer la respetiva fila para la entrega de canastas
5. Para retirar el sello del termo registro debe haber previa autorización de la persona encargada por Avidesa Mac Pollo
6. El conductor procede a hacer el proceso de limpieza y desinfección en el lavadero autorizado
7. El auxiliar inicia su proceso de cierre (lectura de termo registro y firma de hora de llegada)
8. Realizar el cierre de mermas, organizar de menor a mayor las facturas, si trae facturas crédito deben venir de primeras, las planillas de merma deben venir diligenciada y firmada por el cliente, las facturas que generaron merma deben venir firmadas (si no organiza las facturas no puede hacer cierre, si no trae las facturas firmadas le cobran las mermas)
9. Si trae devolución la planilla de devoluciones y novedades de ruta debe venir totalmente diligenciada (si no pueden realizar cierre
10. Cierre caja
11. El vehículo se debe entregar al personal de calidad o logístico con los grifos cerrados, termo registro puesto y el respectivo recibo de lavado del lavadero autorizado y firmar el formato de recepción de vehículos (según distribuidora)

PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES EN EL PROCESO DE ENTREGA DE PRODUCTOS:

1. En el proceso de entrega del producto, está estrictamente prohibido por la empresa Con Logistica del Valle S.A.S, que sus trabajadores ingresen a cuartos fríos sin cumplir los requisitos estipulado el articulo 65 y Parágrafo del estatuto de seguridad industrial de la resolución 2400 de 1979 del Ministerio de Trabajo, aclarando que no debe ingresar solos o sin elementos de protección personal y/o prendas térmicas adecuadas para el evento; está totalmente prohibido el ingreso a cuartos fríos de clientes o terceros; el incumplimiento de esta norma es considerado un acto inseguro del trabajador.
2. Está Prohibido, posterior a la entrega del producto, realizar actividades que no se encuentren asignadas a nuestros trabajadores, como surtir mercancía en las áreas de almacenamiento del cliente o de un tercero, recordando que la función del auxiliar de entrega se limita a entregar de manera satisfactoria el

producto en el área designada por el cliente, con la prohibición de surtir anaqueles, neveras, mostradores o similares.

3. Está Prohibido al trabajador, realizar actividades de mecánica o cambios de piezas o repuestos a los vehículos que conducen o a vehículos de terceros; esta prohibición se aplica en horario laboral, bajo nuestra subordinación o en las áreas de parqueo de los vehículos asignadas por la empresa; el incumplimiento de esta norma es considerado un acto inseguro del trabajador.
4. Esta estrictamente prohibido realizar actividades riesgosas en vehículo, parqueaderos o áreas de trabajo propias o de terceros que puedan afectar la integridad física o mental del trabajador, otros trabajadores, terceros o animales.

USO DEL CELULAR Y EL CARNET:

1. Durante la labor, siempre se debe portar el equipo celular, como una herramienta de trabajo y se debe usar debidamente para comunicarse con la empresa y recibir comunicación de ella, en todo caso está prohibido usarlo con fines personales o comerciales.
2. Se debe contestar el equipo celular cada vez que la empresa lo llame.
3. Se debe comunicar de inmediato a la empresa cualquier inconsistencia o novedad que se presente en la ruta.
4. Se debe informar a la empresa, la demora que pueda existir en la entrega de un producto por acción u ocasión del cliente o de un tercero que interfiera en la entrega del producto o en el tiempo estipulado de entrega el cual se ha programado en 15 minutos por cliente.
5. Se debe portar en un lugar visible el carné de identificación de la empresa cada vez que se encuentre laborando o en actividades de la empresa.
6. El carné de la empresa es un documento personal e intransferible, su uso se limita solo al trabajador activo de la empresa.
7. Al finalizar el vinculo laboral con el trabajador, se debe reintegrar el carné de la empresa y su brazaletes.

El incumplimiento de este procedimiento acarreará medidas disciplinarias y e incluso será causal de desvinculación de la tripulación infractora por omisión de instrucciones.

Cordialmente,

Alejandro González A.
Gerente.