UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO

FACULTAD DE INGENIERIA

ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

CONTROL, NORMALIZACION Y OPTIMIZACION DEL DEPARTAMENTO DE DESPACHO EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS LACTEOS

(TOMO DE ANEXOS)

REALIZADO POR Rico Díaz, Victoria E.

PROFESOR GUIA Ing. José Vicente Gutiérrez

FECHA 03 de Junio de 1998

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1:

MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

RECEPCION 1
DESPACHO 8
ALMACEN 14
DEVOLUCIONES DE LOS CLIENTES 19
ETIQUETAS DETERIORADAS 21
FACTURACION 24
CAJA 28
COBRANZAS 32

ANEXO 2:

DESCRICIONES DE CARGOS

ENCARGADO DE RECEPCION DE PRODUCTOS 35
DESCARGADOR 38
JEFE DE CAVA 40
AYUDANTE DE CAVA 43
ENCARGADO DE DESPACHO 46
JEFE DE ALMACEN Y DESPACHO 49
FACTURACION 53
CAJA 56
COBRANZAS 59

ANEXO 3:

SISTEMA DE COMPUTACION 62

ANEXO 4:

FORMATOS 69

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE RECEPCION

SECCION

DEPARTAMENTO DE RECEPCION

NORMAS GENERALES

1.- No fumar.

2.- Se debe usar el uniforme durante su permanencia en la Empresa.

3.- Horario de trabajo de 6:00 a.m. a 3:00 p.m.

1.- PROPOSITO

Establecer el procedimiento de las actividades del Encargado de Recepción.

2.- EQUIPOS UTILIZADOS

2.1- Equipo de computación.

2.2- Lector óptico.

2.3- Paletas.

2.4- Material de oficina.

3.-PERSONAL INVOLUCRADO

3.1- Encargado de Recepción.

3.2- Los descargadores.

3.3- Ayudantes de Cava.

3.4- Jefe de Almacén y Despacho.

4.- PROCEDIMIENTO

4.1- La hora de descarga de la gandola es iniciada a las 6:30 a.m., pero dependerá de la hora en que ésta llega y de la disponibilidad de espacio en la cava.

4.2- El Encargado de esta área, deberá abrir la puerta de la antecava que da a la zona de recepción de mercancía.

4.3- Encenderá las luces del área de recepción.

4.4- Encenderá el computador. Para lo cual oprimirá el botón de " Power", una vez encendido, en la pantalla le aparecerá " LOGIN ", introducirá su clave visible, le dará a la tecla "ENTER", y en la pantalla aparecerá la palabra "PASSWORD", escribirá su clave secreta y se oprime la tecla "ENTER", se cargará automáticamente el paquete de aplicación para la carga de productos.

4.5- Se encenderá el decodificador de código de barra.

4.6- Se abrirá la reja tipo Santamaría que da acceso a la gandola.

4.7- El Encargado de esta área deberá colocar en su tabla de chequeo, los formatos a utilizar.

Estos formatos son tres:[1]

[1] Ver pág. 69

a.- Hoja de Registro de Entrada de Productos. (A-1)

b.- Control de Queso Pasteurizado. (A-2)

c.- Control de Etiquetas Deterioradas. (A-3)

4.8- Se tiene como regla, que el Encargado de esta área no puede abandonar su zona de trabajo en ningún momento; en caso de que tenga que dejar su puesto de trabajo deberá llamar a uno de los Encargados de Cava, para que éste se quede en su área momentáneamente. Los descargadores nunca podrán estar en esta área solos.

4.9- Se prohibe terminantemente fumar en esta área.

4.10- Se debe anotar en el Registro de Entrada de Productos, la fecha, los datos del conductor, placas del camión, número del precinto de seguridad, tanto de la puerta trasera, como de la puerta lateral y hora de inicio de la descarga.

4.11- Comienza en sí la descarga de la gandola

4.12- Uno de los descargadores se subirá en la gandola y otro estará parado en el piso, de manera que se pasen las cajas o cestas que llegan en la gandola.

4.13- Deberá vigilar que esté colocada una paleta en el sitio indicado, de manera que la mercancía que se esta descargando nunca sea colocada en el piso.

4.14- Si se están descargando cestas plásticas, deberá vigilar que las mismas no sean tiradas de la gandola, ya que los productos que vienen en estas cestas se deben manejar con sumo cuidado.

4.15- Se debe revisar si el contenido de estas cestas es todo del mismo tipo y si la fecha de vencimiento de los productos es la misma. De no ser así se separará, posteriormente se revisará detalladamente y se le notificará al Jefe de Almacén y Despacho.

4.16- Las cestas se colocaran en las paletas de manera que no se sobrepase de 50 cestas del mismo producto por paleta.

4.17- Una vez que la paleta con cestas esté llena, vendrá el ayudante de cava con una transpaleta y se la llevará del área de recepción hasta el área destinada en la cava.

4.18- A medida que se van llenando las paletas con las cestas, se irá anotando en el respectivo formato, la cantidad de cestas que se ha colocado por paleta y la fecha de vencimiento de estos productos.

4.19- Cuando se estén descargando las cajas pequeñas (mantequillas o cremas) con etiquetas con código de barras, se vigilará que las cajas sean colocadas de tal manera, que las etiquetas queden hacia afuera, de manera de poder leer las mismas con el lector óptico. En caso de que alguna caja tenga que quedar tapada con otra caja y la etiqueta no quede accesible, se leerá la etiqueta de esta caja antes de que se coloque la otra caja que la va a tapar.

4.20- Se deberá vigilar que no se coloquen más de cien cajas pequeñas por paleta.

4.21- Una vez llena la paleta, ésta será transportada hasta la cava con la transpaleta.

4.22- Cada vez que se llena la paleta se debe anotar en el formato la cantidad de cajas por paleta por producto.

4.23- Cuando se estén descargando las cajas de queso que tengan etiquetas con código de barra, se vigilará que no se coloquen mas de 50 cajas por paleta, a menos que por razones de espacio disponible en cava o por falta de paletas se vean obligados a colocar 60 cajas por paleta.

4.24- Las cajas se colocaran de manera tal que las etiquetas queden hacia afuera, para poder así leerlas con el lector óptico.

4.25- Las etiquetas de las cajas que quedan en el centro se leerán antes de que se coloquen las cajas que las van a tapar.

4.26- Se tendrá presente que se debe colocar un solo tipo de producto por paleta.

4.27- A medida que se van llenando las paletas y que éstas son transportadas a la cava se anotará en el formato correspondiente, el número de cajas por paleta por tipo de producto.

4.28- En caso de que alguna etiqueta llegase defectuosa o rota, se procederá a seguir los pasos descritos en el manual de Normas y Procedimientos de las cajas con Etiquetas Deterioradas.[2]

4.29- Cuando se esté descargando el Queso Pasteurizado, (este queso no trae etiqueta con código de barra), se anotará en el formato de "Control de Queso Pasteurizado", el peso de cada caja.

4.30- Si este queso viene en cajas de una unidad por caja, se colocará un máximo de 50 cajas por paleta. Si vienen dos unidades por caja, se colocarán como máximo la cantidad de 33 cajas por paleta.

4.31- La hoja de control de Queso Pasteurizado, al igual que la hoja de Control de Etiquetas Deterioradas, se las deberá entregar al Jefe de Almacén y Despacho.

4.32- A medida que se va descargando la gandola, se colocará en el interior de la misma los rodillos transportadores, para así agilizar la descarga de la misma.

4.33- En caso de que llegue en la gandola otro tipo de producto, o algún paquete para alguien en particular se deberá anotar en la Hoja de Registro, en el punto de Observaciones. Se anotará que tipo de producto es, el número de cajas recibidas y a quién van dirigidas.

4.34- Una vez finalizada la descarga de la gandola, el Encargado de Recepción de Productos deberá entregar la Hoja de Registro de Entrada de

[2] Ver pág. 21

Productos en el Departamento de Facturación, donde la persona encargada de este departamento cotejará los datos escritos en la Hoja de Registro, con la cantidad de productos facturados por el proveedor. En caso de existir algún problema se le notificará de inmediato al Jefe de Almacén y Despacho.

4.35- Posteriormente, cuando la gandola haya salido del área de descarga, cerrará la reja del estacionamiento.

4.36- Deberá lavar el área de recepción y el área donde se estaciona la gandola diariamente.

4.37- Debe cerrar la reja tipo Santamaría, apagar el computador, el decodificador, apagar la luz y cerrar la puerta de la antecava.

4.38- En caso de tener alguna duda o problema durante el proceso de la descarga, deberá notificarlo al Jefe de Almacén y Despacho.

5.- REGISTROS UTILIZADOS

5.1- Hoja de Registro de Entrada de Productos.

5.2- Hoja de Control de Queso Pasteurizado.

5.3- Hoja de Control de Etiquetas Deterioradas

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE DESPACHO

SECCION:

DEPARTAMENTO DE DESPACHO

NORMAS GENERALES

1.- No fumar.

2.- Se debe usar el uniforme durante su permanencia en la Empresa.

3.- Horario de trabajo de 6:00 a.m. a 3:00 p.m..

1.-PROPOSITO

Establecer el procedimiento de las actividades del Despachador para los clientes. Todo esto deberá estar acorde a las necesidades de los clientes y a los objetivos de la Empresa.

2.-EQUIPOS UTILIZADOS

2.1- Computadora e impresora.

2.2- Lector óptico inalámbrico.

2.3- Teléfono.

2.4- Material de oficina.

2.5.- Sumadora.

3.- PERSONAL INVOLUCRADO

3.1- Jefe de Almacén y Despacho.

3.2- Encargado de Despacho.

3.3- Jefe de Cava y ayudantes.

4.- PROCEDIMIENTO

4.1- Encender las luces del área de despacho y cava.

4.2- Abrir puerta de la cava.

4.3- Abrir reja tipo Santamaría que da acceso a los clientes.

4.4- Encender el computador. Para lo cual oprime el botón de "Power"; una vez encendido, en la pantalla aparecerá "LOGIN", introducirá su clave visible, le da a la tecla "ENTER", y en la pantalla aparecerá la palabra "PASSWORD", escribe su clave secreta y oprime la tecla "ENTER". Se cargará automáticamente el paquete de aplicación para el despacho de productos.

Despacho a Choferes-Vendedores

4.5- Se comienza a despachar a los Choferes-Vendedores de la Empresa, según lo que tengan anotado en su hoja de pedido (estas hojas las entregan los Choferes-Vendedores con día y medio de anterioridad).

4.6- El personal de cava saca los productos al área de despacho en paletas.

4.7- Los Choferes-Vendedores toman los productos que necesiten en sus carretillas.

4.8- Se dirigen al punto donde está el Despachador.

4.9- El Despachador introduce en el computador el código del camión o el código del negocio al cual le van a despachar.

4.10- Se leen las cajas con el lector óptico.

4.11- En caso que se trate de productos que no tengan la etiqueta de código de barra, se anota en la hoja de "Relación de Productos Entregados y Recibidos a los Choferes".

4.12- Al finalizar el despacho de cada Chofer-Vendedor o negocio a despachar, se lee el comando de "Cerrar-Cliente".

4.13- El computador emite un reporte de despacho.

4.14- El reporte se coloca en una carpeta.

4.15 Al finalizar el despacho de los Choferes-Vendedores, comienza el despacho a los clientes, aproximadamente a las 6:30 a.m.

Despacho a clientes:

4.16- El Despachador anota a los clientes a medida que van llegando en la "Hoja de Control de Despacho a Clientes y Empleados".

4.17- Se anotan los diferentes productos que desea cargar.

4.18- El Despachador comienza a llamar a los clientes por orden de llegada.

4.19- El cliente al ser llamado a cargar, estaciona su vehículo en la zona de carga.

4.20- Entra a la Empresa con su carretilla, entrega su carnet de identificación al Despachador.

4.21- Si el cliente trae algún producto para cambiarlo, lo baja y lo entrega al personal de cava.

4.22- El cliente se dirige a la antecava y solicita los productos al personal de cava.

4.23- El personal de cava anota el nombre del cliente y las cantidades de producto que lleva, en un formato igual a la "Hoja de Control de Despacho a Clientes y Empleados".

4.24- Una vez con la carretilla llena, el cliente se desplaza al punto donde se encuentra el Despachador.

4.25- Este lee el carnet del cliente con la lectora óptica, para ingresarlo al sistema.

4.26- El Despachador comienza a leer las cajas que lleva el cliente.

4.27- En caso de despacharse productos que no tengan etiqueta con código de barra, éstos vendrán de la cava acompañados de la "Nota de Venta al Detal", donde se especifica el nombre del cliente, el tipo de producto y la cantidad despachada, bien sea en kilos o en unidades si se trata de productos de peso fijo.

4.28- Se pueden despachar simultáneamente cinco clientes.

4.29- Una vez que el cliente termina de cargar los productos, el Despachador le pregunta si trajo cambio.

4.30- Si los productos para cambiar fueron aceptados, sobre el escritorio del despachador se encontrará la Nota de Devolución del cliente, en su respectiva carpeta.

4.31- Se introducen los datos de la devolución en el sistema.

4.32- Se le entrega al cliente la misma cantidad y el mismo tipo de productos que trajo para cambiar.

4.33- Se introduce en el sistema estos datos.

4.34- El Despachador lee el comando de "Cerrar Cliente".

4.35- El cliente sale con sus productos y lleva su vehículo al estacionamiento.

4.36- Se emite la Nota de Despacho.

4.37- Se lleva esta Nota de Despacho al Departamento de Facturación.

4.38- El despacho a los clientes finaliza a la 1:00 p.m.

4.39- Se comienza a recibir a los Choferes-Vendedores de la Empresa.

4.40- Se llaman por orden de llegada.

4.41- Bajan sus productos del camión.

4.42- El Despachador cuenta los productos que traen de vuelta al almacén.

4.43- Estos productos se relacionan en la Hoja de Relación de Productos Entregados y Recibidos a los Choferes.

4.44- Los ayudantes de cava llevan estos productos de vuelta al almacén.

4.45- El Despachador revisa las Notas de Entrega que los Choferes-Vendedores traen, para controlar cantidad de producto que vendieron y cambiaron, y lo anota en la "Hoja de Control de Salida de Cava".

4.46- Debe cuadrar la cantidad de la venta mas cantidad de devolución y promociones, con la cantidad de producto que sale de cava.

4.47- De no cuadrar se le cobrará al Chofer-Vendedor la cantidad de producto faltante.

4.48- Se deben revisar en las Facturas, que los kilos de las cajas de queso que están facturando correspondan con los kilos de las notas de despacho que se emitieron en la mañana. (Ver 4.13 y 4.14).

4.49- Se engrapará cada Nota de Despacho con la Nota de Entrega correspondiente de los Choferes -Vendedores.

4.50- Se entregan estas notas al Departamento de Facturación.

4.51- Se archivan las Hojas de Relación de Productos Entregados y Recibidos a los Choferes y las Hojas de Control de Despacho a Clientes y Empleados en sus respectivas carpetas.

4.52- Se procede a realizar la toma de inventario diario.

4.53- El Despachador entra en la cava con un ayudante de cava y comienza a realizar el conteo de los productos. Anota estos datos en el formato de Inventario Diario.

4.54- Al finalizar el inventario, saca un reporte de "Existencias en Cava" del sistema.

4.55- Este reporte se chequea con los datos del "Inventario Diario".

4.56- Se lleva el formato de "Inventario Diario" al Departamento de Facturación para la validación del inventario.

4.57- Una vez que se verifican los datos del inventario, se archiva el formato de inventario con el reporte de existencia en cava.

4.58- Se apaga el equipo de computación.

4.59- Se cierra la cava.

4.60- Se cierran las rejas.

4.61- Se apagan las luces del área de despacho y de la cava.

5.- REGISTROS UTILIZADOS

5.1- Control de Despacho a Clientes y Empleados.

5.2- Nota de Devolución.

5.3- Formato de Inventario Diario.

5.4- Relación de Productos Entregados y Recibidos a los Choferes.

5.5 - Hoja de Pedido.

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE ALMACEN

SECCION:

ALMACEN

NORMAS GENERALES

1.- No fumar.

2.- Se debe usar el uniforme durante su permanencia en la Empresa.

3.- Horario de trabajo de 6:00 a.m. a 3:00 p.m.

4.- Los productos primeramente entrados en el almacén, serán los primeros que salgan. Se trata del principio americano "First In First Out" (FIFO).

5.- En cuanto a la rotación de productos tiene que ser oportunamente planificada y llevada a cabo de manera que se evite la formación de pequeños saldos.

6.- Revisar la fecha de vencimiento de los productos, para su correcto manejo.

7.- Colocar el primer día laborable de la semana en un lugar visible a los clientes y el número de la semana de producción que se están aceptando devoluciones.

8.- Mantener el almacén ordenado y limpio.

9.- Se debe mantener la puerta de la cava cerrada una vez que se acabe el despacho.

1.- PROPOSITO

Establecer los procedimientos a seguir en las diferentes actividades de esta área, acorde a las necesidades de los clientes y a los objetivos de la Empresa.

2.- EQUIPOS UTILIZADOS

2.1- Balanza para cajas.

2.2- Balanza para piezas sueltas.

2.3- Material de empaque.

2.4- Material de oficina.

2.5- Transpaletas.

3.- PERSONAL INVOLUCRADO

3.1- Jefe de Cava.

3.2- Ayudantes de Cava.

3.3- Jefe de Almacén y Despacho.

4.- PROCEDIMIENTO

4.1- Chequear la temperatura de la cava justo cuando se abre ésta en la mañana.

4.2- Registrar las temperaturas en la hoja de "Control de Temperatura".[3]

4.3- Si existe algún patrón diferente en la temperatura, se le avisará al Jefe de Operaciones y al Jefe de Almacén y Despacho.

- En la mañana para el despacho de Choferes-Vendedores:

[3] Ver Anexo 4

4.4- Sacar de cava los productos que ordene el Despachador, según las "Hojas de Pedido" de los Choferes-Vendedores.

4.5- Anotar en la hoja de "Control de Despacho a Clientes y Empleados", la cantidad que lleva cada uno de los Choferes-Vendedores.

- Al comenzar la descarga de la gandola:

4.6- Los ayudantes deben estar pendientes de las paletas con productos que se encuentren en la zona de recepción.

4.7- Deben ir con frecuencia a recoger estas paletas con la transpaleta.

4.8- Retirar la paleta, y llevarla al almacén.

4.9- Colocar cada paleta con productos en el puesto asignado.

4.10- Estar pendiente de la rotación de inventario, mediante la revisión de la fecha de vencimiento y la fecha de elaboración de los productos.

- Al comenzar el despacho a los clientes:

4.11- Los clientes les solicitarán productos en la antecava.

4.12- Pedir el nombre del cliente.

4.13- Tomar la carretilla.

4.14- Dirigirse al sitio donde está el producto solicitado.

4.15- Tomar la cantidad requerida.

4.16- Entregar la carretilla con productos al cliente.

4.17- Anotar en la hoja de "Control de Despacho de Clientes y Empleados", el nombre del cliente y los tipos de productos que le fueron entregados.

- Si hay que despachar algún producto al detal:

4.18- Se busca el producto en cava.

4.19- Se pesa en la balanza.

4.20- Se anota en la hoja de "Control de Despacho a Clientes y Empleados", el nombre del cliente, cantidad de producto y el peso del mismo.

4.21- Se le coloca el peso al producto.

4.22- Se le entrega al cliente.

4.23- Si se tiene que abrir una caja de producto, para despachar lo que el cliente pide, se le quitará la etiqueta a la caja y se le llevará al Despachador esta etiqueta.

4.24- Si el producto que solicita no viene con etiqueta de código de barra (productos de peso fijo), se anotará en la hoja de "Venta al Detal", el tipo de producto y la cantidad pedida.

- Si el cliente trae productos para cambio:

4.25- Se reciben los productos del cliente y se le pide el nombre.

4.26- Se revisa el número del lote del producto para ver cual fue la semana de producción.

4.27- Se compara este número de semana, con el número colocado en la puerta de cava.

4.28- Si coincide o es mayor, puede ser que se cambie.

4.29- Si el número es menor, la devolución no procede.

4.30- Se debe revisar que el producto venga en su empaque original y que no esté maltratado por mal manejo de los clientes.

4.31- Si ésto se cumple junto a lo explicado en los puntos 4.27,4.28 y 4.29, la devolución procede.

4.32- Se pesa el producto.

4.33- Se anota en la "Nota de Devolución", el nombre del cliente, el tipo de producto, el número de lote, la cantidad y el peso.

4.34- Esta hoja es colocada en una carpeta en el escritorio del Despachador.

Cuando llegan los Choferes-Vendedores:

4.35- Se revisará que la mercancía que es devuelta al almacén esté en buen estado.

4.36- Se introduce al almacén y se coloca en su respectivo puesto.

- Al mediodía:

4.37- Se revisa la temperatura de la cava y se registra en la hoja de "Control de Temperatura".

- Al finalizar despacho:

4.38- Se ordena el almacén, de manera que los pasillos siempre estén libres de mercancía.

4.39- Se preparan las paletas con los pedidos de los Choferes-Vendedores.

4.40- En compañía del Despachador, se realiza el inventario físico del almacén.

5.- REGISTROS UTILIZADOS

5.1- Control de Despacho a Clientes y Empleados.

5.2- Nota de Devolución

5.3- Control de Temperatura.

5.4- Venta al Detal.

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LAS DEVOLUCIONES QUE TRAEN LOS CLIENTES

1.- Cada vez que un cliente traiga productos de devolución, y éstos sean aceptados como tal, porque cumplen con los requisitos de fecha de vencimiento y del estado físico del mismo (que los quesos estén en sus bolsas originales, que el producto esté completo, que los envases no estén deteriorados por falta de cuidado del cliente). Se le entregará al cliente, la misma cantidad de producto que trajo, en buen estado.

2.- Si el cliente, el día que trae la devolución no está interesado en cargar ese producto en particular, quedará obligado a llevar por lo menos una pieza del mismo. Esto se hace, ya que es muy difícil encontrar dos piezas con el mismo peso. De esta manera, si existe alguna diferencia de peso a favor del cliente o a favor de Quesolandia, ésta se cancela al llevar el cliente la pieza que se exige.

3.- Solamente se emitirán Notas de Crédito a los clientes, cuando en el almacén no se tenga producto en inventario con que reponer el cambio o sea cuando no hay stock de un producto.

4.- También se emitirán Notas de Crédito cuando exista cambio de precio en los productos.

5.- Si existe en algún momento, necesidad de emitir Notas de Crédito a los clientes, se notificará por escrito a Facturación y a Despacho con anterioridad. Esta notificación vendrá firmada por la Gerencia General, ó el Contador, ó el Contralor ó por la Gerencia de Mercadeo y Ventas.

5.- El Departamento de Mercadeo y Ventas, queda con la responsabilidad de informar a los clientes acerca de este cambio.

PROCEDIMIENTO A SEGUIR CUANDO LAS ETIQUETAS DE LAS CAJAS LLEGAN DETERIORADAS

La etiqueta de identificación de productos está formada por 18 dígitos, a saber:

- Los primeros 5 dígitos corresponden al código del producto.
- Los siguientes 6 dígitos corresponden al número de lote.
- Los siguientes 3 dígitos corresponden al número de la caja.
- Los últimos 4 dígitos corresponden al peso del producto.

Si las etiquetas de las cajas de productos llegan dañadas, mojadas, rotas o incompletas, y el lector no las lee, se procederá a lo siguiente:

1.- Se revisará la etiqueta para ver que tipo de información se obtiene.

2.- Si el número de lote y el número de caja se pueden leer de los datos escritos en la etiqueta, se pesará la caja para determinar su peso, y luego se introducirá al sistema de forma manual el nuevo código de la caja. Este código se escribirá sobre la caja con marcador negro. También se escribirá en el formato destinado para los códigos de cajas con problemas.

3.- Si el número del lote o el número de caja no se pueden leer de la etiqueta, se procederá a ingresar un código nuevo.

Se colocará el código del producto, 5 dígitos, el número de lote se tomará que corresponda con la fecha del día, con 6 dígitos, para el número de caja se llevará un número consecutivo por producto, con 3 dígitos, y el peso del producto se determinará pesando la caja, este peso estará formado por 4 dígitos.

Por ejemplo, si llega una caja de Queso Munster con la etiqueta dañada, el día 5 de enero de 1997, se le colocará a la caja el siguiente código:

Código del producto:	24082
Número de lote:	050197
Número de caja:	001
Peso:	1753
Código Interno:	240820501970011753

Los códigos que se ingresen de forma manual deberán ser anotados en el formato correspondiente. Esto es para llevar un control de los mismos, en caso de cualquier error.

Los códigos se escribirán en cada caja con un marcador negro. en el sitio donde va la etiqueta.

CODIGOS DE LOS PRODUCTOS

PRODUCTOS PAISA:	CODIGOS INTERNOS
Queso Blanco Especial EL PAISA:	24062
Queso MUNSTER:	24082
Queso MOZZARELLA:	29412
Queso AZUL:	29402
Queso EL PAÍS:	29372
Queso DURO PARA RALLAR:	28453
Queso PAISA PORCIONES:	29062

Mantequilla INDUSTRIAL SIN SAL:	14062
Mantequilla 200 Gr CON SAL:	14366
Mantequilla 200 Gr SIN SAL:	14086
Crema de Leche:	14436

PRODUCTOS LACTEOS EL CHAO

Queso tipo Edam	00001

PRODUCTOS LACTEOS DEL LLANO (OPTIMUS)

Queso Parmesano 6 meses 16 unidades	00006
Queso Parmesano 6 meses 2 unidades	00055
Queso Pecorino sin pimienta	00007
Queso Pecorino con pimienta	00009
Queso Manchego	00013
Queso'Gouda	00025
Queso Provolone	00019
Queso Provoletta	00017
Queso Parmesano Rallado	00041

Cualquier duda que se presente, se le deberá informar al Jefe de Almacén y Despacho

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE FACTURACION.

SECCION:

DEPARTAMENTO DE FACTURACION

NORMAS GENERALES

1.- No fumar.

2.- Horario de trabajo de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

3.-Todos los documentos en este Departamento deben procesarse diariamente.

1.- PROPOSITO

Establecer el procedimiento de las actividades del Encargado de Facturación.

2.- EQUIPOS UTILIZADOS

2.1- Computador e impresora.

2.2- Sumadora.

2.3- Teléfono.

2.4- Material de oficina.

3.- PERSONAL INVOLUCRADO

3.1- Encargado de Facturación.

3.2- Encargado de Despacho.

3.3- Encargado de Caja.

3.4- Encargado de Cobranzas.

4.- PROCEDIMIENTO

4.1- Prender equipo de computación y verificar que trabaje correctamente.

4.2- Revisar las Facturas de los proveedores para saber si existe alguna diferencia de precios.

4.3- Si existe alguna diferencia, llamar a la persona encargada en Administración y notificarle, para que realice los cambios necesarios.

4.4- Si no existe diferencia de precios, se carga la compra al sistema.

- Proceso con los clientes:

4.5- Se comienza a facturar a los clientes.

4.6- Se carga al sistema los productos que lleva el cliente; estos datos se toman de la Nota de Despacho que entrega el Encargado de Despacho.

4.7- Se emite la Factura con tres copias, el original azul, una copia blanca y otra rosada.

4.8- Se llama al cliente al área de facturación.

4.9- Se verifica con el cliente el pedido que hizo con lo facturado.

4.10- Si no hay diferencia, se procede a la actualización de la Factura por el sistema.

4.11- Se le entrega a Caja la Factura original azul y la copia blanca.

4.12- La copia rosada se anexa a la Nota de Despacho y se archiva en un archivo desechable.

- Proceso con los Choferes-Vendedores:

4.13- Cuando Despacho pasa la Nota de Entrega de los Choferes-Vendedores con la Nota de Despacho, se emite con estos documento, la Factura.

4.14- Si la Factura es de contado, se entrega el original azul y la copia blanca a Caja.

4.15- La copia rosada, la Nota de Despacho y la Nota de Entrega se archivan en un desechable.

4.16- Si la Factura es a crédito, el original, la copia rosada y la Nota de Entrega se pasan al Departamento de Cobranzas.

4.17- La copia blanca se deja para el continuado de Facturas.

- Al finalizar la facturación del día:

4.18- Cargar al sistema otros movimientos de inventario:

4.18.1- Propagandas.

4.18.2- Donaciones.

4.18.3- Cortesías.

4.18.4- Deterioros.

4.18.5- Devoluciones a proveedores.

4.18.6- Subsidios.

4.19- Se emiten listados de estos movimientos.

4.20- Se archivan los listados de estos movimientos con sus respectivas Ordenes de Salida, para entregarlos a contabilidad a final de mes.

4.21- Se emiten listados provisionales de:

4.21.1- Resumen Diario de Facturación.

4.21.2- Movimiento de Inventario en Cantidades.

4.22- Se suman todas las copias blancas (de crédito) para verificar si el monto es igual al total de crédito del día, que se obtiene del listado de Resumen Diario de Facturación.

4.23- Si no es así se revisa para determinar cual es el error.

4.24- Se verifica el Reporte de Inventario Diario (inventario físico) con el listado del Movimiento de Inventario.

4.25- Se verifica que el total de contado del Resumen Diario de Facturación sea igual al del Resumen de Movimiento Diario de Caja, que emite Cobranzas.

4.26- Si no existe ningún tipo de diferencia, se procede a emitir los listados originales.

4.27- Se cierra el día de facturación y el diario de inventario.

4.28- El listado emitido se pasa a Caja con todos los movimientos del día y las copias blancas.

4.29- Se apaga equipo de computación.

5.- REGISTROS UTILIZADOS

5.1- Nota de Despacho

5.2- Nota de Entrega.

5.3- Formato de Autorización de Salida de Productos.

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE CAJA

SECCION:

CAJA

NORMAS GENERALES

1.- No fumar.

2.- Horario de trabajo de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

3.- Todos los documentos que lleguen a este departamento se deben procesar diariamente.

1.- PROPOSITO

Establecer el procedimiento de las actividades del Encargado de Caja.

2.- EQUIPOS UTILIZADOS

2.1- Sumadora.

2.2- Contador de billetes.

2.3- Troqueladora de cheques.

2.4- Material de oficina.

2.5- Bolsas para el transporte de dinero.

2.6.- Troqueladora de precinto para las bolsas de dinero.

2.7- Teléfono.

2.8.- Caja fuerte.

3.- PERSONAL INVOLUCRADO

3.1- Encargado de Caja.

3.2- Encargado de Facturación

3.3- Encargado de Cobranzas.

3.4- Mensajero.

4.- PROCEDIMIENTO

4.1- Recibir Factura original azul y copia blanca.

4.2- Recibir al cliente

4.3- Recibir cheque o efectivo.

4.4- Contar el efectivo.

4.5- Troquelar cheque.

4.6- Revisar cheque.

4.7- Cancelar la Factura, original y copia blanca llenando los datos respectivos.

4.8- Entregar original de Factura al cliente.

4.9- Entregar copia blanca y cheque a Cobranzas si el pago fue en cheque.

4.10- Si el pago fue en efectivo, entregar copia blanca a Cobranzas y guardar efectivo en caja fuerte.

4.11- Verificar anexos de los bancos que suministra Cobranzas.

4.12- Elaborar depósitos de los bancos.

4.13- Engrapar a los depósitos el anexo y los cheques.

4.14- Hacer relación de depósitos y cheques al Mensajero.

4.15- Entregar los depósitos al Mensajero.

4.16- Enviar al Mensajero a los diferentes bancos.

4.17- Preparar el dinero que se envía con el transporte de valores.

4.17.1- Se cuenta el efectivo.

4.17.2- Se elabora depósito bancario.

4.17.3- Se coloca el dinero y el depósito en una bolsa especial.

4.17.4- Se coloca el precinto alrededor de la bolsa.

4.17.5- Se troquela el precinto.

4.17.6- Se llena el cataporte (formato de la empresa transportadora de valores).

4.18- Se entrega bolsa a la Empresa de transporte de valores.

4.19- Se suman todas las Facturas de contado (copia blanca).

4.20- Si hay otros ingresos, se suman también.

4.21- Estos totales se verifican con el listado que suministra Facturación, "Resumen Diario de Facturación".

4.22- Luego se verifica con el listado que suministra Cobranzas "Resumen de Movimiento Diario de Caja".

4.23- Si no existe ninguna diferencia, se notifica a Cobranzas para que se efectúe el cierre de caja del día y se emitan los listados correspondientes.

4.24- Se reúnen los listados definitivos tanto de Facturación como de Cobranzas, los depósitos bancarios, copias rosadas y blancas de las Facturas y se lleva al Contador.

4.25- El día asignado, se prepara el pago de la nómina de los Choferes-Vendedores y obreros.

4.26- Si hay algún cheque devuelto se le debe notificar al cliente.

5.-REGISTROS UTILIZADOS

5.1- Facturas originales y copias blancas.

5.2- Resumen Diario de Facturación

5.3- Resumen de Movimiento Diario de Caja.

5.4- Cataporte (formato de la empresa transportadora de valores)

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE COBRANZAS

SECCION:

DEPARTAMENTO DE COBRANZAS

NORMAS GENERALES

1.- No fumar.

2.- Horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

3.- Todos los documentos deben procesarse el día que se reciben.

1.- PROPOSITO

Establecer el procedimiento de las actividades del Encargado del Departamento de Cobranzas.

2.- EQUIPOS UTILIZADOS

2.1- Computadora e impresora.

2.2- Sumadora.

2.3- Teléfono.

2.4- Material de oficina.

3.- PERSONAL INVOLUCRADO

3.1- Encargado de Cobranzas.

3.2- Encargado de Facturación.

3.3- Encargado de Caja.

3.4- Cobrador.

4.- PROCEDIMIENTO

4.1- Prender el computador.

4.2- Verificar ruta del día en "Listado de Rutas".

4.3- Buscar las Facturas, original y copia rosada, en la carpeta de cuentas por cobrar.

4.4- Introducir las Facturas que salen ese día, en el sistema, por el número de Factura.

4.5- Se emite listado "Relación Diaria de Facturas al Cobro".

4.6- Entregar copia del listado (firmado por el cobrador) y Factura original al Cobrador para que éste realice la ruta del día. La original del listado queda en el departamento.

4.7- Enviar al Cobrador a la ruta.

- Mientras se está despachando a los clientes:

4.8- Se cancelan las Facturas de los clientes del día en el sistema; estas facturás las suministra Caja (copias blancas con cheques).

- Cuando se acaba el despacho:

4.9- Se sacan los anexos de los diferentes bancos. (Anexo: listado de los cheques por banco que va anexos al deposito bancario).

4.10- Se envía este anexo junto a los cheques a Caja para su verificación.

- Cuando regresa el Cobrador:

4.11- Se verifica lo que trae el Cobrador, con el listado de "Relación Diaria de Facturas al Cobro" y las copias rosadas.

4.12- Si el Cobrador trae cheques, éstos son pasados junto a la copia rosada a Caja para su cancelación.

4.13- Luego éstos regresan a Cobranzas para cancelar la Factura por el sistema.

4.14- Se actualizan los anexos para los bancos.

4.15- Si el Cobrador no pudo realizar algún cobro de Factura, se vuelve a archivar el original de la Factura y la copia rosada en la cartera de cuentas por cobrar.

4.16- En caso de ser necesario se emiten notas de crédito o de débito cuando se amerite y sean autorizadas por escrito por Administración.

4.17- Se archiva el listado de "Relación Diaria de Facturas al Cobro".

4.18- Se proceden a sacar los listados provisionales diarios:

4.18.1- Resumen de Movimiento Diario de Caja.

4.18.2- Listado de Ingresos de Caja por Cobranzas.

4.18.3- Listado de otros Ingresos.

4.19- Se espera la aprobación de Caja para sacar los listados definitivos.

4.20- Se entregan estos listados a Caja.

4.21- Se archiva la papelería.

4.22- Se apaga el equipo de computación.

5.- REGISTROS UTILIZADOS

5.1- Facturas

5.2- Listado de Rutas

DESCRIPCION DE CARGOS DEL AREA DE RECEPCION DE PRODUCTOS

ENCARGADO DE RECEPCION DE PRODUCTOS

1.- DATOS PERSONALES:

Nombre:

C.I.:

2.- DATOS ORGANIZACIONALES

AREA:

Zona de Recepción de Productos

CARGO:

Encargado de Recepción de Productos.

ORGANIGRAMA:

Cargo al que reporta: Jefe de Almacén y Despacho

Cargo que le reportan: Descargadores

3.- PROPOSITO GENERAL DEL CARGO:

Es responsable de coordinar y dirigir todas las actividades que tengan que ver con la recepción de mercancía de los diferentes proveedores. A fin de supervisar - garantizar - que todos los productos que se reciben, estén en óptimas condiciones y vengan en las cantidades señaladas.

4.- FINALIDADES:

a.- Tendrá que verificar que la mercancía que llegue a la Empresa esté en buenas condiciones físicas. Tanto el envoltorio, como en sí el producto.

b.- Asegurarse de registrar todos los productos en la base de datos del sistema de recepción.

c.- Asegurarse de llenar todos los registros o formatos que sean necesarios.

5.- NATURALEZA Y ALCANCE:

a.- El titular del cargo está bajo supervisión periódica.

b.- Reporta directamente al Jefe de Almacén y Despacho.

c.- Realiza reportes diarios a través de formatos preestablecidos.

d.- Coordina el trabajo de sus subalternos (Descargadores).

e.- Coordina las labores de limpieza en su área.

6.- RELACIONES:

Se relaciona internamente con:

a.- El personal de Cava y Despacho.

b.- Los Descargadores.

c.- Jefe de Almacén y Despacho

d.- Jefe de Operaciones.

7.- DIMENSIONES:

a.- Es responsable de los equipos y materiales ubicados en su área de trabajo (computadora, rodillos corredizos, lector óptico, switche electrónico de encender las cápsulas, etc.)

b.- Toma decisiones acerca del personal que está bajo su dirección (Descargadores).

c.- Es responsable de asegurarse de que todo lo que se reciba de los proveedores, entre al almacén.

8.- REQUISITOS:

Educación:

Bachiller

Habilidades:

Supervisoras

Numéricas

Destrezas:

Condiciones físicas aptas para cargar peso y mover paletas

9.- CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO:

El trabajo se realiza con iluminación artificial (luz blanca), a temperatura ambiente, bajo techo.

Está expuesto a ruido intenso.

DESCRIPCION DE CARGOS DEL AREA DE RECEPCION DE PRODUCTOS

DESCARGADOR

1.- DATOS PERSONALES:

Nombre:

C.I.:

2.- DATOS ORGANIZACIONALES:

AREA:

Zona de descarga de gandolas

CARGO:

Descargador.

ORGANIGRAMA:

Cargo al que reporta: Encargado de Recepción de Mercancía

3. - PROPOSITO GENERAL DEL CARGO:

Es responsable de descargar las diferentes gandolas que se reciben con mercancía en la Empresa.

4. - FINALIDADES:

a.- Bajar todas las cajas que vengan en las gandolas.

b.- Colocar las paletas en el sitio destinado para agilizar la descarga.

C.- Colocar un solo tipo de producto por paleta.

5.- NATURALEZA Y ALCANCE:

a.- El titular del cargo está bajo supervisión periódica.

b.- Reporta directamente al Encargado de Recepción de Productos.

6.- RELACIONES:

Se relaciona internamente con:

a.- El Encargado de Recepción de Productos.

7.- DIMENSIONES:

a.- Es responsable de bajar tanto las cajas o cestas que se reciban con el cuidado que amerite el producto.

b.- Es responsable de montar y desmontar los rodillos corredizos en la gandola, que son utilizados para agilizar el proceso de la descarga.

8.- REQUISITOS:

Educación:

Saber leer y escribir

Destrezas:

Condiciones físicas aptas para cargar peso

9.- CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO:

El trabajo se realiza con iluminación artificial (luz fluorescente), a temperatura ambiente. Está expuesto a ruido intenso.

DESCRIPCION DE CARGOS DEL AREA DE ALMACEN

JEFE DE CAVA

1.- DATOS PERSONALES:

Nombre:

C.I.:

2.- DATOS ORGANIZACIONALES:

AREA:

Almacén

CARGO:

Jefe de Cava

ORGANIGRAMA:

Cargo al que reporta: Jefe de Almacén y Despacho

Cargo que le reportan: Ayudantes de Cava

3.- PROPOSITO GENERAL DEL CARGO:

Es responsable de coordinar y dirigir todas las actividades que tengan relación con el almacenaje de mercancía, rotación de inventarios, ubicación adecuada de los productos en el almacén, empaque de productos (empaque bi-pack), control de la temperatura en cava.

4.- FINALIDADES:

a.- Coordinar y supervisar todas las actividades que tengan que ver con el almacenamiento de productos, con el propósito de verificar si se está cumpliendo con los requerimientos exigidos por la Empresa.

b.- Supervisar que todos los equipos e instrumentos de medición (balanzas y termómetros) estén debidamente calibrados.

c.- Asegurarse que los procesos de limpieza y desinfección se estén llevando a cabo eficientemente.

5.- NATURALEZA Y ALCANCE:

a.- El titular del cargo está bajo supervisión periódica.

b.- Reporta directamente al Jefe de Almacén y Despacho.

c.- Al titular le reportan de forma verbal el Encargado de Despacho y el de Recepción.

d.- Coordina el trabajo de los Ayudantes de Cava.

e.- Coordina las labores de limpieza en su área.

6.- RELACIONES:

Se relaciona internamente con:

a.- Los Ayudantes de Cava, Encargado de Recepción y de Despacho.

b.- Jefe de Almacén y Despacho y Jefe de Operaciones.

7.- DIMENSIONES:

a.- Es responsable de los equipos y materiales ubicados en el área.

b.- Toma decisiones acerca del personal que está bajo su dirección.

c.- Es responsable que no se extravíe ningún producto del almacén.

8.- REQUISITOS:

Educación:

Bachiller

Habilidades:

Supervisoras

Numéricas

Toma de decisiones

Destrezas:

Condiciones físicas aptas para cargar peso y transportar paletas.

9.- CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO:

El titular realiza sus actividades en un área amplia, en condiciones de iluminación artificial (luz fluorescente y blanca). Se trabaja a bajas temperaturas, entre 0 ºC y 5º C, y a temperatura ambiente.

DESCRIPCION DE CARGOS DEL AREA DE ALMACEN

AYUDANTE DE CAVA

1.-DATOS PERSONALES

Nombre:

C.I.:

2.- DATOS ORGANIZACIONALES:

AREA:

Almacén

CARGO:

Ayudante de cava

ORGANIGRAMA:

Cargo al que reporta: Jefe de Cava

3.- PRÓPOSITO GENERAL DEL CARGO:

El titular es responsable de realizar las actividades de almacenamiento de mercancía, rotación de inventario e ubicación de productos dentro del almacén.

4.- FINALIDADES:

a.- Realizar todas las actividades que se han coordinado para el almacenamiento de productos.

b.- Realizar la rotación de inventario adecuada.

c.- Realizar actividades de limpieza y desinfección.

5.- NATURALEZA Y ALCANCE:

a.- Recibe asignaciones generales de trabajo con supervisión periódica.

b.- Presenta reportes diarios en forma verbal y escrita a través de formatos preestablecidos.

ACTIVIDADES:

a.- Rotación de inventario.

b.- Recepción de las devoluciones de los clientes.

c.- Entregar productos a los clientes, llevando un adecuado control.

d.- Llenar los formatos adecuados.

6.- RELACIONES:

Se relaciona internamente con:

a.- Jefe de Cava

b.- Encargado de Recepción

c.- Encargado de Despacho

d.- Jefe de Almacén y Despacho

Se relaciona externamente con:

e.- Los clientes.

7.- DIMENSIONES:

a.- Es responsable de los equipos y materiales de trabajo.

b.- Es responsable que no se extravíe ningún producto del almacén.

8.- REQUISITOS:

Educación:

Bachiller

Habilidades:

Numéricas

Destreza:

Capacidad física para cargar peso y mover paletas.

9.- CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO:

El trabajo en esta área se desempeña a baja temperatura, entre 0º C y 5º C, y a temperatura ambiente. Se trabaja con luz blanca y fluorescente.

DESCRIPCION DE CARGOS DEL AREA DE DESPACHO

ENCARGADO DE DESPACHO

1.- DATOS PERSONALES:

Nombre:

C.I.:

2.- DATOS ORGANIZACIONALES:

AREA:

Despacho

CARGO:

Encargado de Despacho

ORGANIGRAMA:

Cargo al que reporta: Jefe de Almacén y Despacho

3.- PROPOSITO GENERAL DEL CARGO:

El titular es responsable de planificar, coordinar y dirigir todas las actividades que estén relacionadas con el despacho de mercancía a los clientes.

4.- FINALIDADES:

a.- Planificar, coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas al despacho de mercancía de los clientes.

b.- Supervisar que el equipo de computación y el lector óptico, estén trabajando adecuadamente.

c.- Verificar que el proceso de despacho se este llevando a cabo bajo las normas establecidas.

5.- NATURALEZA Y ALCANCE:

a.- Recibe asignaciones generales de trabajo con supervisión periódica.

b.- Reporta al Jefe de Almacén y Despacho.

c.- Realiza reportes diarios de forma verbal y escrita con formatos establecidos.

ACTIVIDADES:

a.- Despacho a clientes y vendedores.

b.- Recepción de materias primas y productos provenientes de proveedores.

c.- Realizar inventario físico diario.

d.- Coordinar cualquier información proveniente del Departamento de Mercadeo, para así prestar un mejor servicio a los clientes.

6.- RELACIONES:

Se relaciona internamente con:

a.- Jefe de Almacén y Despacho

b.- Jefe de Cava.

c.- Jefe de Operaciones

d.- Ayudantes de Cava

Se relaciona externamente con:

e.- Los clientes

f.- Los proveedores

7.- DIMENSIONES:

a.- Es responsable de los equipos y materiales ubicados en el área.

b.- Es responsable de tener un buen trato con los clientes.

c.- Es responsable de que no salga ningún producto del almacén sin ser registrado.

8.- REQUISITOS:

Educación:

Bachiller con experiencia en trato al público

Habilidades:

Supervisoras

Numéricas

Analíticas

Buen trato con el público

Toma de decisiones

Destreza:

Manual para el manejo de equipos de computación

Supervisión de personal y de clientes

Condición física adecuada para cargar peso.

9.- CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO:

El trabajo se desempeña tanto con luz fluorescente y luz natural igual que la ventilación.

DESCRIPCION DE CARGOS DEL JEFE DE ALMACEN Y DESPACHO

1.- DATOS PERSONALES:

Nombre:

C.I.:

2.- DATOS ORGANIZACIONALES:

AREA:

Almacén, recepción y despacho de mercancía

CARGO:

Jefe de Almacén y Despacho

ORGANIGRAMA:

Cargo al que reporta: Gerente General

Cargos que le reportan:

Encargado de Recepción de Mercancía

Jefe de Cava

Encargado de Despacho

3.- PROPOSITO GENERAL DEL CARGO:

Es responsable de dirigir y coordinar todas las actividades que se realicen bajo su área. A fin de garantizar que se estén cumpliendo con todas las normas y pautas establecidas.

4.- FINALIDADES:

a.- Es responsable por lo que respecta al conteo de productos en el almacén.

b.- Tiene que mantenerse al corriente sobre los planes del Departamento de Mercadeo y Ventas, con el objeto de estar en condiciones de señalar prontamente las necesidades y faltas de existencias.

c.- Tiene que poner su mayor interés y cooperación en la realización del control de inventarios.

d.- Tiene que concretar una organización adecuada en el interior del almacén.

e.-Tiene que colaborar en la simplificación y la normalización de las operaciones internas del almacén y de las áreas de recepción y despacho de mercancía.

f.- Debe mantener la disciplina del personal, de cuyo adiestramiento tiene que cuidar, así como de su administración.

g.- Debe cuidar de la supervisión de todas las operaciones que se desarrollen en su área.

h.- Tiene que asegurarse que en el lugar de recepción de mercancía, se efectúe el control, cerciorándose, mediante la colaboración del encargado de esta área, de que los mismos respondan a las normas o especificaciones en cuanto a calidad y estado físico, así como a sus correspondientes cantidades en número y peso.

5.- NATURALEZA Y ALCANCE:

a.- El titular del cargo está bajo supervisión periódica.

b.- Reporta directamente a la Gerencia General.

c.- Realiza reportes diarios, tanto escritos como verbales.

d.- Coordina y supervisa el trabajo del personal a su cargo.

6.- RELACIONES:

Se relaciona internamente con:

a.- El personal de Cava, Despacho y Recepción.

b.- El Jefe de Operaciones.

c.- La Gerencia General.

d.- La Gerencia de Mercadeo.

7.- DIMENSIONES:

a.- Es responsable de coordinar y supervisar al personal de su área de trabajo.

b.- Notificar al su personal si existe algún cambio en el sistema de computación.

c.- Verificar que el sistema de computación esté trabajando adecuadamente.

d.- Supervisar la adecuada rotación de inventario.

e.- Realizar inspecciones en el almacén basándose en una programación específica.

f.- Hacer observar la mayor limpieza y orden en los almacenes; de esta manera será más fácil controlar el movimiento de los productos y prevenir cualquier robo o fuga de mercancía.

g.- Verificar que siempre exista una buena iluminación, lo que permitirá hacer más fáciles los controles y mejorar las operaciones de almacenaje.

DESCRIPCION DE CARGOS DEL AREA DE FACTURACION

1.- DATOS PERSONALES:

Nombre:

C.I.:

2.- DATOS ORGANIZACIONALES:

AREA:

Facturación

CARGO:

Encargado de Facturación

ORGANIGRAMA:

Cargo al que reporta: Contador

3.- PROPOSITO GENERAL DEL CARGO:

Es responsable de coordinar todas las actividades que tengan que ver con la facturación de la Empresa.

4.- FINALIDADES:

a.- Tendrá que verificar que la cantidad de producto que facturan los proveedores, corresponda con la cantidad de productos recibidos.

b.- Asegurarse de registrar la compra a proveedores correctamente al sistema administrativo.

c.- Asegurarse de realizar todos los movimientos que alteren el inventario diariamente.

d.- Asegurarse de realizar las Facturas a los clientes correctamente.

5.- NATURALEZA Y ALCANCE:

a.- El titular del cargo está bajo supervisión periódica.

b.- Reporta directamente al Contador.

c.- Verificar que el sistema administrativo esté trabajando como debe ser.

D.- En caso de existir problemas con las compras a proveedores, enviar la información necesaria a los proveedores.

6.- RELACIONES:

Se relaciona internamente con:

a.- Encargado de Despacho.

b.- Encargado de Recepción de Productos.

c.- Encargado de Caja.

d.- Encargado de Cobranzas.

e.- Contador.

f.- Jefe de Almacén y Despacho.

7.- DIMENSIONES:

a.- Es responsable de los equipos y materiales ubicados en su área de trabajo.

b.- Es responsable de procesar todos los documentos diariamente.

c.- Tiene acceso directo a información confidencial de la Empresa.

8.- REQUISITOS:

Educación:

Educación Técnica Superior.

Habilidades:

Numéricas

Analíticas

Destrezas:

Manual para el manejo de computadoras.

9.- CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO:

El trabajo se realiza con iluminación artificial (luz fluorescente) y ventilación artificial.

DESCRIPCION DE CARGOS DEL AREA DE CAJA

1.- DATOS PERSONALES:

Nombre:

C..I.:

2.- DATOS ORGANIZACIONALES:

AREA:

Caja

CARGO:

Encargado de Caja

ORGANIGRAMA:

Cargo al que reporta: Contador.

3.- PROPOSITO GENERAL DEL CARGO:

Es responsable de dirigir todas las actividades que tengan que ver con la Caja de la Empresa.

Mantener un buen trato con los clientes.

4.- FINALIDADES:

a.- Tendrá que verificar los cheques emitidos por los clientes.

b.- Contar el efectivo recibido por los clientes.

c.- Verificar que en la Factura y sus copias se estampe el sello de cancelado y se coloquen todos los datos.

d.- Asegurarse de realizar bien los depósitos bancarios.

e.- Asegurarse de realizar bien el cataporte de la Empresa de transporte de valores.

f.- Asegurarse que al final del día, la caja esté cuadrada.

5.- NATURALEZA Y ALCANCE:

a.- El titular del cargo está bajo supervisión periódica.

b.- Reporta directamente al Contador.

6.- RELACIONES:

Se relaciona internamente con:

a.- Encargado de Facturación.

b.- Encargado de Cobranzas.

c.- Contador.

7.- DIMENSIONES:

a.- Es responsable de los equipos y materiales ubicados en su área de trabajo.

b.- Es responsable de procesar todos los pagos recibidos diariamente.

c.- Tiene acceso a información confidencial de la Empresa.

8.- REQUISITOS:

Educación:

Educación Técnica Superior.

Habilidades:

Numéricas

Analíticas

Destrezas:

Manual para el conteo de billetes.

9.- CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO:

El trabajo se realiza con iluminación y ventilación artificial.

DESCRIPCION DE CARGOS DEL AREA DE COBRANZAS

1.- DATOS PERSONALES:

Nombre:

C.I.:

2.- DATOS ORGANIZACIONALES:

AREA:

Cobranzas

CARGO:

Encargado de Cobranzas

ORGANIGRAMA:

Cargo al que reporta: Jefe de Cobranzas.

3.- PROPOSITO GENERAL DEL CARGO:

Es responsable de coordinar y dirigir todas las actividades que tengan que ver con la cobranza a los clientes. A fin de garantizar que los clientes no se atrasen en sus pagos.

4.- FINALIDADES:

a.- Tendrá que relacionar diariamente la ruta del Cobrador.

b.- Cancela las Facturas del día en el sistema administrativo.

c.- Revisar la cartera de clientes diariamente para verificar que no existan morosos.

d.- Comunicarse con los clientes en caso de ser necesario.

5.- NATURALEZA Y ALCANCE:

a.- El titular de este cargo está bajo supervisión periódica.

b.- Reporta directamente al Jefe de Cobranzas.

c.- Reporta indirectamente al Contador.

d.- Coordina las labores del Cobrador.

6.- RELACIONES:

Se relaciona internamente con:

a.- Jefe de Cobranzas.

b.- Cobrador.

c.- Encargado de Caja.

d.- Encargado de Facturación.

7.- DIMENSIONES:

a.- Es responsable de los equipos y materiales ubicados en su área de trabajo.

b.- Toma decisiones acerca del personal a su cargo.

c.- Tiene acceso a información confidencial de la Empresa.

8.- REQUISITOS:

Educación:

Educación Técnica Superior.

Habilidades:

Analíticas

Numéricas

Supervisoras

Destrezas:

Manual para el uso de computadoras.

9.- CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO:

El trabajo se realiza con iluminación y ventilación artificial.

SISTEMA DE COMPUTACION

El sistema de computación utilizado en las áreas de recepción y despacho de productos, se llama LIBRA. Es netamente un sistema de inventario, no maneja costos ni precios. Trabaja con lo que entra al almacén y con lo que sale de éste.

Este sistema está basado en la lectura de código de barras. Por consiguiente todos los productos (en su gran mayoría), llegan a la Empresa con etiquetas que lo identifican que poseen código de barra.

Las etiquetas de identificación de productos poseen un código de barra con 18 dígitos

Es un sistema automatizado para la recolección y el procesamiento de datos.

Las personas que tienen acceso a este sistema son el Encargado de Recepción, el Encargado de Despacho, el Jefe de Almacén y Despacho y la Gerencia General.

El sistema posee dos módulos:

- Módulo de Almacén : se usa en la recepción de productos.
- Módulo de Despacho: se usa en el despacho de productos.

MODULO DE ALMACEN:

Este módulo se usa para la recepción de productos. En este módulo se tiene la opción (Archivos) de identificar a cada uno de los proveedores, se

identifican los productos de piso fijo y los de peso variable, colocándole todas sus características: nombre del producto, número de unidades por caja, peso estimado de la unidad, peso estimado de la caja, código EAN del producto (13 dígitos). Es muy fácil hacerle cualquier tipo de modificación a estos archivo.

El Encargado de Recepción, una vez que ha encendido el computador, selecciona la transacción de entradas automáticas y dependiendo del proveedor que esté en la Empresa, lo selecciona en el sistema, y procede a realizar la lectura de las cajas con un lector óptico de forma automática.

Si llega otro proveedor, simplemente lo selecciona y comienza la lectura de los productos de este nuevo proveedor.

Al finalizar le recepción de productos, el Jefe de Almacén y Despacho está encargado de emitir diariamente, los reportes de "Resumen de Entradas", en el cual se listan por tipo de producto, los números de lote que se recibieron, la cantidad de cajas por lote, el peso total por lote y el total de cajas con el peso total por producto. Este es un reporte resumido.

También se emite diariamente, el reporte de "Diario General", que es similar en contenido al anterior, solo que lista en detalle caja por caja recibida, agrupando los productos por tipo, luego los ordena por número de lote, pero no los ordena por número de caja.

Estos dos reportes son útiles para saber que entró al almacén y comparar esto con los reportes que traen los proveedores y la factura de estos.

En este módulo también se obtienen reportes del Maestro de Productos, que lista toda la información de los productos de la Empresa. Y el reporte de Maestro de Proveedores que da información de los diferentes proveedores. Estos listados solo se emiten en caso de necesitarlos en un momento determinado.

MODULO DE DESPACHO

En el archivo "Maestro de Clientes" de este módulo se ingresan todos los datos de los clientes que tienen cuenta en la Empresa: número de código asignado, nombre, razón social, RIF, NIT, dirección, teléfono, nombre del encargado o dueño. Es fácil de actualizar.

Este módulo tiene la modalidad de Despacho Multiclientes, que permite despachar a un número determinado de clientes simultáneamente. Este número lo fija la Empresa. En nuestro caso es cinco clientes.

Los clientes tienen un carnet de la Empresa donde están los datos de sus compañías, el número de código asignado y un código de barra que posee toda esta información.

El cliente presenta su carnet, el Despachador lee el código de barra para alimentar al sistema con los datos del cliente, y procede a leer las cajas que salen del almacén. Para terminar el despacho de cada cliente, se lee un comando especial identificado como "Cerrar Cliente".

Si se desea hacer una consulta de los clientes que se estén despachando simultáneamente, se lee el comando especial "Revisar".

Si se desea hacer una consulta de lo que se le ha despachado a un cliente, se lee el comando "Resumen".

Posee la opción de eliminar cajas durante el despacho con el comando "Eliminar".

Si hay que abrir una caja para un despacho al detal o una devolución se leerá el comando "Abrir Caja"

Cuando se cierra el despacho de un cliente, el computador imprimirá automáticamente el reporte de "Nota de Despacho".

En este módulo se pueden obtener varios reportes, que sirven para revisar los procesos y cotejar los datos del sistema con los datos físicos.

Entre los reportes se pueden identificar:

a) Maestro de Productos y Maestro de Clientes que nos listan todos los datos con los cuales alimentamos a estos archivos, datos de los productos y datos de los clientes.

b) Diario General: que permite imprimir transacciones diarias de entradas y salidas, en rangos de fecha o un número particular.

c) Imprimir Documentos: con esta opción se puede volver a emitir un listado que no se encuentre impreso o que durante la impresión se daño.

d) Resumen de Existencias: indica la existencia en el almacén. Se podrá sacar en forma resumida, tipo de producto número total de cajas y peso

total, o en forma detallada donde lista caja por caja de manera ordenada por tipo de producto y número de lote.

e) Ventas por Producto: donde se obtiene de forma resumida el total de cajas por producto que sale del almacén.

f) Ventas por Cliente: lista todos los clientes y la cantidad de productos que se le despacharon.

Los reportes que se emiten diariamente son los de "Resumen de Existencias" y el de "Ventas por producto".

VENTAJAS DEL SISTEMA

Desde que se implantó el sistema de recolección y procesamiento de datos con código de barra en la empresa, se han podido aumentar los volúmenes (en toneladas de queso) de venta. Anteriormente, solo se podían vender 120 toneladas de queso, hoy en día se venden 150 toneladas lo que representa un aumento del 25 %.

La lectura óptica de los códigos de barra es más eficiente que la recolección de información manual y la transcripción de datos a un computador. Se eliminan todos los errores humanos.

La identificación de productos usando código de barras permite disponer de una identificación única y controlada, lo cual, para efectos del proceso de globalización y competitividad nacional, representa un paso importante. La

identificación única permitirá la transferencia de información entre proveedores y distribuidores usando un mismo lenguaje, conocido por todos.

RECOMENDACIONES

1. El sistema debe contemplar un Módulo de Devoluciones, tanto del producto que traen los clientes (entrada al almacén por devolución), así como del producto que se envía a los proveedores (salida de almacén), con sus correspondientes relaciones.
2. En el módulo de abrir cajas, debería haber una opción de poder ver cuantas unidades disponibles tengo.
3. Con aquellos productos que no poseen etiqueta de identificación con código de barra, hay que crear la forma de introducirlos al sistema. Ya que si se tiene el sistema, se debe poder usar con todos los productos.
4. Hay que implantar un código de verificación al código existente para eliminar el problema de repetición de cajas. Los caracteres de verificación se colocarían en las posiciones 19 y 20. Estos no son asignados al producto, sino que es el resultado único de un cálculo en el que intervienen los números ubicados en las posiciones 1 al 18 inclusive.

   Código de Verificación: tiene por objeto evitar errores en la lectura y detectar lecturas erradas, generadas por defectos de impresión que inducirán la lectura de números distintos a los asignados. Finalmente

permite su auto verificación también, o sea que es capaz de reconocer un error en sus propio cálculo de asignación.

5. Se debe implementar un código de reintegro de cajas una vez que se ha cerrado la cuenta del cliente.
6. Se debe implementar un módulo donde se puedan acumular los despachos de los empleados durante la semana o la quincena.
7. Se debe crear un módulo de ajuste por inventario, que se pueda utilizar cuando se hayan realizado despachos manuales y poder sacar del inventario las cajas que salieron del almacén.
8. El listado de "Diario General" de recepción, sale ordenado por producto y número de lotes, pero no por número de cajas. Hay que ordenarlo también por número de cajas, para que sea más fácil cualquier revisión del mismo.

FORMATOS

QUESOLANDIA, S.A.

Hoja de Registro de Entrada de Productos Pastca

Caracas, _____ de _____ de 19___

Nombre del Conductor: _____

Placas del Camión: _____

Nº del Sello de Seguridad : _____

Hora de Inicio de Descarga: _____

Hora de Finalización de Descarga: _____

Queso Blanco El Paisa

Cantidad de cajas por paleta _____

Paleta nº 1		
Paleta nº 2		
Paleta nº 3		
Paleta nº 4		
Paleta nº 5		
Paleta nº 6		
Paleta nº 7		
Paleta nº 8		
Paleta nº 9		
Paleta nº 10		
Paleta nº 11		
Paleta nº 12		
Paleta nº 13		
Paleta nº 14		
Paleta nº 15		
Paleta nº 16		
Paleta nº 17		
Paleta nº 18		
Paleta nº 19		
Paleta nº 20		
Paleta nº 21		
Paleta nº 22		
Paleta nº 23		
Paleta nº 24		
Paleta nº 25		
Paleta nº 26		
Paleta nº 27		
Paleta nº 28		
Paleta nº 29		
Paleta nº 30		
Paleta nº 31		
Paleta nº 32		
Paleta nº 33		
Paleta nº 34		
Paleta nº 35		
Paleta nº 36		
Paleta nº 37		
Paleta nº 38		
Paleta nº 39		
Paleta nº 40		
Paleta nº 41		
Paleta nº 42		
Paleta nº 43		
Paleta nº 44		

Queso Munster Paisa

Cantidad de cajas por paleta _____

Paleta nº 1		
Paleta nº 2		
Paleta nº 3		
Paleta nº 4		
Paleta nº 5		

Queso Mozarella

Cantidad de cajas por paleta _____

Paleta nº 1		
Paleta nº 2		
Paleta nº 3		
Paleta nº 4		
Paleta nº 5		

Queso Azul Paisa

Cantidad de cajas por paleta _____

Paleta nº 1		
Paleta nº 2		
Paleta nº 3		
Paleta nº 4		
Paleta nº 5		

Queso Pasteurizado

Cantidad de piezas por paleta _____

Paleta nº 1		
Paleta nº 2		
Paleta nº 3		
Paleta nº 4		
Paleta nº 5		

Queso El País

Cantidad de cajas por paleta _____

Paleta nº 1		
Paleta nº 2		
Paleta nº 3		

Nutrigurt Natural 1 Ltr

Cant	Vence	Subtotal

Nutrigurt Light 1 Ltr

Cant	Vence	Subtotal

Nutrigurt Fresa 1 Ltr

Cant	Vence	Subtotal

Nutrigurt Piña 1 Ltr

Cant	Vence	Subtotal

Nutrigurt Granola

Cant	Vence	Subtotal

Nutrigurt Toost Avena

Cant	Vence	Subtotal

Nutrigurt Chicky Cookies

Cant	Vence	Subtotal

Leche de 1/2 Galón

Cant	Vence	Subtotal

Leche de 1 Ltr

Cant	Vence	Subtotal

Crema de Leche 24 Un

Cantidad de cajas por paleta _____

Paleta nº 1		
Paleta nº 2		
Paleta nº 3		
Paleta nº 4		

Mantequilla Panelón

Cantidad de cajas por paleta _____

Paleta nº 1		
Paleta nº 2		
Paleta nº 3		
Paleta nº 4		

Mantequilla C/S 24 Unid

Cantidad de cajas por paleta _____

Paleta nº 1		
Paleta nº 2		
Paleta nº 3		
Paleta nº 4		

Mantequilla S/S 24 Unid

Cantidad de cajas por paleta _____

Paleta nº 1		
Paleta nº 2		
Paleta nº 3		
Paleta nº 4		

Dulce de Leche

Cantidad de cajas por paleta _____

Paleta nº 1		
Paleta nº 2		
Paleta nº 3		
Paleta nº 4		

Paquetes Particulares

Cantidad en Cajas/Cestas_____

Firma: _____

Cantidad en Cajas/Cestas_____

Firma: _____

Otros

Producto: _____

Cantidad en Cajas/Cestas_____

Producto: _____

Cantidad en Cajas/Cestas_____

Observaciones: _____

QUESOLANDIA S.A.

FECHA:_____

FORMATO DE ENTRADA DE PRODUCTOS LACTEOS EL CHAO

PRODUCTO	CANTIDAD
QUESO EDAM LA MATERA	

QUESOLANDIA S.A.

FORMATO DE ENTRADA DE PRODUCTOS OPTIMUS

FECHA:_____

PRODUCTO	# DE CAJAS
PARMESANO 6M 2UNID.	
PARMESANO 6M 16 UNID.	
PARMESANO 12 M 2 UNID.	
PARMESANO 12M 16 UNID.	
PARMESANO RALLADO 100 GR. 30 UNID	
PECORINO CON PIMIENTA 6 UNID/CJ	
PECORINO SIN PIMIENTA 6 UNID/CJ	
PROVOLONE SORRENTO 4 UNID/CJ	
PROVOLETA MANDARINO 6 UNID/CJ	
QUESO GOUDA	
MANCHEGO 6 UNID/CAJA	

JESOLANDIA S.A.

NTROL DE QUESO PASTEURIZADO

DE AJA	KG	N DE CAJA	KG	N DE CAJA	KG	N DE CAJA	KG	N DE CAJA	KG
1		21		41		61		81	
2		22		42		62		82	
3		23		43		63		83	
4		24		44		64		84	
5		25		45		65		85	
6		26		46		66		86	
7		27		47		67		87	
8		28		48		68		88	
9		29		49		69		89	
10		30		50		70		90	
11		31		51		71		91	
12		32		52		72		92	
13		33		53		73		93	
14		34		54		74		94	
15		35		55		75		95	
16		36		56		76		96	
17		37		57		77		97	
18		38		58		78		98	
19		39		59		79		99	
20		40		60		80		100	

QUESOLANDIA S.A.

FECHA: ________

REPORTE DE CAJAS CON ERRORES

CODIGO	TIPO DE ERROR		
	Etiq. dañada	Peso Bajo	Observaciones

QUESOLANDIA S.A.

CONTROL DE TEMPERATURA

MES:_____

FECHA	HORA	TEMP. °C	FECHA	HORA	TEMP. °C

QUESOLANDIA S.A.

RELACION DE PRÓDUCTOS ENTREGADOS Y RECIBIDOS A LOS CHOFERES

FECHA:_____

CHOFER: _____

AYUDANTE:_____

PRODUCTO	PEDIDO	SALE DE CAVA	DEVOLUCIONES	PROMOCIONES	ENTRA A CAVA	VENTA
	CESTAS	UNIDADES	UNIDADES	UNIDADES	UNIDADES	UNIDADES
NUTRIGURT NATURAL						
NUTRIGURT FRESA						
NUTRIGURT PIÑA						
NUTRIGURT LIGHT						
NUTRIGURT CHIKY COOKIES						
NUTRIGURT GRANOLA						
NUTRIGURT TOOST AVENA						
	CAJAS	UNIDADES	UNIDADES	UNIDADES	UNIDADES	UNIDADES
AREQUIPE DOCENA						
AREQUIPE SIXPACK						
AREQUIPE 250 GR.						
AREQUIPE INDUSTRIAL						
	CAJAS	CAJAS	UNIDADES	CAJAS	CAJAS	CAJAS
QUESO PAISA						
QUESO MUNSTER						
QUESO MOZARELLA						
QUESO AZUL						
QUESO PASTEURIZADO						
QUESO EDAM						
MANTEQUILLA PANELON						
MANTEQUILLA C/S						
MANTEQUILLA S/S						

FIRMA CHOFER:_____

QUESOLANDIA, S.A.

SIBLIO
Cerasa

P E D I D O

CODIGO DEL CLIENTE: FECHA:

NOMBRE DEL CLIENTE:

DIRECCION:

VENDEDOR:

Universidad Católica Andrés Bello
BIBLIOTECA

PRODUCTOS	PEDIDO EN CAJAS	PRODUCTOS	PEDIDO EN CAJAS
QUESO BLANCO PAISA		PECORINO CON PIMIENTA	
QUESO MUNSTER PAISA		PECORINO SIN PIMIENTA	
QUESO MOZARELLA PAISA		PROVOLONE SORRENTO	
QUESO AZUL PAISA		PROVOLETTA MANDARION	
QUESO BLANCO DURO		RONCALES OPTIMUS	
QUESO EL PAIS. 1 KG.		MANCHEGO DON SANCHO	
PANELONES 10 KG.		PARMILLANO PORCIONADO	
MANTEQUILLA C/S		PARMESANO CONCHA NEGRA 12 meses 2 * 7 kgs.	
MANTEQUILLA S/S		PARMESANO CONCHA NEGRA 12 meses 16 * 1 kg.	
CREMA DE LECHE		QUESO FUNDIDO (chori-chi)	
QUESO EDAM LA MATERA		PARMESANO 6 MESES. 2 * 7 Kgs.	
		PARMESANO 6 MESES. 16 * 1 Kg	

OBSERVACIONES:

FIRMA DEL VENDEDOR

FIRMA DEL CLIENTE