



OPERATION & SERVICES		
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		CODIGO
		VERSION
		EMISION

PROCESO	LOGÍSTICA	RESPONSABLE	Director de operaciones
OBJETIVO	Garantizar la recepción de canales, almacenamiento y despacho oportuno de producto terminado de calidad para la satisfacción de los clientes.		
ALCANCE	Desde la planeación del proceso con base en los requisitos de los clientes hasta la implementación de actividades de mejora.		

ENTRADAS			ACTIVIDAD	CICLO PHVA	REQUISITOS	SALIDAS		
ENTRADA	PROVEEDOR	CONTROL				SALIDA	CLIENTE	CONTROL
Programación	Cliente interno / externo	Verificación de la entrega oportuna y completa	Identificar necesidades de acuerdo a programación de clientes (recursos, almacenamiento, vigilancia y transporte)	P	4.2 7.1 8.1	Producto terminado (cortes)	Colsubsidio Sodexo Olimpica Éxito Consumidor on line	Control de calidad e inocuidad
Cuartos de canal	Frigorífico (Friogan)	Inspección de los cuartos de canal recibidos.	Recepción de canales	H	8.4 8.5			
		Control de temperatura de canales y de cavas de almacenamiento.	Inspección y almacenamiento de canales	H	8.5			
		Revisión de peligros físicos y microbiológicos	Alistamiento para transformación	H	8.5			
Producto despostado	Área desposte	Verificación de la solicitud de pedido interno. Condiciones óptimas para desposte	Alistamiento de producto terminado	H	8.2	Reporte de ventas		Seguimiento a PQR Indicadores de cumplimiento.
		Inspección de producto terminado. Revisión de programación.	Despacho de producto terminado	H	8.5 8.6 8.7			
		Revisión de condiciones sanitarias de vehículos. Verificación de entregas oportunas al cliente.	Manejo de inventarios	H	8.5	Reporte de inventarios	Logística	Registro en programa Tecno carnes
*Ganado en pie *Cuartos de canal *Producto terminado	*Ganaderos *Frigorífico (Friogan) *Área desposte	Realizar inventarios periódicos	Verificación de las actividades planeadas	V	7.1.5 9.1	Reporte de verificación de actividades planeadas	Logística Producción Control de calidad	Registro de control de seguimiento
Programación y registro de los procesos.	Área de producción Área de planeación	Verificación de registros de acuerdo a la programación	Evaluar la satisfacción de los clientes	V	9.1.2	Encuesta de satisfacción de los clientes	Cliente externo	Registro de encuestas
Requisitos de los clientes	*Clientes internos *Clientes externos	Indicadores de satisfacción. Seguimiento de PQR'S	Tomar acciones preventivas y/o correctivas	A	6.1 10.3	Actividades de mejora con acciones preventivas o correctivas	Control de calidad	Formato de acciones correctivas y preventivas

P PLANEAR H HACER V VERIFICAR A ACTUAR

RECURSOS	CONTROL
Personal	Capacitación continua
Infraestructura	Cronograma de mantenimiento
Equipos y utensilios	
Vehículos	
Sistemas tecnológicos	información
Recursos financieros	Informe financiero

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS
Decreto 1500:2007 Resolución 240:2013 Resolución 2674:2013 Decreto 0060:2002 NTC 22000:2018 NTC ISO 9001:2015

DOCUMENTOS Y REGISTROS
Registro inspección de materia prima Programa Tecno carnes Registro inspección de producto terminado Registro de despacho Procedimiento de quejas y reclamos Procedimiento producto no conforme

SEGUIMIENTO Y CONTROL				
INDICADOR	INDICE		META	FRECUENCIA
Producto no conforme (interno y externo)	Número de productos no conformes / Número de productos entregados al cliente interno o externo		< 1%	Mensual
			1% al 5%	
			> 5%	
Cumplimiento de despacho	Número de productos despachados / Número de productos programados para despacho		> 90%	Mensual
			85 % al 90%	
			< 90%	
Satisfacción del cliente	Sumatoria de satisfacción de clientes / Total de clientes encuestados		> 80%	Trimestral
			70% al 80%	
			< 70%	
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA META		ALTO	MEDIO	BAJO

RIESGOS	DESCRIPCIÓN	CONTROL
Contaminación del producto.	Producto no inocuo por contaminación física, química y/o biológica.	Inspección de cuartos de canal y de producto terminado
Pérdida del producto	Pérdida de productos por inadecuado seguimiento a su custodia e inventario.	Inventarios periódicos Vigilancia permanente.
Despacho incorrecto	Se despachan productos diferentes a los solicitados por	Verificación de programación.
Daño de producto	Pérdida de características organolépticas por inadecuado almacenamiento.	Verificación de condiciones de almacenamiento. Inventarios (rotación de productos)
	Productos vencidos por inadecuado manejo de inventarios.	

OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN
Reconocimiento en el mercado.	Obtener reconocimiento en el mercado de carnes a nivel nacional
Mejora continua del proceso	Identificar continuamente oportunidades de mejora en cada paso del proceso y tomar acciones.
Certificación ISO 9001:2015	Con un proceso estructurado lograr obtener

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	ÍTEM MODIFICADO	MOTIVO	APROBADO POR
01	10/4/2021	NA	Aprobación inicial	Gerente general

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Supervisor de logística	Director de operaciones	Gerente general