
 PRODUCTOS ALIMENTICIOS SELLO DE ORO, S.A. DE C.V.	MANUAL DE MANEJO DE DEVOLUCIONES (RTCA)	MAN
	Fecha aprobación: dd/mm/aaaa	Revisión: 00
		Página:

# MANUAL DE MANEJO DE DEVOLUCIONES

---

## 1. OBJETIVO GENERAL:

 PRODUCTOS ALIMENTICIOS SELLO DE ORO, S.A. DE C.V.	MANUAL DE MANEJO DE DEVOLUCIONES (RTCA)	MAN
	Fecha aprobación: dd/mm/aaaa	Revisión: 00
		Página:

Definir y describir el proceso y procedimientos para el manejo de devoluciones y retiro de productos, que garanticen el seguimiento y documentación.

## 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

**2.1** Definir los criterios bajo los cuales se considerara la devolución de productos


**2.2** Definir los procedimientos para el retiro de los productos.

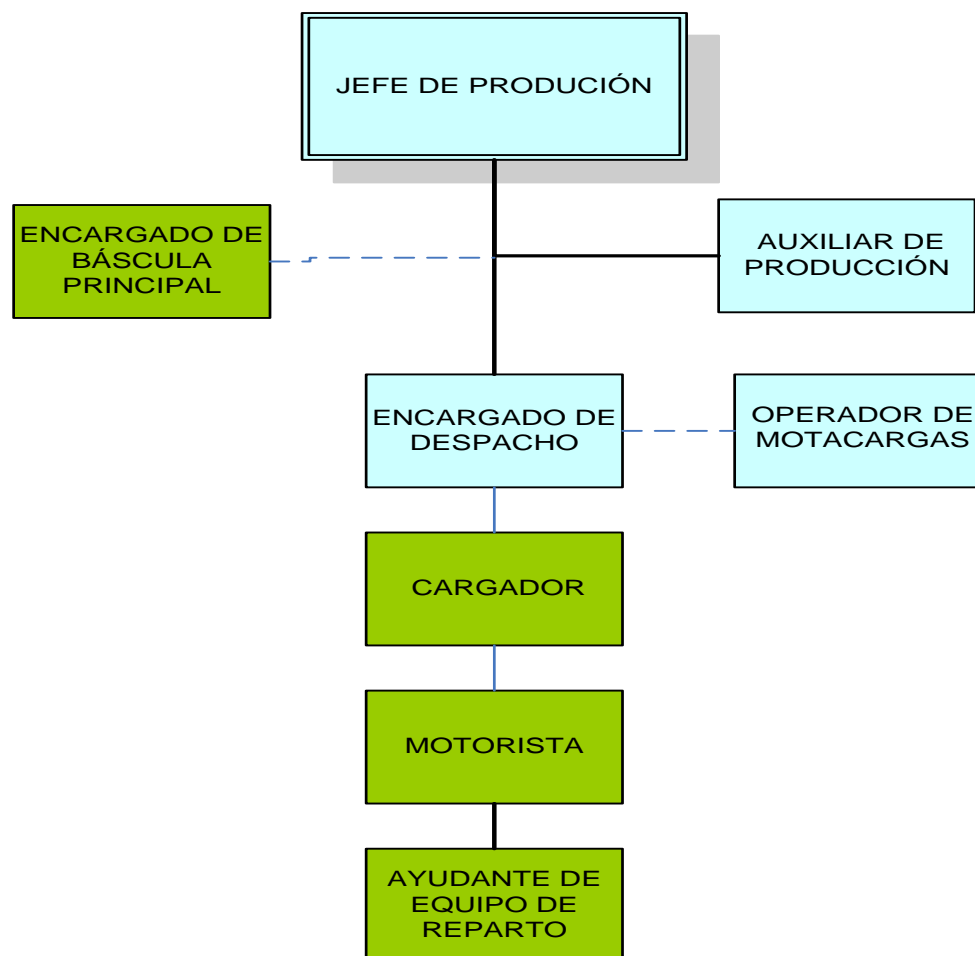
**2.3** Definir el manejo, manipulación, almacenamiento, inocuidad y reproceso de los productos devueltos.

**3. FRECUENCIA DE REVISIÓN:** la efectividad de este procedimiento se revisará una vez al año o según las necesidades del área.


**4. ALCANCE:** los procedimientos son aplicados al manejo y retiro de devoluciones de productos..

## 5. ORGANIGRAMA DE PERSONAL DE DISTRIBUCIÓN Y DESPACHO


 PRODUCTOS ALIMENTICIOS SELLO DE ORO, S.A. DE C.V.	MANUAL DE MANEJO DE DEVOLUCIONES (RTCA)	MAN
		Revisión: 00
	Fecha aprobación: dd/mm/aaaa	Página:



## 6. RESPONSABILIDADES

 PRODUCTOS ALIMENTICIOS SELLO DE ORO, S.A. DE C.V.	MANUAL DE MANEJO DE DEVOLUCIONES (RTCA)	MAN
	Fecha aprobación: dd/mm/aaaa	Revisión: 00 Página:

- 6.1 Gerente de Fábrica:** gestionar los recursos necesarios para el adecuado cumplimiento de las actividades descritas. Revisar y aprobar la efectividad y validez de los procedimientos generados en la fábrica y la documentación que los respalda.
- 6.2 Jefe de producción:** velar por el cumplimiento de los procesos y procedimientos aquí descritos.
- 6.3 Asistente de gerente:** mantener actualizada la documentación relacionada a los mismos.
- 6.4 Auxiliar de bodega:** ejecutar con su personal los procedimientos descritos.
- 6.5 Operarios:**

 PRODUCTOS ALIMENTICIOS SELLO DE ORO, S.A. DE C.V.	MANUAL DE MANEJO DE DEVOLUCIONES (RTCA)	MAN
	Fecha aprobación: dd/mm/aaaa	Revisión: 00
		Página:

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### 7.1 DISTRIBUCIÓN Y/O DESPACHO DE ALIMENTOS BALANCEADOS (PRODUCTO TERMINADO)


Esta área se encarga distribuir y/o despachar los alimentos balanceados ya producidos(producto terminado), a granel o envasados, a las diferentes granjas y clientes basándose en la programación de pedidos.

Esta área cuenta con silos y tolvas con la capacidad de espacio necesaria para almacenar el producto terminado para su posterior despacho.

Para el proceso de distribución del producto terminado, a granjas de la integración, se cuenta con las unidades de transporte especializadas para este fin (camiones graneleros).


Para distribuir y/o despachar el producto terminado a granel, los camiones graneleros propios y de los clientes son cargados en los silos, o en las tolvas, y luego lo transportan a las granjas de destino.

Cuando el concentrado que se distribuye es envasado, este es cargado a los camiones desde su lugar de almacenamiento en el área de producción.

 PRODUCTOS ALIMENTICIOS SELLO DE ORO, S.A. DE C.V.	MANUAL DE MANEJO DE DEVOLUCIONES (RTCA)	MAN
	Fecha aprobación: dd/mm/aaaa	Revisión: 00 Página:

## **7.2 PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN PRODUCTO TERMINADO A GRANEL**


- 7.2.1** Encargado de despacho revisa existencia y ubicación del producto terminado.
- 7.2.2** Encargado de despacho elabora programa de distribución a granjas.
- 7.2.3** Encargado de despacho emite las notas de remisión correspondientes.
- 7.2.4** Motorista ingresa camión granelero vacío a báscula principal
- 7.2.5** Encargado de báscula captura peso tara.
- 7.2.6** Motorista lleva camión granelero para carga de producto terminado en el área correspondiente.
- 7.2.7** Operario carga el camión de producto terminado a granel.
- 7.2.8** Encargado de despacho entrega a motorista nota de remisión.
- 7.2.9** Motorista ingresa con camión granelero cargado a báscula principal.
- 7.2.10** Motorista entrega a encargado de báscula nota de remisión
- 7.2.11** Encargado de báscula principal recibe nota de remisión.
- 7.2.12** Encargado de báscula principal captura peso bruto, y determina peso neto.
- 7.2.13** Encargado de báscula principal genera boleta de salida de concentrado
- 7.2.14** Encargado de báscula principal entrega documentos a motorista
- 7.2.15** Motorista recibe documentos y traslada camión a portería de fábrica
- 7.2.16** Motorista entrega documentos a encargado de portería
- 7.2.17** Encargado de portería recibe los documentos, anota información y sella documentos
- 7.2.18** Encargado de portería devuelve documentos a motorista.

 PRODUCTOS ALIMENTICIOS SELLO DE ORO, S.A. DE C.V.	MANUAL DE MANEJO DE DEVOLUCIONES (RTCA)	MAN
	Fecha aprobación: dd/mm/aaaa	Revisión: 00
		Página:

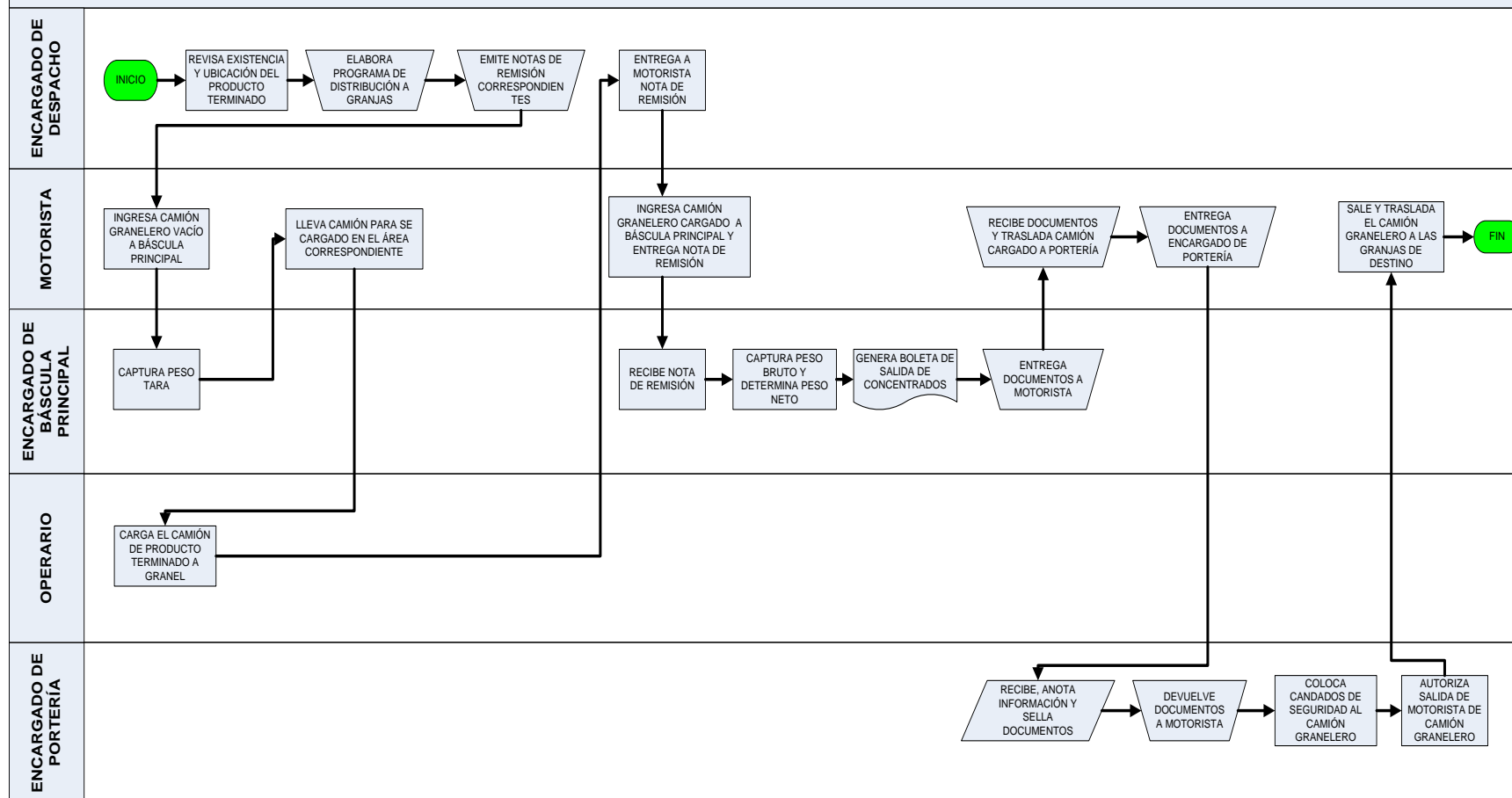
**7.2.19** Encargado de portería coloca llave a candados de seguridad de la carga del camión granelero

**7.2.20** Encargado de portería autoriza la salida a motorista de camión granelero.


**7.2.21** Motorista de camión sale de portería y traslada producto terminado a granja destino.

 PRODUCTOS ALIMENTICIOS SELLO DE ORO, S.A. DE C.V.	MANUAL DE MANEJO DE DEVOLUCIONES (RTCA)	MAN
		Revisión: 00
	Fecha aprobación: dd/mm/aaaa	Página:

## 7.2 PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN PRODUCTO TERMINADO A GRANEL






 PRODUCTOS ALIMENTICIOS SELLO DE ORO, S.A. DE C.V.	MANUAL DE MANEJO DE DEVOLUCIONES (RTCA)	MAN
	Fecha aprobación: dd/mm/aaaa	Revisión: 00
		Página:

### **7.3 PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTO TERMINADO ENVASADO**


- 7.3.1** Encargado de despacho revisa existencia y ubicación del producto terminado.
- 7.3.2** Encargado de despacho emite la nota de remisión correspondiente.
- 7.3.3** Motorista ingresa camión de plataforma vacío a báscula principal
- 7.3.4** Encargado de báscula captura peso tara.
- 7.3.5** Motorista lleva camión de plataforma para carga de producto terminado en el área correspondiente.
- 7.3.6** Operador de montacargas coloca la carga en plataforma del camión de producto terminado envasado.
- 7.3.7** Ayudantes de carga acondicionan el producto terminado envasado en plataforma de camión
- 7.3.8** Encargado de despacho entrega a motorista nota de remisión.
- 7.3.9** Motorista recibe nota de remisión.
- 7.3.10** Motorista ingresa con camión de plataforma ya cargado a báscula principal.
- 7.3.11** Motorista entrega a encargado de báscula nota de remisión
- 7.3.12** Encargado de báscula principal recibe nota de remisión.
- 7.3.13** Encargado de báscula principal captura peso bruto, y determina peso neto.
- 7.3.14** Encargado de báscula principal genera boleta de salida de concentrado
- 7.3.15** Encargado de báscula principal entrega documentos a motorista
- 7.3.16** Motorista recibe documentos y traslada camión a portería de fábrica
- 7.3.17** Motorista entrega documentos a encargado de portería
- 7.3.18** Encargado de portería recibe los documentos, anota información y sella documentos

 PRODUCTOS ALIMENTICIOS SELLO DE ORO, S.A. DE C.V.	MANUAL DE MANEJO DE DEVOLUCIONES (RTCA)	MAN
	Fecha aprobación: dd/mm/aaaa	Revisión: 00
		Página:

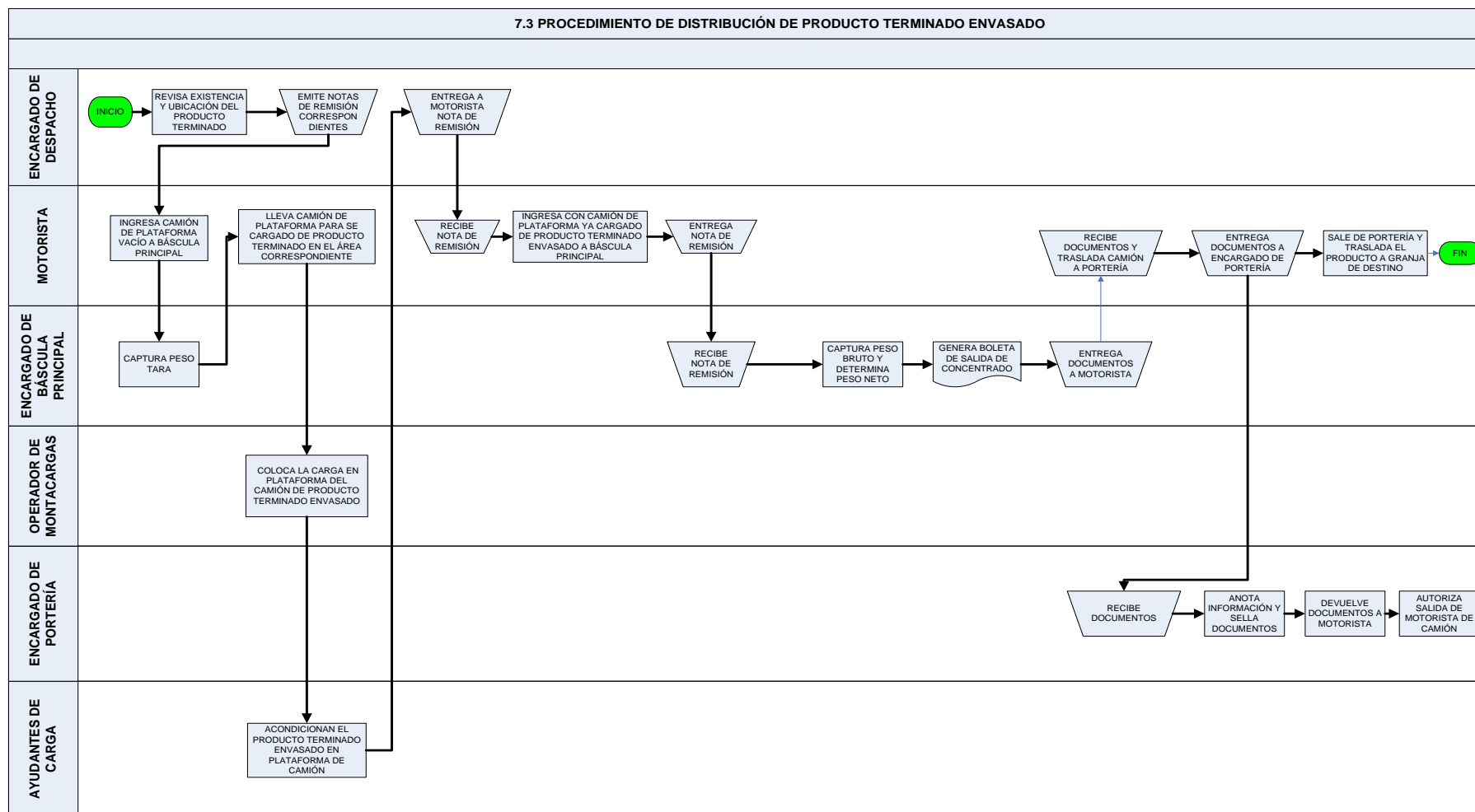
**7.3.19** Encargado de portería devuelve documentos a motorista.


**7.3.20** Encargado de portería autoriza la salida a motorista de camión.

**7.3.21** Motorista de camión sale de portería y traslada producto terminado a granja destino.

 <p>PRODUCTOS ALIMENTICIOS SELLO DE ORO, S.A. DE C.V.</p>	MANUAL DE MANEJO DE DEVOLUCIONES (RTCA)	MAN
		Revisión: 00
	Fecha aprobación: dd/mm/aaaa	Página:

### 7.3 PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTO TERMINADO ENVASADO



 PRODUCTOS ALIMENTICIOS SELLO DE ORO, S.A. DE C.V.	MANUAL DE MANEJO DE DEVOLUCIONES (RTCA)	MAN
	Fecha aprobación: dd/mm/aaaa	Revisión: 00
		Página:

#### **7.4 PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE PRODUCTO TERMINADO A GRANEL**

**7.4.1** Encargado de despacho revisa existencia y ubicación del producto terminado.

**7.4.2** Encargado de despacho revisa programa de pedido del cliente

**7.4.3** Encargado de despacho emite las notas de remisión correspondientes.

**7.4.4** Motorista del cliente ingresa camión granelero vacío a báscula principal

**7.4.5** Encargado de báscula captura peso tara.

**7.4.6** Motorista lleva camión granelero para carga de producto terminado en el área correspondiente.

**7.4.7** Operario carga el camión del cliente con el producto terminado a granel.

**7.4.8** Encargado de despacho entrega a motorista del cliente nota de remisión.

**7.4.9** Motorista del cliente ingresa con camión granelero a báscula principal.

**7.4.10** Motorista del cliente entrega a encargado de báscula nota de remisión

**7.4.11** Encargado de báscula principal recibe nota de remisión.

**7.4.12** Encargado de báscula principal captura peso bruto, y determina peso neto.

**7.4.13** Encargado de báscula principal genera boleta de salida de concentrado

**7.4.14** Encargado de báscula principal entrega documentos a motorista


**7.4.15** Motorista recibe documentos y saca el camión de báscula principal

**7.4.16** Motorista lleva los documentos a la oficina de facturación


**7.4.17** Motorista entrega documentos a encargado de facturación

**7.4.18** Encargado de facturación recibe documentos

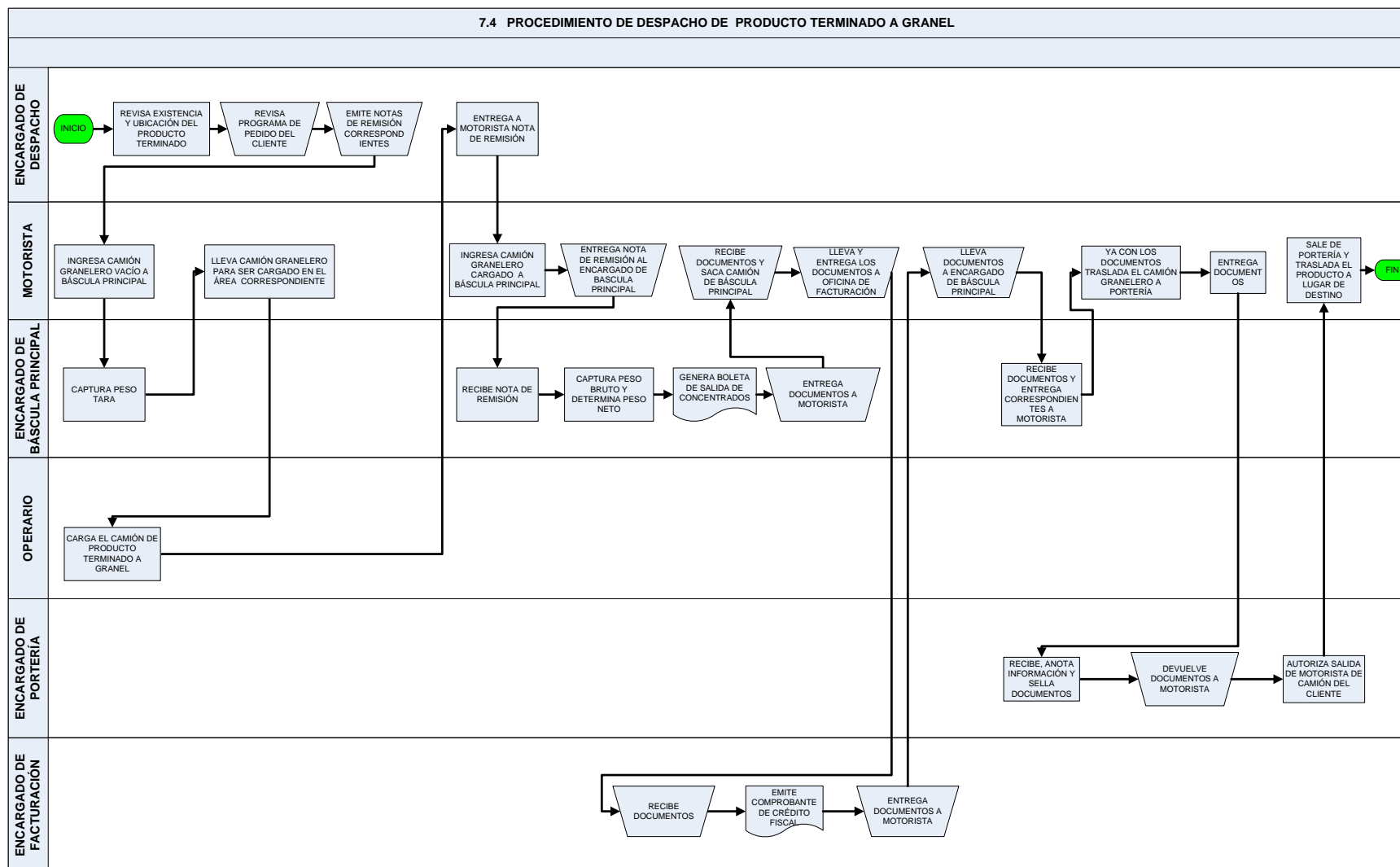
**7.4.19** Encargado de facturación emite comprobante de crédito fiscal


 PRODUCTOS ALIMENTICIOS SELLO DE ORO, S.A. DE C.V.	MANUAL DE MANEJO DE DEVOLUCIONES (RTCA)	MAN
	Fecha aprobación: dd/mm/aaaa	Revisión: 00 Página:

- 7.4.20** Encargado de facturación entrega documentos a motorista del cliente.
- 7.4.21** Motorista del cliente lleva documentos a encargado de bascula principal
- 7.4.22** Encargado de bascula principal recibe documentos y entrega los correspondientes a motorista
- 7.4.23** Motorista del cliente ya con los documentos traslada camión a portería
- 7.4.24** Motorista entrega documentos a encargado de portería
- 7.4.25** Encargado de portería recibe los documentos, anota información y sella documentos
- 7.4.26** Encargado de portería devuelve documentos a motorista.
- 7.4.27** Encargado de portería autoriza la salida a motorista de camión del cliente.
- 7.4.28** Motorista del cliente sale de portería y traslada producto terminado a lugar de destino.

 <p>PRODUCTOS ALIMENTICIOS SELLO DE ORO, S.A. DE C.V.</p>	MANUAL DE MANEJO DE DEVOLUCIONES (RTCA)	MAN
		Revisión: 00
	Fecha aprobación: dd/mm/aaaa	Página:


#### 7.4 PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE PRODUCTO TERMINADO A GRANEL



 PRODUCTOS ALIMENTICIOS SELLO DE ORO, S.A. DE C.V.	MANUAL DE MANEJO DE DEVOLUCIONES (RTCA)	MAN
	Fecha aprobación: dd/mm/aaaa	Revisión: 00
		Página:

## **7.5 PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE PRODUCTO TERMINADO ENVASADO**

- 7.5.1** Encargado de despacho revisa existencia y ubicación del producto terminado.
- 7.5.2** Encargado de despacho revisa programa de pedido del cliente
- 7.5.3** Encargado de despacho emite las notas de remisión correspondientes.
- 7.5.4** Motorista del cliente ingresa camión de plataforma vacío a báscula principal
- 7.5.5** Encargado de báscula captura peso tara.
- 7.5.6** Motorista del cliente lleva camión de plataforma para carga de producto terminado en el área correspondiente.
- 7.5.7** Operador de montacargas coloca la carga en plataforma del camión de producto terminado envasado.
- 7.5.8** Ayudantes del camión del cliente acondicionan el producto terminado envasado en plataforma de camión
- 7.5.9** Encargado de despacho entrega a motorista del cliente nota de remisión.
- 7.5.10** Motorista del cliente ingresa con camión cargado a báscula principal.
- 7.5.11** Motorista del cliente entrega a encargado de báscula nota de remisión
- 7.5.12** Encargado de báscula principal recibe nota de remisión.
- 7.5.13** Encargado de báscula principal captura peso bruto, y determina peso neto.
- 7.5.14** Encargado de báscula principal genera boleta de salida de concentrado
- 7.5.15** Encargado de báscula principal entrega documentos a motorista
- 7.5.16** Motorista recibe documentos y saca el camión de báscula principal
- 7.5.17** Motorista lleva los documentos a la oficina de facturación
- 7.5.18** Motorista entrega documentos a encargado de facturación
- 7.5.19** Encargado de facturación recibe documentos

 PRODUCTOS ALIMENTICIOS SELLO DE ORO, S.A. DE C.V.	MANUAL DE MANEJO DE DEVOLUCIONES (RTCA)	MAN
	Fecha aprobación: dd/mm/aaaa	Revisión: 00
		Página:

**7.5.20** Encargado de facturación emite comprobante de crédito fiscal

**7.5.21** Encargado de facturación entrega documentos a motorista del cliente.

**7.5.22** Motorista del cliente lleva documentos a encargado de bascula principal

**7.5.23** Encargado de bascula principal recibe documentos y entrega los correspondientes a motorista

**7.5.24** Motorista del cliente ya con los documentos traslada camión a portería

**7.5.25** Motorista entrega documentos a encargado de portería


**7.5.26** Encargado de portería recibe los documentos, anota información y sella documentos

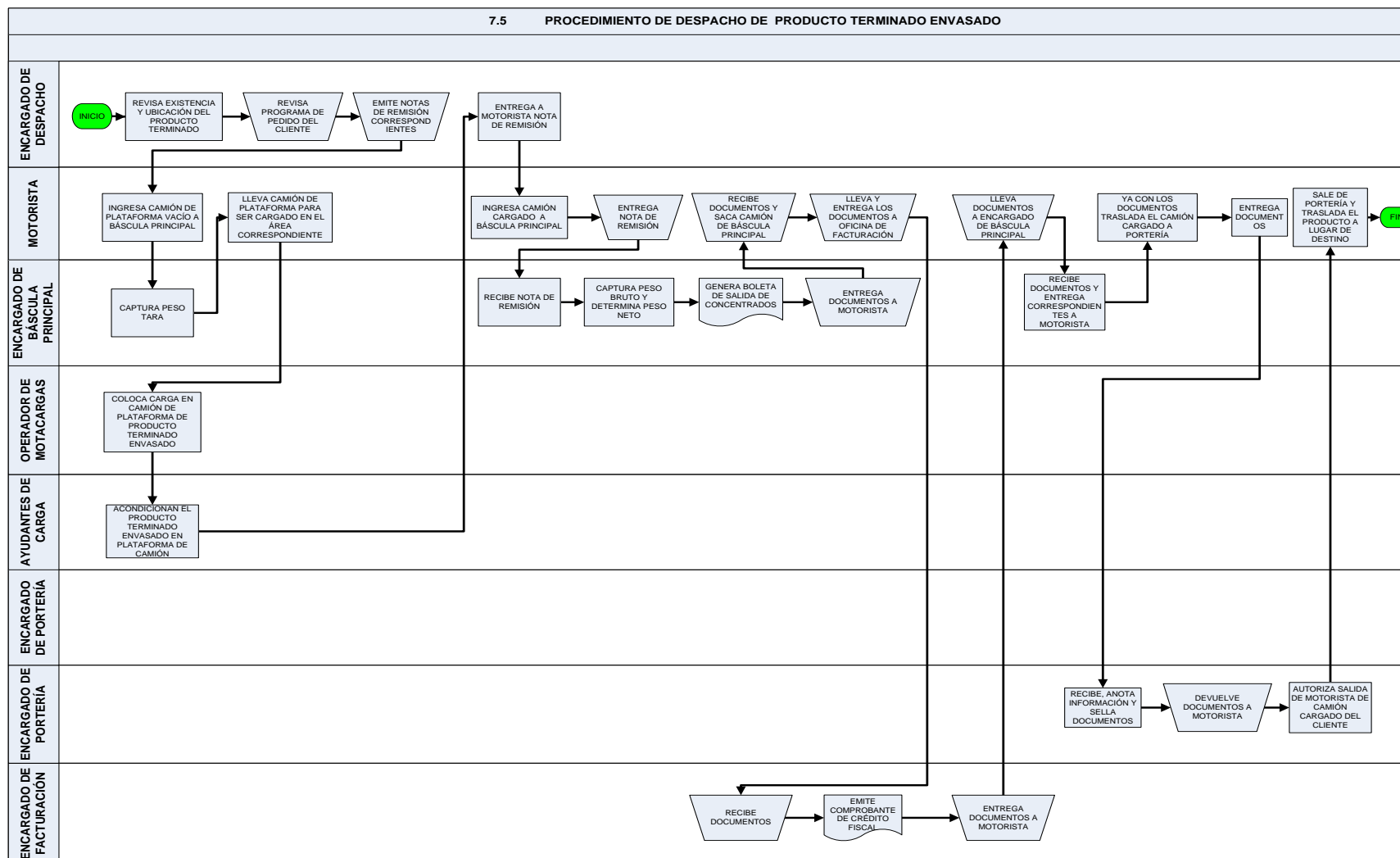
**7.5.27** Encargado de portería devuelve documentos a motorista.


**7.5.28** Encargado de portería autoriza la salida a motorista de camión del cliente.

**7.5.29** Motorista del cliente sale de portería y traslada producto terminado a lugar de destino.



 <p>PRODUCTOS ALIMENTICIOS SELLO DE ORO, S.A. DE C.V.</p>	MANUAL DE MANEJO DE DEVOLUCIONES (RTCA)	MAN
		Revisión: 00
	Fecha aprobación: dd/mm/aaaa	Página:



 PRODUCTOS ALIMENTICIOS SELLO DE ORO, S.A. DE C.V.	MANUAL DE MANEJO DE DEVOLUCIONES (RTCA)	MAN
	Fecha aprobación: dd/mm/aaaa	Revisión: 00 Página:


## 8.0 DEFINICIONES

**8.1 DESPACHO:** Parte de un establecimiento fabril, artesanal o comercial destinado a la venta y entrega de mercancías.

**8.2 DISTRIBUCIÓN:** Es un conjunto de estrategias, procesos y actividades necesarios para llevar los productos desde el punto de fabricación hasta el lugar en el que esté disponible para el cliente final (consumidor o usuario industrial) en las cantidades precisas, en condiciones óptimas de consumo o uso y en el momento y lugar en el que los clientes lo necesitan y/o desean.

**8.3 PRODUCTO TERMINADO:** producto elaborado por un establecimiento que se encuentra en su forma de manufactura definitiva, subdividido, etiquetado y empacado en su presentación comercial.

**8.4 NOTA DE REMISIÓN:** documento donde se anotan los artículos vendidos y remitidos al cliente quien firma de conformidad al recibirlo. Es un documento que sirve de base para la emisión de una factura.

 PRODUCTOS ALIMENTICIOS SELLO DE ORO, S.A. DE C.V.	MANUAL DE MANEJO DE DEVOLUCIONES (RTCA)	MAN
	Fecha aprobación: dd/mm/aaaa	Revisión: 00 Página:

## 9.0 LISTADO DE ALIMENTOS BALANCEADOS

### 9.1 Balanceados para Engorde de pollo:


- 9.1.1 Pre-iniciador
- 9.1.2 Iniciador
- 9.1.3 Final Engorde
- 9.1.4 Final Engorde 1
- 9.1.5 Final engorde 2

### 9.2 Balanceados Para Reproductoras:

- 9.2.1 Pre-iniciador
- 9.2.2 Crecimiento
- 9.2.3 Desarrollo
- 9.2.4 Pre-postura
- 9.2.5 Fase 1
- 9.2.6 Fase 2
- 9.2.7 Fase 3

### 9.3 Balanceados Bovino:

- 9.3.1 Terneros
- 9.3.2 Lechera 14%
- 9.3.3 Lechera 16%
- 9.3.4 Lechera 18%
- 9.3.5 Lechera 22%

 PRODUCTOS ALIMENTICIOS SELLO DE ORO, S.A. DE C.V.	MANUAL DE MANEJO DE DEVOLUCIONES (RTCA)	MAN
		Revisión: 00
	Fecha aprobación: dd/mm/aaaa	Página:

#### **9.4 Balanceados Porcinos:**

- 9.4.1** Pre-iniciador (destete).
- 9.4.2** Iniciador
- 9.4.3** Desarrollo ( crecimiento)
- 9.4.4** Finalizador
- 9.4.5** Reproductor cerdos
- 9.4.6** Cerdas lactantes