

Manual para Proveedores que entregan en el Centro de Distribución CD7458 - CD7459 - CD7460



Nombre del Procedimiento	Manual para Proveedores del Centro de Distribución 7433
Propósito	Sentar las bases mínimas de entendimiento entre los Proveedores y el CD para la entrega de Mercadería.
Áreas Alcanzadas	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores del CD • Recepción en el CD • Sala de Choferes en el CD
Materiales Necesarios por parte del Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> • Factura Original • Factura Duplicada (preferente) o Remito para conformarle la entrega. • Factura Triplicada
Última Actualización	<p><u>Julio de 2004</u>: se actualiza el requisito de duración mínima para alimentos.</p> <p><u>Mayo de 2004</u>: Agregado del pedido de libreta sanitaria al chofer que transporta mercadería alimenticia, así como habilitación del vehículo para transportar alimentos.</p> <p><u>Agosto de 2007</u>: Nuevo centro de distribución. Localidad Moreno Bs. As.</p> <p><u>Noviembre de 2010</u>: se agrega el requerimiento para el centro productivo.</p> <p><u>Noviembre 2011</u>: se agrega restricción de mercadería en tránsito</p>

ÍNDICE

1. Entrega palletizada de la mercadería.....	1-3
2. Entrega de mercadería PARA EL CENTRO PRODUCTIVO DE FETEADOS	1-3
Vehículos permitidos para entregar mercadería palletizada.....	1-5
3. Vehículos permitidos para descargar pequeñas cantidades de mercadería.....	1-5
4. Características físicas de los bultos.....	4-6
5. Rotulación de las cajas.....	5-7
5.1. Cajas que contienen mercadería de una sola referencia.....	5-7
5.2. Cajas que contienen mercadería variada, toda para una misma tienda.....	5-8
5.3. Cajas que contienen mercadería "Fuera de Sistema".....	5-9
6. Rotulación de la mercadería.....	6-9
7. Política de ética de Wal-Mart.....	7-9
8. Pedido de turno para entregar la mercadería.....	8-10
9. Ingreso de Proveedores al predio del CD.....	9-10
10. Presentación de la factura en Sala de Choferes.....	10-10
10.1. Mercadería facturada a recibir.....	10-11
10.2. Mercadería "Fuera de Sistema".....	10-12
11. Entrega de la mercadería en el depósito.....	11-12
12. Devolución de mercadería no apta para ser recibida.....	12-12
12.1. CORRECCIÓN DE ERRORES DE PROVEEDORES.....	12-13
13. Intercambio de pallets.....	12-14
13. Fin de la recepción.....	13-14
14. Anexo - Instructivo para proveedores.....	14-14
15. Anexo - Carta de indemnidad.....	15-17

1. ENTREGA PALLETIZADA DE LA MERCADERÍA.

El CD necesita que **los proveedores entreguen su mercadería sobre pallets arlog, siempre que sirva para agilizar la recepción**. Si el proveedor no cumple con esto, se le pedirá al chofer que él estibe la mercadería sobre pallets. En caso de entregas de pallets completos con film stretch, éste deberá ser provisto por el proveedor.

Los cuidados que el proveedor debe tener en el palletizado son los siguientes:

❖ Estiba:

- La mercadería no debe sobresalir de la base del pallet. Esto es excluyente para la mercadería que va a los racks; de no cumplirse, se le pedirá al chofer que traspase la mercadería a otro pallet.
- La mercadería debe estar bien sujeta, con film de seguridad desde la base del pallet. Así, se evitarán daños durante el manipuleo y traslado.

❖ Altura de los pallets:

- Mercadería que no va a los racks, hasta 2,10m. incluyendo el pallet.
- Mercadería que va a los racks, hasta 1,65m. incluyendo el pallet.

❖ Peso máximo: nuestras máquinas y racks están dimensionados para trabajar con mercadería palletizada de hasta 1.000 kg.

❖ Calidad de los pallets: para la mercadería que va a los racks, sólo se aceptarán pallets normalizados ARLOG o CHEP. De no cumplirse esto, se le pedirá al chofer que traspase la mercadería a pallets normalizados ARLOG provistos por el CD.

Los pallets que se entreguen junto con la mercadería durante la recepción, serán devueltos por otros similares siempre que sean del tipo **Normalizado ARLOG** para productos de consumo masivo.

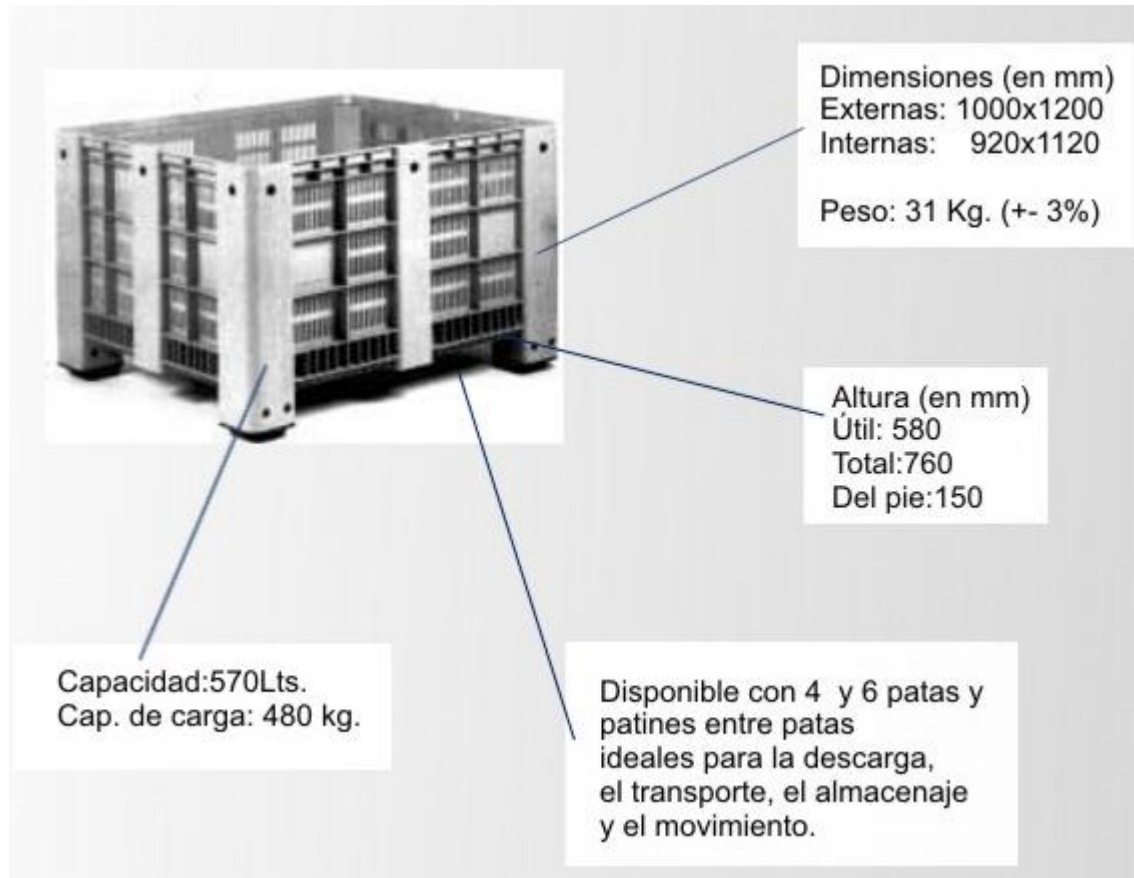
CARACTERÍSTICAS DE LOS PALLETS NORMALIZADOS ARLOG

- ← Entrada por los 4 costados
- ← Medidas de 1200 mm x 1000 mm, no reversible, de nueve tacos, confeccionado totalmente con madera de pino secado en horno, según norma IRAM 10.016/98.
- ← Aproximadamente 30 kilogramos de peso.
- ← 84% cobertura superior
- ← 44% cobertura inferior
- ← Capacidad de carga de acuerdo a lo definido en la norma IRAM 10.014.

2. ENTREGA DE MERCADERÍA PARA EL CENTRO PRODUCTIVO DE FETEADOS

- a) La entrega de los productos a granel de fiambres cárnicos y lácteos destinados a ser cortados y envasados al vacío en el centro productivo se realizará en Bins plásticos. **En caso de que la empresa no cuente con bins se permitirá la entrega de mercadería en pallet y cajas con una altura total no superior a los 900 mm, hasta el 31 de diciembre del 2010.**
- b) Los Bins deberán ser blancos, realizado en polietileno por inyección, con compartimento ventilados, no deberán poseer identificación del propietario, ya que los mismos serán intercambiables con otros proveedores.
- c) Cada proveedor deberá tener como stock, el doble de la cantidad de Bins correspondiente a su entrega habitual, a fin de permitir la normal rotación de los mismos. Una vez estabilizados los volúmenes de las entregas iniciales, los Bins serán devueltos a cada proveedor en la cantidad que le corresponda a cada entrega. Se muestra ejemplo de uno de ellos.

Ejemplo:



CONSIDERACIONES DEL PRODUCTO

- El producto en el interior de los bins deberá ser dispuesto de manera tal, que no se dañe en el traslado, almacenamiento, ni por su propio peso y el mismo no deberá sobresalir de la altura máxima del bins.
- Cada Bin contendrá solamente 1 (una) variedad de producto y una fecha de vencimiento.
- El Bin deberá estar convenientemente identificado con el nombre del producto y el peso neto (del contenido total).
- Cada entrega será considerada como un lote (por producto), a los efectos de la trazabilidad en la Centro de Feteados (trazabilidad interna).
- Cada pieza de producto deberá poseer la identificación correspondiente a las exigencias legales vigentes.
- El producto al momento de la entrega debe estar a una temperatura comprendida dentro del rango que indique el rótulo.
- La vida útil restante del producto al momento de la entrega, no podrá ser inferior al 80% de la vida útil total del mismo.

VEHÍCULOS PERMITIDOS PARA ENTREGAR MERCADERÍA PALLETIZADA.

- ❖ El CD7433 cuenta con muelles niveladores que se encuentran a 1,20 m. del piso para realizar la descarga de mercadería por la parte trasera de los vehículos. La descarga de mercadería se realiza con zorras eléctricas cuyo peso es de 1500 kg. Es muy importante que la calidad de los pisos de los furgones sea la adecuada para soportar el peso de las maquinas utilizadas en la descarga sin que se produzca ningún accidente.
- ❖ La altura del piso del camión con respecto al suelo debe ser entre 1,25m. y 1,50m. y la altura interna de la caja debe ser mayor a 1,80m.

Los furgones adecuados para descargar en el CD son los mencionados a continuación.

<p>Furgones cerrados</p> 	<p>Siders con barras metálicas de protección lateral</p>  <p>La altura de las barandas sobre el piso del camión debe ser 0,50m.</p>	<p>Chasis cerrado con caja fija</p> 
<p>Chasis cerrado con barandas laterales de protección, arcos metálicos y lona</p> 	<p>Semirremolque con acoplado cerrados con arcos metálicos y lona</p> 	<p>NO ESTA PERMITIDO EL USO DE CAMIONES PLAYOS</p> 

3. VEHICULOS PERMITIDOS PARA DESCARGAR PEQUEÑAS CANTIDADES DE MERCADERÍA.

En este caso se aceptarán vehículos como:

- Automóviles
- Unidades tipo TRAFIC
- Camionetas con caja cerrada
- Chasis cortos tipo FORD 350 con caja cerrada

4. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DE LOS BULTOS.

- ❖ La calidad del embalaje juega un papel fundamental en el estado en que la mercadería llega a las tiendas. El packaging debe proteger la estética e integridad de la misma.
- ❖ Las cajas deben venir siempre cerradas.

CAJAS DE CARTÓN

El cartón u otro material debe ser resistente al manipuleo y transporte de la mercadería. Deben estar selladas con cintas de embalar y/o grampas, siempre que no dañen la mercadería o su envase de presentación.



EMBALAJE TERMOCONTRAÍBLE

Se pide que el pack tenga una base de cartón. Esto ayuda al manipuleo interno. Permite un mejor deslizamiento sobre rodillos, una mejor estiba, y mayor resistencia y protección de la mercadería.



- ❖ **Mercadería frágil.** El embalaje debe protegerla para que pueda soportar el traslado y manipuleo sin dañarse, indicando con una leyenda de "mercadería frágil". Ejemplos: tulipas, espejos, vajilla, cerámicos, electrodomésticos. Según el caso, convendrá el uso de telgopor o papel de diario.

RECUERDE QUE:

- **WAL-MART DESEA HACER LLEGAR A SUS CLIENTES LA MERCADERIA EN PERFECTAS CONDICIONES.**
- **LA CALIDAD DE LAS CAJAS JUEGA UN PAPEL FUNDAMENTAL EN EL ESTADO EN QUE LA MERCADERÍA LLEGA A LA GÓNDOLA.**
- **SE RECOMIENDA QUE PARA UN MISMO ÍTEM, LAS CAJAS SEAN DEL MISMO TAMAÑO.**

5. ROTULACIÓN DE LAS CAJAS

5.1. CAJAS QUE CONTIENEN MERCADERÍA DE UNA SOLA REFERENCIA.

El **CONTENIDO BÁSICO** es el siguiente:

- Nombre del Proveedor
- Marca del Producto
- Nombre del Producto o Descripción
- Código de barras de la caja en formato DUN 14
- Cantidad de unidades internas



❖ Para **PRODUCTOS TEXTILES** se deberá agregar al básico:

BÁSICO

+

- N° de Orden de Compra
- N° de Artículo del Proveedor
- Color
- Talles y Cantidad de cada Talle
- N° de ítem wm
- Marca (George, 725, Simply Basic u Otras Marcas)



❖ Para **PRODUCTOS Alimenticios**

BASICO

+

- Nombre del Proveedor
- Marca del producto
- Nombre del producto o descripción
- Contenido
- Exigencias de rotulación según Código Alimentario Argentino vigente.
- Para Frutas y Verduras: Rotulación según exigencias de SANIDAD VEGETAL – SICOFHOR vigente.



❖ Para mercadería que requiera un trato especial, se deberán agregar las **instrucciones o símbolos** necesarios. Ejemplos:

- Leyenda de "Mercadería Frágil"
- Flechas indicando qué cara debe ir hacia arriba.

- Cantidad máxima de estiba.

En el caso de **indumentaria y calzados**, si lo requiere, deberá traer **percha con tallero correspondiente**.
Ante cualquier duda consultar con Control de Calidad de Home Office.

❖ Otros datos que ayudan son:

- Número de Artículo del Proveedor, que debe coincidir con aquel que figura en la orden de compra.
- Identificación por modelos, fragancias, colores.
- Es deseable que los pallets estén identificados con el N° de Orden de Compra al cual pertenecen.

SEPA QUE:

- **NO SE PERMITE EMBALAR MERCADERÍA EN CAJAS CON LEYENDAS, PUBLICIDAD O MARCAS DE OTROS PRODUCTOS QUE NO SEAN LOS DEL INTERIOR DE LA MISMA.**

5.2. CAJAS QUE CONTIENEN MERCADERÍA VARIADA, TODA PARA UNA MISMA TIENDA.

Esta opción minimiza los tiempos de entrega en el CD y es útil cuando se trata de:

- ❖ mercadería frágil, porque minimiza el manipuleo de las unidades internas (lámparas).
- ❖ mercadería pequeña, porque disminuye el riesgo de que se pierda en el proceso de distribución (tarjetas, joyería, farmacias, compacts, fotografía, etc.).
- ❖ mercadería en la que el embalaje es parte de la unidad de venta (electrodomésticos)

Para estos casos se requiere una carátula con lo siguiente:

- Tienda de Destino
- N° de Orden de Compra
- Nombre del Proveedor
- Listado de ítems, incluyendo:
 - ┆ UPC expresado en Código de Barras y en Números
 - ┆ Descripción
 - ┆ Cantidad.



(*) la calidad de la impresión debe permitir su rápida lectura con un scanner.

Otros aspectos a tener en cuenta:

- ❖ No deben haber nunca más de 300 ítems distintos dentro de una caja, porque nuestro sistema operativo no lo permite. Sobre la cantidad de mercadería dentro de una caja, no hay restricciones.
- ❖ En cada caja debe haber mercadería de 1 sola Orden de Compra.
 - ⇐ La Orden de Compra debe estar facturada en un solo documento. Debe evitarse facturarla por caja, porque hace más lento el control de la Factura contra la Orden de Compra.

5.3. CAJAS QUE CONTIENEN MERCADERÍA “FUERA DE SISTEMA”.

Este es el nombre con que llamamos a la mercadería para las tiendas, que no está destinada a la venta. Algunos ejemplos son estantes de exhibición, carteles, chapa de góndolas, material para mantenimiento, insumos de oficina, etc..

Todos los bultos deben estar identificados con una etiqueta bien adherida y claramente legible. La misma no debe despegarse nunca del bulto, ya que la intención es que llegue hasta la tienda. Cada etiqueta debe contener la siguiente información:

<ul style="list-style-type: none">• el N° de la Tienda.• la Descripción y Cantidad de la Mercadería• el N° de Remito del Proveedor• el N° de la Orden de Compra• el Departamento o Destinatario hacia el cual está destinado.	<table><tr><td>Tienda</td><td>3603</td></tr><tr><td>Descripción y Cantidad de la Mercadería</td><td>1 Exhibidor de bananas</td></tr><tr><td>N° de Remito Proveedor</td><td>0003-00001563</td></tr><tr><td>Departamento/Destinatario</td><td>94</td></tr></table>	Tienda	3603	Descripción y Cantidad de la Mercadería	1 Exhibidor de bananas	N° de Remito Proveedor	0003-00001563	Departamento/Destinatario	94
Tienda	3603								
Descripción y Cantidad de la Mercadería	1 Exhibidor de bananas								
N° de Remito Proveedor	0003-00001563								
Departamento/Destinatario	94								

Para la mercadería “Fuera de Sistema”, lo que manda no es la Orden de Compra sino el Remito. Por lo tanto, se puede poner dentro de una misma caja mercadería de más de una Orden de Compra, siempre que la misma:

- ❖ esté descrita en un mismo Remito y
- ❖ esté destinada a un mismo destinatario dentro de la tienda.

6. ROTULACIÓN DE LA MERCADERÍA.

Todos los requerimientos de WMA referidos a la rotulación de la mercadería están alineados a las especificaciones exigidas por las **Normas de Lealtad Comercial** vigentes.

Las sustancias alimenticias deben estar rotuladas de acuerdo a las normas vigentes del **Código Alimentario Argentino** (CAA); para ello exigimos que todos los productos que se recepciones cumplan con los lineamientos de dichas normas.

Además deberá cumplir lo siguiente:

- ← **Código de Barras o UPC** :en formato EAN 13, debe tenerlo impreso en forma clara y legible en el packaging del producto, para que sea fácil de escanear durante la recepción y en la línea de cajas en la tienda.
 - En algunos casos se acuerda entre el comprador y el proveedor la no presencia del código de barras en el producto. Algunos ejemplos son casos muy puntuales de ropa, y algunos insumos. En estos casos, necesariamente la caja deberá traer impresa el **número de ítem Wal Mart** para poder identificar la mercadería en el momento de la recepción.
 - En caso de existir “**combos**” (2 o más productos juntos que se venden como uno) es imprescindible que los códigos de barras de las unidades internas estén debidamente tapados dejando visibles únicamente el código de barras del combo.

← **Vida Útil de los Alimentos en la Puerta de Recepción/** Programa RAG :

Según procedimiento de Aseguramiento de Calidad; toda la mercadería que disponga de vida útil deberá ingresar en el Centro de distribución con el 80 % de la misma

7. POLÍTICA DE ÉTICA DE WAL-MART

Wal-Mart prohíbe solicitar, instar o aceptar de cualquier modo regalos o atenciones de valor monetario de parte de proveedores, representantes de proveedores o representantes de potenciales proveedores. Los proveedores sólo podrán donar regalos con el propósito de recaudar fondos para fines caritativos o para destinar a organizaciones sin fines de lucro. Los regalos o atenciones incluyen de manera restrictiva: Artículos gratis, entradas para eventos deportivos recreativos, comisiones en forma de dinero o mercadería, descuentos especiales a asociados de WAL-MART, muestras de productos discontinuados o fuera de circulación, viajes, bebidas, alimentos, almuerzos y cenas y servicios personales. Cuando las circunstancias así lo exijan, estos regalos deberán ser regresados al remitente con la correspondiente explicación sobre la política que rige en la compañía.

8. PEDIDO DE TURNO PARA ENTREGAR LA MERCADERÍA

En cuanto el proveedor reciba la orden de compra (esta se recibe por fax, EDI, Intranet , Retail Link, Planex Weare o Levicon) deberá comunicarse al CD de Lunes a Viernes en el horario de 08:00 hs. a 17:00 hs. o los días sábados de 8:00 hs. a 12:00 hs., al siguiente número de teléfono:

011-4573-6737 (LÍNEAS ROTATIVAS)

Al comunicarse con el asociado de Turnos se le deberán indicar todas las ordenes que van a ser entregadas. El asociado preguntará la cantidad de cajas a ser entregadas, si estas corresponden a la totalidad de la orden de compra o será una entrega parcial. También preguntará la cantidad de pallets a ser entregados en caso de que así fuera y cantidad y tipo de vehículo en el cual se entrega la mercadería. En el caso de entregar en más de un vehículo, cuántos son.

Si tiene que entregar mas de una orden en un solo vehículo se le asignara un solo turno. De entregarse mercadería en mas de un vehículo se le asignara un turno a cada vehículo. Se deberá respetar las fechas y el horario del turno indicados por el asociado de turnos de Wal Mart.

Los turnos se otorgarán exclusivamente dentro del rango de tiempo preestablecido por el comprador: **nos deben entregar siempre entre la fecha de envío y la fecha de cancelación.**

El CD necesita que los proveedores sean muy puntuales con sus citas. Deberán tener en cuenta el tiempo de espera al ingresar al predio debido a los controles que se realizan allí a los proveedores que llegaron antes, más el control que le efectuarán a él.

En caso de que un proveedor sepa que no llegará puntual a una cita, deberá llamar a Atención al Cliente (tel. 0237-485-9916) para dar el aviso y preguntar si lo podrán recibir a la hora en que él calcula llegar. El CD se reserva el derecho de no recibirlos si no llaman.

En el caso de que el proveedor deba cancelar el turno, lo podrá hacer hasta las 14:00 PM del día anterior al turno, caso contrario se lo considera como un proveedor "No Show".

9. INGRESO DE PROVEEDORES AL PREDIO DEL CD

La dirección del predio es:

**D. Passaponti 6501
(Ex Ruta 25 – entre Ruta 24 y
Ruta 28)
(1744) Moreno
Prov. Bs. As.**

Este predio está a unos 500 mts. desde el cruce de Ruta 24 y Ruta 25 (Rotonda) hacia Pilar.

El chofer deberá detenerse en el portón de entrada donde lo recibirá personal de vigilancia. Todo proveedor que ingrese al predio debe cumplir con los puntos descriptos en el Anexo "INSTRUCTIVO PARA PROVEEDORES". Cualquier incumplimiento de estas normas podrá desencadenar en negársele el ingreso al predio nuevamente.

Los choferes cuentan para su uso con baños, comedor, teléfono público, y Sala de Espera con aire acondicionado y televisión. También cuentan con un servicio médico en caso de emergencias.

10. PRESENTACIÓN DE LA FACTURA EN SALA DE CHOFERES.

El personal de vigilancia enviará al chofer a la Sala de Choferes, donde personal de Wal-Mart recibirá la documentación correspondiente de la mercadería a entregar.

10.1. MERCADERÍA FACTURADA A RECIBIR.

Debe entregar:

- ← La **factura original** (excluyente).
 - Debe ser una factura por Orden de Compra, no por Tienda. En caso de que una Orden de Compra se entregue en más de un camión, la factura deberá contener solamente lo entregado en ese camión.
 - Vale la pena recordar que la razón social de WMA es "SRL".
 - La dirección es **Bolivia 5831**
Capital Federal
- ← **Triplicado de facturas o Remitos** (debe ser igual a la Factura), para poder llevarse el conforme (excluyente). Estos no pueden ser reemplazados por una fotocopia, porque las mismas no son consideradas documentos.
- ← No se pueden recibir facturas de crédito (sin excepción).

Sala de Choferes verificará los puntos mencionados a continuación. Cualquier incumplimiento, impedirá recibir la mercadería.

- ← Que la factura contenga el número de Orden de Compra o que traiga una copia de la misma adjunta a la factura.
- ← Que el número de Orden de Compra coincida con la del turno solicitado.
- ← Que la razón social de la factura coincida con la orden de compra.
- ← Que contenga el código de turno y fecha y horario de entrega.
- ← Que la fecha de emisión de la factura no sea anterior a 10 días (ej: fecha de recepción 10, tendrán validez las facturas emitidas desde el día 1).
- ← Que la fecha de vencimiento de CAI sea igual o mayor que la fecha de emisión de la factura.

1-Certificado Sanitario otorgado por autoridad sanitaria competente (SENASA o equivalente).

Certificado Sanitario de Aptitud Para el consumo Existen ciertos productos a los cuales se le es exigible un Certificado Sanitario. El listado forma parte del Anexo I decreto 2194/94 Generalidades que incluyen

- Carnes y productos cárneos
- Pescados y productos de la pesca
- Aves y productos Avícolas
- Huevos y productos del huevo

2 - Certificado que avale el Control Bromatológico a través de los distintos accesos a la Pcia. de Neuquén – Introducción.

3- Guías para el Tránsito Fruti hortícola

4- Certificado que avale la Tasa del Abasto.

- ← **PLANTAS:** Permiso de tránsito sellado y firmado por agrónomo matriculado.
- ← **En ambos casos es excluyente dicho permiso, en caso contrario se procede al rechazo de la mercadería.**

10.2. MERCADERÍA “FUERA DE SISTEMA”.

- ❖ Al CD deberá traer solamente los remitos, contra los que se controlará la mercadería. Cada remito puede incluir varias facturas si le es más útil al proveedor.
- ❖ **En cada juego de remitos debe estar la información de 1 sola tienda.** El motivo es que ello permite un control más fácil y rápido en el momento de la recepción. El “juego” consiste en el original + duplicado + triplicado.
- ❖ El duplicado se le devolverá al Proveedor con el conforme de la Recepción.
- ❖ En el Remito debe figurar:
 - la Tienda de Destino,
 - **el N° de OC**
 - la Descripción de la Mercadería y cantidad.

11. ENTREGA DE LA MERCADERÍA EN EL DEPÓSITO.

Una vez realizada la verificación de la documentación de la mercadería, el chofer deberá permanecer en la Sala de Espera o en el vehículo a la espera de que por parlantes le comuniquen la puerta de descarga.

Al atracar contra el dock de descarga, el chofer deberá:

- ❖ poner en una de las ruedas del camión, el taco de seguridad provisto por el CD.
- ❖ entregar las llaves del vehículo al asociado de Wal-Mart que realizará la recepción

Durante la descarga de la mercadería es conveniente que **el chofer presencie la recepción**, para evitar reclamos posteriores a la misma. Para ello deberá dirigirse al acceso indicado por el asociado receptor de Wal Mart y presentar allí un documento que lo identifique. Si no quiere presenciar la descarga, deberá permanecer dentro del vehículo o en Sala de Choferes, y en ese caso no se dará lugar a reclamos.

No está permitido el ingreso de mercadería en tránsito.

12. DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍA NO APTA PARA SER RECIBIDA.

Si durante la recepción se encuentra mercadería que no se debe recibir, se devuelve en el momento al proveedor.

En el caso de que el transporte que por algún motivo no se lleve dicha mercadería, la misma será decomisada en el momento por personal del CD según procedimiento de decomiso.

Los motivos por los que se suele devolver la mercadería son los siguientes:

- ⇐ Calidad inadecuada de la mercadería
- ⇐ Unidades internas faltantes
- ⇐ UPC incorrecto o ilegible. Es fundamental que el proveedor mantenga actualizado al comprador.
- ⇐ Pack incorrecto. Es fundamental que el proveedor mantenga actualizado al comprador.
- ⇐ Referencia no pedida en la O.C.
- ⇐ Plazo de vencimiento menor a lo pedido, ilegible o adulterado; *normalmente se pide una vida útil mayor a 90 días, salvo excepciones muy puntuales conversadas con el comprador, y notificadas al CD.*
- ⇐ No cumple con las Normas de Lealtad Comercial , rotulación inadecuada.
- ⇐ Excedente: mercadería pedida pero traída en exceso
- ⇐ Factura con CAI vencido

Posibles Motivos de Rechazo de sustancias alimenticias

Los motivos de rechazo de productos alimenticios pueden ser uno o más, de los siguientes:

Certificado Sanitario:

- Ausencia del mismo
- Adulteración.

Sin firma del veterinario en original

- Vencimiento de la fecha de validez
- No discriminación de la mercadería en forma detallada.
- Cantidad de mercadería avalada por el certificado menor que la de la factura. En caso de necesidad, ingresará sólo la cantidad amparada por el certificado.
- ↳ No coincidir la patente del camión con la del certificado

Abasto:

- Ausencia del mismo
- Comprobante adulterado

Temperatura:

- Mayor temperatura que la indicada en el rótulo.

NO EXISTE TOLERANCIA POR TEMPERATURA.

Rótulo:

- Ausencia de algunas de las exigencias establecidas para sustancias alimenticias en el CAA y en frutas y verduras según lo establecido en el SICOFHOR

Transporte:

- Condiciones de falta de higiene, presencia de óxido, etc.
- Falta de Habilitación como Transporte de Sustancias Alimenticias
- Coexistencia con químicos (solventes, plaguicidas, etc.)

Características Organolépticas:

- Productos alterados o faltos de frescura, detectados por los responsables de Calidad en Recepción.

Falta de cumplimiento del Programa RAG- Vida útil

12.1
•
CO-
RRE
CCI
ÓN
DE

ERRORES DE PROVEEDORES.

En caso de NO cumplir con los requisitos requeridos por Wal-Mart (trátase de: llegada impuntual a la cita vehículo no apto para la descarga según lo establecido o mercadería que no cumpla con los requerimientos solicita-

dos) se le confeccionará un formulario de corrección de errores de proveedores detallando el problema que presente para ser tenido en cuenta en futuras entregas. Si no es corregido será motivo de rechazo.

13. INTERCAMBIO DE PALLETS.

Si el proveedor entregó pallets junto con la mercadería, se le reintegran de la siguiente manera:

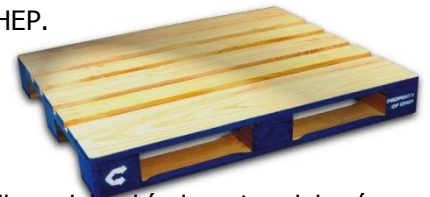
- ❖ La devolución de los pallets tipo ARLOG se realiza cuando se termina de descargar y recibir la mercadería.

En caso de no disponer de stock en el CD, se le entregará un vale en el que se asienta la deuda contraída. Este vale tiene una fecha de vencimiento. Siempre que se presente dicho vale en el CD antes de la fecha de vencimiento, el CD devolverá los pallets; si el CD sigue sin contar con stock cancelará el primer vale entregando uno nuevo con una fecha de vencimiento posterior.

Para los Proveedores que tengan Cuenta Corriente de Pallets se les confeccionará un Recibo de Vales de Pallets por la totalidad de las cantidades que figuren en los Vales presentados. Los pallets serán devueltos desde una tienda a acordar entre el CD y el Proveedor. El teléfono para coordinar una Orden de Retiro es:

(0237) 485 99 00 int. 346.

- ❖ Los pallets rotos o descartables no serán devueltos, quedando en propiedad del CD.
- ❖ Los pallets CHEP no serán devueltos al proveedor sino a la empresa CHEP.



13. FIN DE LA RECEPCIÓN.

Una vez finalizada la recepción el asociado de Wal-Mart entregará al chofer la llave del vehículo quien deberá retirar el vehículo del dock y dejarlo en la zona de estacionamiento. Luego será llamado desde Sala de Choferes, donde se controla la factura contra lo recibido. El asociado de Sala de Choferes le entregará al chofer:

- ❖ El duplicado de la factura o el remito con el sello y firma del asociado de Sala de Choferes, que le queda al proveedor como comprobante del conforme de la recepción. Si hubieron diferencias durante la recepción (ej.: faltantes o devoluciones), se detallan en este documento. En ese caso, el chofer deberá firmar una planilla, conformando las diferencias. Esta planilla queda en poder de WM.
- ❖ El formulario "Planilla de Control de Trailer" (PCT). Se le entregará el duplicado. Es responsabilidad del chofer controlar la información contenida en la PCT. El duplicado es para uso exclusivo del chofer y será solicitado por personal de seguridad a la salida del predio. La PCT contiene la siguiente información:
 - Patente del vehículo.
 - Nombre del proveedor.
 - Número de cita.
 - Fecha y hora de la cita.
 - Llegada a Sala de Choferes, comienzo de descarga, finalización, y retiro del centro de distribución.
 - Nombre de quien recibió la mercadería.
 - Cantidad de pallets que trajo y/o se lleva o en su defecto vale de pallets por la cantidad que trajo.

14. ANEXO - INSTRUCTIVO PARA PROVEEDORES.

1. Documentación de la Empresa, la primera vez que entrega mercadería en el predio:

La empresa deberá entregar una **Carta de Indemnidad**, según modelo adjunto en la última página.

- La misma deberá ser realizada por la **empresa proveedora con quien Wal-Mart tiene relación comercial**, no por su distribuidor ni su empresa de transporte.
- Cada vez que cambien la empresa de transporte contratada, deberá actualizar la Carta de Indemnidad.

2. Documentación del Chofer:

- 2.1 **DNI, LE, LC o Cédula.** Original en todos los casos, no sirven fotocopias ni certificados de trámite.
- 2.2 **Registro de conducir** vigente.
- 2.3 **Libreta Sanitaria** vigente (sólo si entrega alimentos).

2.4 **Seguro ART** para el Personal en Relación de Dependencia o **Seguro contra Accidentes** para Cuentapropistas, en ambos casos con su respectivo **Certificado de Cobertura actualizado**. En caso de utilizar terceros para la entrega sugerimos hacer constar, en el lugar correspondiente al listado de personal, la empresa contratada y la leyenda *personal según listado en el certificado de cobertura ART / seguro contra accidentes*.

2.5 **No está permitido el ingreso de mercadería en tránsito.**

3. Documentación del Acompañante del Chofer:

3.1 **Acreditación de la relación con el proveedor.** A través de una nota con membrete de la empresa proveedora o bien la presentación del último recibo de sueldo. Solo estará permitido el ingreso de personal auxiliar a la descarga, cuando sea interés de la operación del Centro de Distribución de Wal-Mart Argentina, hasta dos (2) personas por camión.

3.2 Además, deberá presentar la misma documentación que se le pide al chofer con excepción del registro de conducir.

4. Entrega de muestras:

4.1 Cualquier muestra destinada al departamento comercial, control de calidad o cualquier sector operativo del CD, deberá ingresar con sus remitos correspondientes por puesto I.

5. Entrega de obsequios o presentes

5.1 Queda terminantemente prohibido a los proveedores la entrega de obsequios, presentes, de cualquier tipo al personal de Wal-Mart.

6. Documentación Vehicular:

6.1 **Seguro de Responsabilidad Civil** del automotor.

6.2 **Cédula Verde** del vehículo.

6.3 Para camiones que entregan alimentos, se requiere presentar la Habilitación vigente como **Transporte de Sustancias Alimenticias**. En caso de tratarse de productos de origen cárnico, esta habilitación deberá estar expedida por un organismo de **SENASA**.

6.4 En el caso del transporte de plantas se requiere la habilitación correspondiente.

7. Manejo dentro del Centro de Distribución

7.1 **No está permitido el ingreso de mercadería en tránsito.**

7.2 Velocidad máxima 20 km/h.

7.3 Sentido único de circulación, salvo expresa indicación.

7.4 No está permitido el ingreso de menores de 18 años de edad, ni de animales, ni de acompañantes que no participan de la descarga.

8. Aspecto Personal:

8.1 Vestimenta: pantalón largo, torso cubierto y pies cubiertos (zapatos, zapatillas, etc. No ojotas.

8.2 Higiene: se deberá conservar pautas mínimas de aseo personal.

8.3 Para transporte de sustancias Alimenticias En caso de que manipule el producto, deberá presentar uniforme blanco o color claro y aspecto aseado.

Las medidas deben extremarse para el caso de productos y subproductos de carnes y lácteos.

9. Refrigerios:

9.1 Los choferes tienen a su disposición una Sala de Choferes con máquinas expendedoras de gaseosas.

9.2 Los choferes están autorizados a comer o beber solamente en el salón comedor, Sala de Choferes o en el interior de su vehículo.

9.3 No les está permitido el uso de calentadores o encender fuego.

9.4 En caso de necesitar unos momentos de descanso, deberán realizarlo dentro de sus vehículos.

9.5 Se les permite fumar si lo hacen exclusivamente en el interior de su vehículo. Queda terminantemente prohibido fumar durante la descarga en caso de presenciar la misma.

10. Recuerde, es Responsabilidad del Chofer:

10.1 La aplicación del freno de estacionamiento, la colocación de los tacos de madera y entrega de las llaves del vehículo al ser requeridas **SIN EXCEPCIÓN**.

10.2 A fin de evitar accidentes es una práctica de seguridad el retirar las llaves de encendido y entregárselas al receptor de la mercadería.

10.3 No ingresar al Depósito por la puerta de descarga. Lo puede hacer ingresando por el acceso indicado por el asociado receptor de Wal Mart.

11. Consultas o Reclamos:

11.1. Por consultas o reclamos sobre pallets gestionarlo vía mail a las siguientes direcciones:

i.spano@wal-mart.com

Silvia.pujol@wal-mart.com

9.2. Por consultas o reclamos sobre entregas de mercadería en el Centro de Distribución gestionarlo vía mail a la siguiente dirección:

AtencionalclienteDC74331@email.wal-mart.com

RECUERDEN QUE:

**ESTA TERMINAMENTE PROHIBIDO INGRESAR AL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN CON "MERCADERÍA EN TRÁNSITO".
EN CASO DE NO CUMPLIR CON DICHO REQUISITO SE PROHIBIRÁ EL INGRESO DEL TRANSPORTE AL CD Y COMO CONSECUENCIA LA CANCELACIÓN DEL TURNO.**

QUEDAN EXCENTOS DE DICHA RESTRICCIÓN LOS PROVEEDORES QUE ENTREGAN MERCADERÍA PERECEDERA.

15. ANEXO - CARTA DE INDEMNIDAD

MEMBRETE DE LA EMPRESA **QUE VENDE** LA MERCADERÍA

< día > de < mes > de < año >

Sres.
WAL-MART ARGENTINA S.R.L.
Bolivia 5831
C1419DVM Ciudad de Buenos Aires

De nuestra mayor consideración:

Nos dirigimos a Uds. con relación a la actividad que nuestra empresa realiza en las instalaciones de vuestra propiedad ubicadas en D. Passaponti 6501 (ex Ruta 25) - CP:1744 - Moreno, prov. de Bs. As. a tal efecto, comunicamos en listado adjunto:

- Los datos del personal de nuestra firma que están afectados a la actividad.
- Empresas contratadas a tal efecto, cuyo listado de personal obra en certificados de cobertura (ART / seguro contra accidentes).

Se deja expresamente establecido que queda excluido del presente todo vínculo laboral en los términos de la Ley de Contrato de Trabajo con WAL-MART ARGENTINA S.R.L. y/o con sus dependientes, quedando entendido que los empleados de nuestra firma no podrán ser nunca considerados empleados de WAL-MART ARGENTINA S.R.L.

Nuestra empresa < *la empresa que vende la mercadería* >, mantendrá a WAL-MART ARGENTINA S.R.L. indemne de cualquier perjuicio o reclamo por indemnización y/o gastos (incluyendo, sin que esto implique limitación, gastos derivados de acciones judiciales y honorarios de abogados) por cualquier daño que se pueda producir a los intereses, personas o bienes de WAL-MART ARGENTINA S.R.L., a los intereses, personas o bienes de sus dependientes o subcontratistas y/o intereses, personas o bienes de terceros, por el hecho o en ocasión del cumplimiento de la actividad a desarrollar.

Esta empresa será la única responsable de las obligaciones legales y/o convencionales, incluyendo accidentes de trabajo, que asuma o deba asumir respecto de sus empleados, contratistas o subcontratistas y empleados de éstos, y terceros de que se valga para realizar sus actividades. Asimismo se obliga además a acreditar ante WAL-MART ARGENTINA S.R.L. el cumplimiento de tales obligaciones si la misma lo requiriese.

En el mismo sentido < *la empresa que vende la mercadería* > se compromete a mantener indemne a WAL-MART ARGENTINA S.R.L. respecto de cualquier demanda, acción o reclamo judicial o extrajudicial proveniente de sus empleados y/o de terceros (incluyendo Organismos de Seguridad Social y Fiscales) y a reembolsarle de inmediato todo lo relativo a cualquier perjuicio originado en reclamos de tal naturaleza, incluyendo los honorarios profesionales.

< *la empresa que vende la mercadería* > asume la responsabilidad por la contratación de los seguros pertinentes sobre los siniestros que puedan ocasionarse con motivo o en ocasión de su actividad. No obstante ello, se reconoce que la contratación de seguros no dispensará a nuestra empresa de la obligaciones consignadas en el presente.

Por último ésta empresa asume la responsabilidad por el cumplimiento de los requisitos que deberá cumplir el personal enumerado para desarrollar sus funciones, especialmente las referidas a Higiene y Seguridad del Trabajo, salubridad, etc..

Aprovechamos la oportunidad para saludar a Uds. atentamente.

.....
Firma y Aclaración del Apoderado

Glosario

Glosario de Términos

Alimentos Adulterados. Se presenta cuando los alimentos han sido preparados de tal forma que resultan contaminados, o bien, cuando han sido preparados, envasados o mantenidos bajo condiciones que pudieran contaminarlos, lo que representa un riesgo para la salud.

BPM: Buenas Prácticas de Manufactura, es la herramienta básica para obtención de productos seguros que se centralizan en la higiene y forma de manipulación. Contribuyen al aseguramiento de una producción de alimentos saludables, seguros e inoctrinos.

Bromatología: Es la ciencia que estudia todo lo relacionado con los alimentos.

CAA: Código Alimentario Argentino- Ley 18.284: son las normas y disposiciones higiénicas sanitarias, bromatológicas y de identificación comercial que se aplican y hacen cumplir por las autoridades sanitarias nacionales, provinciales y municipales.

Cadena de Frío: es el conjunto de etapas sucesivas de conservación de los alimentos perecederos mediante refrigeración y/o congelación que asegura la calidad de los mismos.

Calidad: es un conjunto de características y propiedades de un producto o servicio que le confieren la capacidad de satisfacer las exigencias expresas o implícitas de los clientes. En los alimentos, estos valores pueden resumirse en atributos organolépticos, nutricionales, funcionales, comerciales y de inocuidad.

Contaminación. Presencia accidental de sustancias dañinas o microorganismos patógenos en los alimentos.

Contaminación Física: Presencia de sustancias extrañas y suciedad en los alimentos (insectos, tierra, metales, madera, joyas, pelos, etc.)

Contaminación Química: Presencia de químicos en los alimentos (Perfumes, Productos de limpieza, Insecticidas, etc.)

Contaminación Microbiológica: crecimiento excesivo de microorganismos patógenos en los alimentos (por no respetar la cadena de frío, por permanecer mucho tiempo en la zona de temperatura de riesgo)

Crítica: Una condición que provocaría un daño a la seguridad del alimento o consumidor, o que viola una reglamentación o provocaría una multa.

Envase: es el recipiente, el empaque o el embalaje destinado a asegurar la conservación y facilitar el transporte y manejo de alimentos.

Envase primario: es el envase que se encuentra en contacto directo con los alimentos

Envase secundario: es el envase destinado a contener a los envases primarios.

Fecha de caducidad o Fecha de vencimiento: fecha asignada a un producto por el fabricante y/o envasador, que indica el último día que el producto puede ser consumido.

Higiénico. Estar en niveles de contaminación perjudicial mínimos.

Inspector Sanitario. Oficial de Salud que ha sido capacitado en sanidad y salud pública.

Limpieza: es la eliminación de toda la suciedad visible de un elemento mediante detergentes y jabones.

Riesgo. Situación que puede causar la contaminación de los alimentos en cualquier punto del proceso de preparación. Incluye microorganismos que se pueden desarrollar durante la preparación, almacenamiento y

manipulación de los productos, microorganismos que no pueden ser eliminados con calor, químicos y objetos que pueden contaminar los alimentos o las superficies de contacto.

Rechazado: se entiende por rechazado, al producto o subproducto que por diferentes condiciones, no estuviera de acuerdo con lo establecido en los estándares de calidad.

Rotulación: Es toda inscripción, leyenda, imagen o toda materia descripta o grafica que se haya escrito, impreso, estarcido, marcado, marcado en relieve o huecograbado o adherido al envase del alimento

RNE/RPE: Registro Nacional/Provincial de Establecimiento.

RNPA/RPPA: Registro Nacional/Provincial de Producto Alimenticio.

SeNaSa: Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria. Organismo controlador de todos los alimentos referidos a carnes , granos y vegetales.

SICOFHOR: Sistema de Control a la producción y comercialización de frutas y hortalizas frescas

Sustancias alimenticias: es toda sustancia que se ingiere en estado natural, semielaborada o elaborada y se destina al consumo humano, incluidas las bebidas y cualquier otra sustancia que se utilice en su elaboración, preparación o tratamiento, pero no incluye los cosméticos, el tabaco, ni la sustancias que utilizan únicamente como medicamento.

Vida útil del producto: Tiempo que transcurre desde que es producto es fabricado hasta que éste alcanza la fecha de caducidad o vencimiento.

Programa Rag: sistema implementado en Walmart Argentina para establecer plazo de recepción de los productos, en donde especifica que toda la mercadería deberá recibirse con el 80% de su vida útil.