

Potosinos Express Pack, S.A. de C.V.



proceso de: Operaciones	procedimiento: Entrega a Domicilio			versión: 3	página: 1 de 4
subproceso: Operaciones Sucursal	código del documento: PE-OS-10	última revisión: 30 de junio 2013	vigencia: 30 de junio 2014		

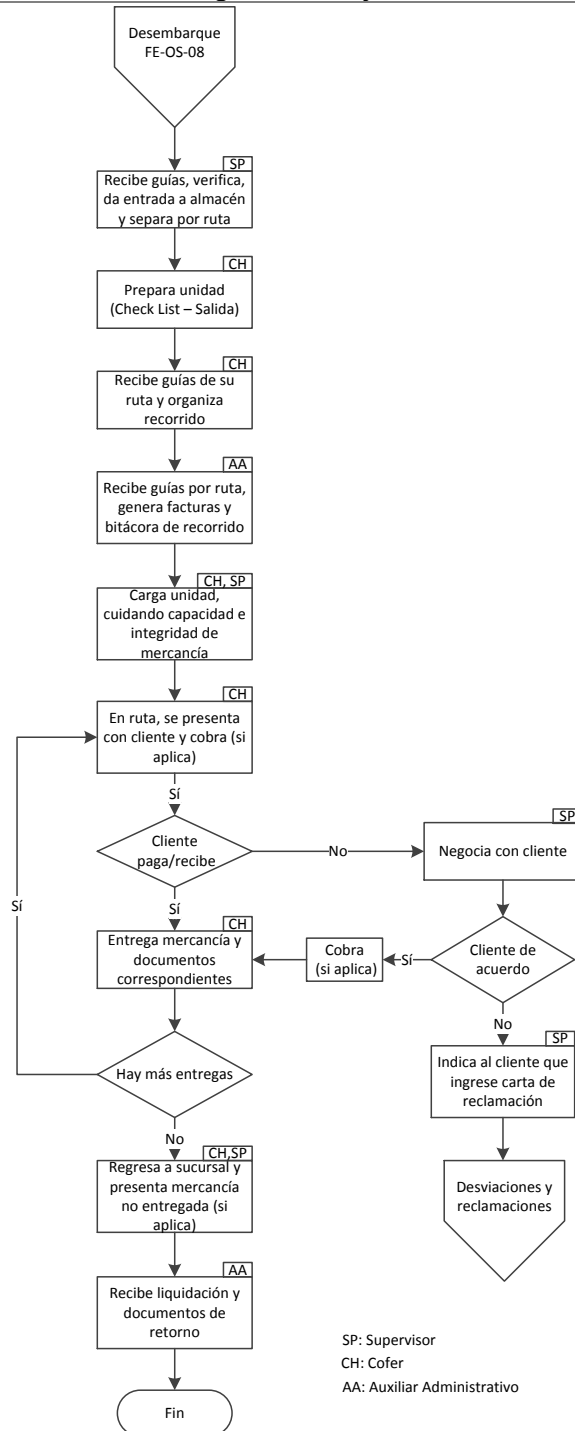
OBJETIVO

Asegurar la correcta entrega a domicilio de la mercancía amparada en una guía, así como el retorno de las evidencias requeridas y liquidación de la misma, en tiempo y forma.

ALCANCE

Todas las sucursales en sus áreas de SAD.

Diagrama de Flujo



Potosinos Express Pack, S.A. de C.V.



proceso de: Operaciones	procedimiento: Entrega a Domicilio				
subproceso: Operaciones Sucursal	código del documento: PE-OS-10	última revisión: 30 de junio 2013	vigencia: 30 de junio 2014	versión: 3	página: 2 de 4

Actividad	Responsable
1. Recibirá del área de desembarques, la mercancía (EAD), juego completo de Guías (FR-OSU-02), con toda la papelería correspondiente (legajos, sobres y documentos anexos).	Supervisor SAD
2. Verificará el estado físico de la misma y validará contra el Reporte de Embarque Detalle de Entrega (RE-OSU-05).	Supervisor SAD
3. En caso de que se detecte mercancía que se encuentre con las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> Datos incorrectos en guía (que no coincida la etiqueta pegada en la mercancía, con el Reporte de Embarque Detalle de Entrega (RE-OSU-05)) Incompleta Dañada (sólo si no cuenta con etiqueta de mercancía dañada) Destino erróneo No vienen los sobres y/o documentos anexos. Deberá asegurarse que la mercancía y la anomalía presentada, estén registradas en jaula en el SIP.	Supervisor SAD
4. Ingresará la mercancía al área de entrega a domicilio, asignándole un lugar de acuerdo al Lay Out de Sucursal (FR-OSU-04).	Supervisor SAD
5. Deberá registrar en el SIP, las guías de entrega a domicilio, de acuerdo al instructivo Entradas a Almacén (IS-OSU-08).	Supervisor SAD
6. Separará las Guías (FR-OSU-02) por ruta de entrega.	Supervisor SAD
7. Llevará a cabo el procedimiento Administración de Unidades Locales (PE-OS-14) hasta el punto 5.	Chofer
8. Recibirá del supervisor de SAD, las guías correspondientes a su ruta y las organiza para armar su recorrido y el orden de carga de la mercancía en la unidad.	Chofer
9. Entregará al auxiliar administrativo de SAD, las guías correspondientes a su ruta	Chofer
10. Separará las guías tipo por cobrar del resto y generará las facturas correspondientes, ver apartado "Factura Mostrador" , del instructivo (IS-OSU-01).	Auxiliar administrativo SAD
11. Generará en el SIP el reporte Bitácora de Asignación / Recorrido (RE-OSU-10), con base en el apartado "Asignación de Guías" del instructivo Servicios al Cliente (IS-OSU-03).	Auxiliar administrativo SAD
12. Recibirá las guías de su ruta, junto con el reporte Bitácora de Asignación / Recorrido (RE-OSU-10), que deberá firmar de recibido, revisará si las guías tienen solicitud de retorno de evidencias y en su caso, que los documentos requeridos vayan anexos a ésta, si no, deberá solicitarlos al auxiliar administrativo del servicio a domicilio. De no existir sistema, se llenará el formato Bitácora de Recorrido (FR-OSU-10), a mano.	Chofer
13. Procederá a embarcar en la unidad, cargará primero la mercancía que deba entregar al último, de acuerdo a la ruta asignada, luego la penúltima entrega, y así sucesivamente. Deberá acomodar y estibar la mercancía dentro de la unidad, de tal manera que se aprovechen los espacios en su totalidad, evitando separar la mercancía de un mismo número de guía y que se resguarde la integridad física de la misma, evitando daños por maniobras. Si tiene alguna duda al respecto, ver con el supervisor SAD o encargado de sucursal.	Chofer
14. Deberá estar al pendiente de la carga de las unidades, revisando el acomodo de la mercancía que se ingrese, el total de la mercancía que ampara cada guía y que no haya excedentes ni faltantes.	Supervisor SAD
15. En caso de que la mercancía, sobrepase la capacidad de carga del vehículo (volumen o peso), deberá notificar inmediatamente al supervisor SAD.	Chofer
16. Asignará un vehículo con capacidad suficiente para contener toda la carga o asignará el excedente a una unidad adicional, buscando que en un solo viaje sea entregada toda la mercancía de un servicio y en su caso la dejará pendiente.	Supervisor SAD
17. En caso de no llevar todas las guías asignadas o poder acomodar más de las ya embarcadas, el chofer en conjunto con el auxiliar administrativo SAD, deberán ajustar el reporte Bitácora de Asignación / Recorrido (RE-OSU-10), ver apartados "Guías No Entregadas" y "Agrega Guías" , del instructivo Servicios al Cliente (IS-OSU.03).	Chofer
18. Inicializará el dispositivo de entrega a domicilio en línea, de acuerdo al instructivo Entrega a Domicilio en Línea (IS-OSU-09) e iniciará el recorrido.	Chofer
19. En el domicilio, se reporta con la persona encargada de recibir la mercancía, haciendo mención de que se encuentra realizando la entrega, por parte de Potosinos Express Pack, S.A. de C.V.	Chofer
20. Si es una guía por cobrar, antes de bajar la mercancía, deberá realizar el cobro de la misma, verificando que cuando es: <ul style="list-style-type: none"> Efectivo – Los billetes no sean falsos Cheque – Que el cliente no tenga reporte de NO Recepción de cheques y éste sea a nombre de Potosinos Express Pack, S.A. de C.V. (Confirmar con supervisor) Transferencia bancaria – Sea la cuenta asignada para el pago de Potosinos Convenio – Que sea válido. (Confirmar con supervisor). Una vez que el cliente haya realizado el pago, se hace la descarga y entrega de la mercancía, así como la factura y la	Chofer

Potosinos Express Pack, S.A. de C.V.



proceso de: Operaciones	procedimiento: Entrega a Domicilio			versión: 3	página: 3 de 4
subproceso: Operaciones Sucursal	código del documento: PE-OS-10	última revisión: 30 de junio 2013	vigencia: 30 de junio 2014		

<p>guía (Cliente Recibe).</p> <p>Si existiera inconformidad en cuanto a los datos fiscales del cliente que paga, deberá tomar nota de los mismos e informar inmediatamente al supervisor SAD, para que resuelva la situación.</p>	
<p>21. Si el cliente no quiere pagar o no acepta la mercancía, ésta no se entregará, solicitará al cliente anote las causas por las que no quiso recibirla y su firma, en la Guía (FR-OSU-02) e informará inmediatamente al supervisor SAD, para que dialogue con él, detecte la causa raíz del problema, negocien y resuelvan la situación.</p>	Chofer
<p>22. En caso de no haber acuerdo con el cliente, indicará que ingrese carta de reclamación, al área de solución al cliente.</p>	Supervisor SAD
<p>23. Si la mercancía se entrega, también entregará la guía (Cliente Recibe) y deberá solicitar al cliente que anote sobre la guía (Acuse Recibo), lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y apellidos • Firma de recibido • Puesto, con identificación • Fecha • Sello de la empresa, si aplica. <p>Se asegurará de cumplir los requerimientos anotados en la sección, “Instrucciones Especiales”, de la guía a entregar.</p> <p>En caso de que el cliente tenga alguna inconformidad que reportar, deberá permitir que lo anote en el cuerpo de la guía (Acuse Recibo).</p>	Chofer
<p>24. Se asegurará de registrar en la guía (Acuse de Recibo) el tipo y número de identificación presentada, recuperar ésta firmada por el cliente, y si aplica, el formato Manifiesto de Embarques (FR-OSU-01), el formato Mercancía con Parte de Anomalía (FR-OSU-03) y acuses especiales o documentos para retornar.</p>	Chofer
<p>25. Si el cliente no se encontró en el domicilio o está cerrado o no hay quién reciba, tratará de localizarlo, informará al supervisor y en su caso, llenará y dejará el Aviso de Visita (FR-OSU-11).</p>	Chofer
<p>26. Una vez terminado el servicio, deberá registrarlo con el dispositivo de entrega a domicilio en línea, de acuerdo al instructivo Entrega a Domicilio en Línea (IS-OSU-09) y continúa con el recorrido.</p>	Chofer
<p>27. Si ya no hay entregas, deberá regresar a la sucursal.</p>	Chofer
<p>28. En caso de que se tenga mercancía no entregada o no aceptada por el cliente, al regreso de la ruta deberá entregar la carga al supervisor SAD, quien verificará la integridad de la misma, su documentación y firmará de recibido el reporte Bitácora de Asignación / Recorrido (RE-OSU-10).</p>	Chofer
<p>29. Deberá realizar un inventario 3 veces por semana, con el reporte de Inventario General (RE-OSU-09), de acuerdo al apartado “Inventarios”, del instructivo Servicios al Cliente (IS-OSU-03).</p>	Supervisor SAD
<p>30. Entregará al auxiliar administrativo SAD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guías de mercancía entregada al cliente: Documentos anexos, Bitácora de Asignación / Recorrido (RE-OSU-10), cantidad cobrada • Guías de mercancía no entregada al cliente: Documentos anexos, firma del supervisor en Bitácora de Asignación / Recorrido (RE-OSU-10). 	Chofer
<p>31. Concluirá el procedimiento Administración de Unidades Locales (PE-OS-14).</p>	Chofer
<p>32. Realizará la liquidación de la ruta de acuerdo al apartado “Liberación de Guías”, del instructivo Servicios al Cliente (IS-OSU-03).</p>	Auxiliar administrativo SAD
<p>33. Realizará cortes parciales (Precierre de Cobranza Camionetas (RE-OSU-11)), ver apartado “Precierre de Camionetas”, del instructivo Servicios al Cliente (IS-OSU-03), cuenta el efectivo, más los cheques y las transferencias bancarias colocando todo en un sobre, identificándolo con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha del corte • Cantidad en efectivo • Cantidad en cheques • Cantidad en transferencias bancarias • Monto total • Nombre del auxiliar administrativo SAD. <p>Guardará el sobre en el lugar correspondiente, asegurando su buen resguardo.</p>	Auxiliar administrativo SAD
<p>34. Terminado el turno, deberán realizar Precierre de Cobranza Camionetas (RE-OSU-11), cada uno de los auxiliares administrativos de SAD, para que se realice el Cierre Diario de Camionetas (RE-OSU-12), de acuerdo al apartado “Cierre de Camionetas”, del instructivo Servicios al Cliente (IS-OSU-03).</p>	Auxiliar administrativo SAD
<p>35. Generará el Cierre Inventario Camionetas (RE-OSU-12-A), con base en el apartado correspondiente del instructivo Entradas a Almacén (IS-OSU-08).</p>	Auxiliar administrativo SAD
<p>36. Diariamente, validará las guías (Acuse Recibo), con el reporte Cierre Detalle de Camionetas (RE-OSU-13), ver apartado “Envío de Guías (Acuse Recibo)”, del instructivo Servicios al Cliente (IS-OSU-03):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los tipos de guía a crédito las enviará, al responsable del departamento de crédito y cobranza de dónde paga el 	Auxiliar administrativo SAD

Potosinos Express Pack, S.A. de C.V.



proceso de: Operaciones	procedimiento: Entrega a Domicilio			versión: 3	página: 4 de 4
subproceso: Operaciones Sucursal	código del documento: PE-OS-10	última revisión: 30 de junio 2013	vigencia: 30 de junio 2014		

<p>cliente, marcado en "Crédito enviar a:" en la parte superior de la guía</p> <ul style="list-style-type: none">Los tipos de guía flete por cobrar y mostrador pagado, se envían a archivo general ubicado en la sucursal de Guadalajara, Los Ángeles. <p>Los envíos deberán hacerse vía guía interna y deberá conservar evidencia.</p>	
---	--

PROCEDIMIENTO ANTERIOR

Desembarque (PE-OSU-08)

Jaula (PE-OSU-13)

Administración de Unidades Locales (PE-OSU-14)

PROCEDIMIENTO SIGUIENTE

Cambio de Tipo de Entrega (PE-OS-12)