

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



proceso de: Operaciones	procedimiento: Entrega Ocurre			versión: 3	página: 1 de 4
subproceso: Operaciones Sucursal	código del documento: PE-OS-09	última revisión: 30 de junio 2013	vigencia: 30 de junio 2014		

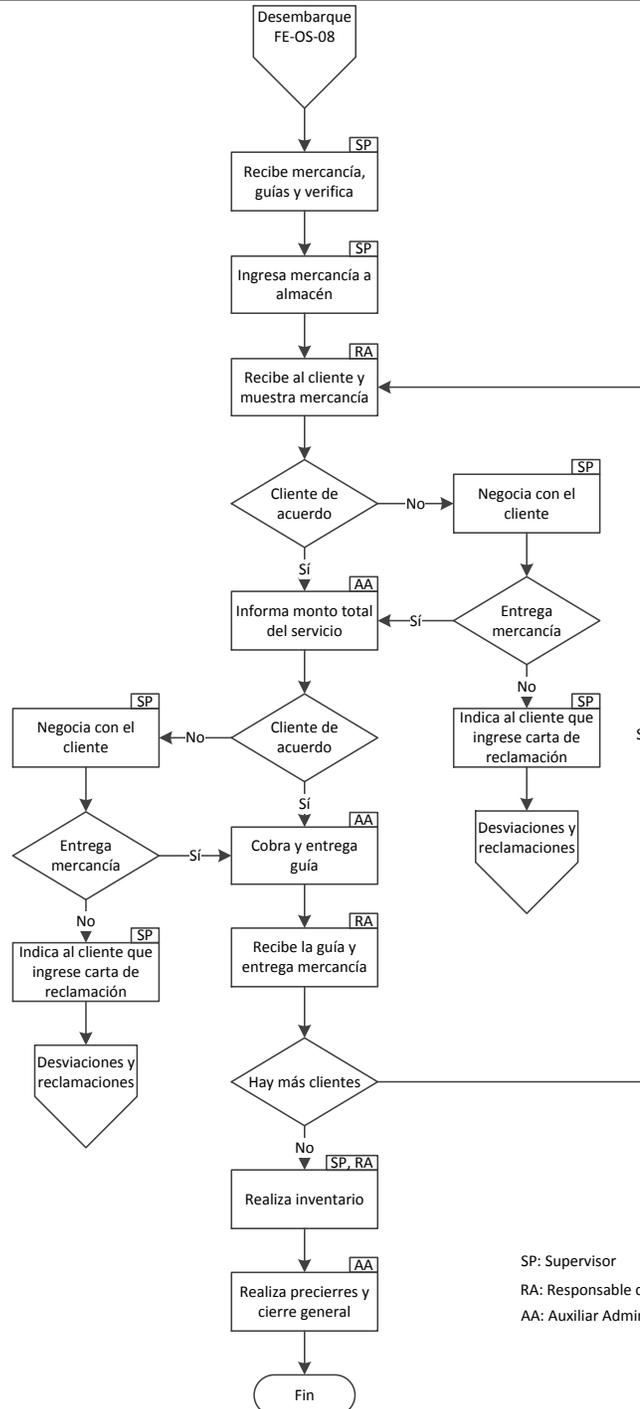
OBJETIVO

Asegurar el correcto manejo de la mercancía con servicio de entrega a ocurre, desde la recepción hasta la entrega al cliente y su registro en SIP en tiempo y forma.

ALCANCE

Todas las Sucursales que cuentan con servicio de entrega a ocurre.

Diagrama de Flujo



SP: Supervisor
RA: Responsable de Almacén
AA: Auxiliar Administrativo

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



proceso de: Operaciones	procedimiento: Entrega Ocurre				
subproceso: Operaciones Sucursal	código del documento: PE-OS-09	última revisión: 30 de junio 2013	vigencia: 30 de junio 2014	versión: 3	página: 2 de 4

Actividad	Responsable
1. Irá recibiendo del área de desembarques, la mercancía (ocurre) y las Guías (FR-OSU-02) (Cliente Recibe).	Supervisor de Ocurre
2. Verificará el estado físico de la misma y validará contra el Reporte de Embarque Detalle de Entrega (RE-OSU-05).	Supervisor de Ocurre
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 de Ocurre
4. Ingresará la mercancía al área de ocurre, asignándole un lugar de acuerdo al Lay Out de Sucursal (FR-OSU-04).	Supervisor de Ocurre
5. Terminado el desembarque, recibirá del supervisor de desembarques las guías (Acuse Recibo) de ocurre, con toda la papelería correspondiente (legajos, sobres y documentos anexos).	Supervisor de Ocurre
6. Recibirá del supervisor, guías (Acuse Recibo), documentos recibidos y Reporte de Embarque Detalle de Entrega (RE-OSU-05), validado en almacén; para: <ol style="list-style-type: none"> Realizar la validación de las guías (Acuse Recibo), contra el Reporte de Embarque Detalle de Entrega (RE-OSU-05) y reportar inmediatamente al supervisor cualquier diferencia Registrar en el SIP, la entrada al almacén de la mercancía recibida y al final del turno realizar el cierre inventario ocurre, ambos con base en el instructivo Entradas a Almacén (IS-OSU-08). 	Auxiliar Administrativo de Ocurre
7. Recibirá al cliente en el almacén, le pedirá que revise su mercancía.	Responsable del Almacén de Ocurre
8. Deberá llamar al supervisor y/o encargado de sucursal, en caso de que el cliente no esté de acuerdo, para que dialogue con él, detecte la causa raíz del problema, negocien y resuelvan la situación (con autorización del gerente y solución al cliente).	Responsable del Almacén de Ocurre
9. Una vez que el cliente revisó su mercancía, le entregará la guía (Cliente Recibe) y le pedirá que pase a la oficina de ocurre, a realizar el pago correspondiente.	Responsable del Almacén de Ocurre
10. Recibirá del cliente la guía (Cliente Recibe) y revisará en el SIP el monto a pagar, ver apartado “Consulta Movimientos y Pagos de Ocurre” , del instructivo Servicios al Cliente (IS-OSU-03).	Auxiliar Administrativo de Ocurre
11. Informará al cliente el monto total del servicio.	Auxiliar Administrativo de Ocurre
12. Si el cliente no está de acuerdo con el costo del servicio, deberá llamar al supervisor para que dialogue con él y lleguen a una solución (con autorización del gerente).	Auxiliar Administrativo de Ocurre
13. Le solicitará una identificación oficial, si quien recoge la mercancía, viene en representación de una persona moral, deberá solicitarle también, la carta de autorización de la empresa que lo envía.	Auxiliar Administrativo de Ocurre
14. Solicitará al cliente, que anote lo siguiente sobre la guía (Acuse Recibo): <ul style="list-style-type: none"> Nombre y apellidos Firma de recibido Puesto Fecha Sello de la empresa, si aplica. Y se asegurará de cumplir los requerimientos anotados en la sección “Instrucciones Especiales” , de la guía a entregar.	Auxiliar Administrativo de Ocurre
15. Se asegurará de que estén anotados y en su caso anotar, en la guía (Acuse Recibo), los datos de la identificación oficial que muestra el cliente, tales como: <ul style="list-style-type: none"> Nombre y apellidos El Tipo de la identificación oficial que presenta (IFE, pasaporte, licencia de conducir, cédula profesional, etc., ver “Glosario”) Número de la identificación. 	Auxiliar Administrativo de Ocurre
16. Deberá realizar el cobro marcado en el SIP, ya sea por flete en guías por cobrar o costos por servicios adicionales o almacenaje en todos los tipos de guía, verificando que cuando es:	Auxiliar Administrativo de

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



proceso de: Operaciones	procedimiento: Entrega Ocurre				
subproceso: Operaciones Sucursal	código del documento: PE-OS-09	última revisión: 30 de junio 2013	vigencia: 30 de junio 2014	versión: 3	página: 3 de 4

<ul style="list-style-type: none"> Efectivo - Los billetes no sean falsos Cheque - El cliente no tenga reporte de NO Recepción de Cheques Transferencia bancaria - Sea la cuenta asignada para el pago de Potosinos Convenio – Que sea válido. <p>Y deberá Registrarlo en el SIP, de acuerdo al apartado “Ocurre”, del instructivo Servicios al Cliente (IS-OSU-03).</p>	Ocurre
<p>17. Autorizará la salida de almacén, sellando o firmando la guía (Cliente Recibe) y si aplica, generará la factura correspondiente, ver apartado “Factura Mostrador”, del instructivo Captura de Guías (IS-OSU-01).</p> <p>Si existiera inconformidad en cuanto los datos fiscales del cliente que paga, deberá solicitar el cambio de datos a Crédito y Cobranza.</p>	Auxiliar Administrativo de Ocurre
<p>18. Entregará al cliente la guía (Cliente Recibe) sellada, documentos anexos, la factura si fue generada y le pedirá que pase al almacén a recoger su mercancía.</p>	Auxiliar Administrativo de Ocurre
<p>19. Deberá solicitar al cliente la guía (Cliente Recibe), sellada o con la autorización de salida de almacén, antes de entregar su mercancía.</p>	Responsable del Almacén de Ocurre
<p>20. Entregará la mercancía y en caso de requerirlo, deberá apoyarse con el montacargas.</p>	Responsable del Almacén de Ocurre
<p>21. Deberá registrar la siguiente información, en el formato Salidas de Almacén Ocurre (FR-OSU-09):</p> <ul style="list-style-type: none"> Sucursal Fecha Origen Número de Guía Paquete(s) que ampara Descripción Nombre de quien entrega Número de placas del vehículo Nombre y firma de quien recibe. 	Responsable del Almacén de Ocurre
<p>22. Solicita al cliente que firme el formato Salidas de Almacén Ocurre (FR-OSU-09), sella o marca de entregada la guía (Cliente Recibe) y la entrega al cliente.</p>	Responsable del Almacén de Ocurre
<p>23. 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>	Responsable del Almacén de Ocurre
<p>24. Deberá atender las llamadas y comunicarse con los clientes que no han acudido por su mercancía, proporcionar información del importe a pagar, para consultarlo, ver apartado “Consulta Movimientos y Pagos de Ocurre”, del instructivo Servicios al Cliente (IS-OSU-03), identificando a quién se le informa, que su mercancía está disponible y que después de 72 hs. de recibida, generará cargos por almacenaje.</p> <p>Si el número es incorrecto o no contesta el teléfono del destinatario y/o remitente, se deberá gestionar su obtención con la sucursal origen.</p>	Auxiliar Administrativo de Ocurre
<p>25. En caso que el cliente destinatario se desista a recibir la mercancía, deberá informarlo vía carta o correo electrónico, que se anexará a la documentación de la mercancía y entregará al supervisor.</p>	Auxiliar Administrativo de Ocurre
<p>26. Deberá negociar con el cliente remitente el regreso de la mercancía o el desistimiento a la misma.</p>	Supervisor de ocurre
<p>27. Si es aceptada la devolución por el cliente remitente, se deberá reembarcar la mercancía.</p>	Supervisor de ocurre
<p>28. Si hay carta de desistimiento, se enviará al centro de acopio.</p>	Supervisor de ocurre
<p>29. Deberá registrar en el rastreo operativo del SIP, con base en el apartado “Seguimiento”, del instructivo Rastreo Operativo (IS-OSU-05), a la persona que recibió telefónicamente la información del estatus de la mercancía, si se recibió carta de desistimiento y el resultado de las negociaciones del supervisor.</p>	Auxiliar Administrativo de Ocurre
<p>30. Deberá realizar cortes parciales durante el día, para mantener el menor efectivo en caja y evitar riesgos, ver apartado “Precierre de Ocurre”, del instructivo Servicios al Cliente (IS-OSU-03).</p>	Auxiliar Administrativo de Ocurre
<p>31. Contará el efectivo, cheques y transferencias bancarias, el monto resultante lo conciliará con el reporte Precierre de Cobranza Ocurre (RE-OSU-06).</p> <p>Depositara el efectivo, cheques, documentos de transferencias y convenios dentro de un sobre, que engrapará con el reporte Precierre de Cobranza Ocurre (RE-OSU-06).</p> <p>Guardará el sobre del dinero en el lugar correspondiente, asegurando su buen resguardo.</p>	Auxiliar Administrativo de Ocurre
<p>32. Terminado el turno, cada uno de los auxiliares administrativos de ocurre, deberá realizar el último precierre, para poder generar el reporte Cierre Diario de Ocurre (RE-OSU-07), de acuerdo al apartado “Cierre de Ocurre”, del instructivo Servicios al Cliente (IS-OSU-03).</p>	Auxiliar Administrativo de Ocurre

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



proceso de: Operaciones	procedimiento: Entrega Ocurre			versión: 3	página: 4 de 4
subproceso: Operaciones Sucursal	código del documento: PE-OS-09	última revisión: 30 de junio 2013	vigencia: 30 de junio 2014		

<p>33. Diariamente validará las guías (Acuse Recibo) con el reporte Cierre Detalle de Ocurre (RE-OSU-08), 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 cliente, marcado en “Crédito enviar a:” en la parte superior de la guía• 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>	<p>Auxiliar Administrativo de Ocurre</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

PROCEDIMIENTO ANTERIOR

Desembarque (PE-OS-08)

Jaula (PE-OS-13)

PROCEDIMIENTO SIGUIENTE

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