

# **MANUAL DE FLUJO DE CONSECUENCIAS**

## **INCUMPLIMIENTO DE FEEDBACKS MENSUALES**

### **1. INTRODUCCIÓN**

El presente manual establece el flujo de consecuencias progresivas para el personal de repartos que incumplan con la realización de los feedbacks mensuales. Este sistema busca garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y mejora continua en nuestros procesos de distribución.

### **2. OBJETIVOS**

- Establecer un sistema claro y progresivo de consecuencias disciplinarias
- Promover el cumplimiento puntual de los feedbacks mensuales
- Mejorar la calidad de los procesos de distribución
- Mantener estándares de excelencia operacional
- Documentar adecuadamente todas las acciones disciplinarias

### **3. NIVELES DE CONSECUENCIAS**

#### **NIVEL 1:** Llamada atención verbal

Responsable: Supervisor de Distribución

Plazo máximo: 2 días

Aplica para: Primera falta mensual

#### **NIVEL 2:** Amonestación escrita

Responsable: Coordinador de Distribución

Plazo máximo: 3 días

Aplica para: Segunda falta mensual

#### **NIVEL 3:** Suspensión 1 día

Responsable: Jefe de Distribución

Plazo máximo: 5 días

Aplica para: Tercera falta mensual

#### **NIVEL 4: Evaluación disciplinaria**

Responsable: Gerente CD Soyapango

Plazo máximo: 1 semana

Aplica para: Cuarta falta o más

### **4. JERARQUÍA DE RESPONSABLES**

#### **NIVEL 1 - Supervisor de Distribución:**

- Primera instancia de control
- Aplicación de llamadas de atención verbales
- Seguimiento directo con los repartos

#### **NIVEL 2 - Coordinador de Distribución:**

- Aplicación de amonestaciones escritas
- Supervisión del cumplimiento general
- Generación de reportes mensuales

#### **NIVEL 3 - Jefe de Distribución:**

- Autorización de suspensiones
- Revisión de casos complejos
- Toma de decisiones disciplinarias importantes

#### **NIVEL 4 - Gerente CD Soyapango:**

- Casos extremos y evaluaciones finales
- Decisiones de impacto mayor
- Supervisión general del sistema

### **5. PROCESO DE APLICACIÓN**

#### **5.1 Detección del Incumplimiento**

Al final de cada mes, se genera automáticamente el reporte que identifica las rutas que no realizaron su feedback mensual.

#### **5.2 Notificación**

Se genera una carta PDF personalizada para cada ruta incumplida, con datos completos del reparto y supervisor obtenidos de la BASE HEADCOUNT.

#### **5.3 Aplicación de Consecuencias**

Según el historial de incumplimientos, se aplica el nivel correspondiente respetando la jerarquía establecida.

#### **5.4 Documentación**

Todas las acciones se documentan en el sistema Excel y se archivan las cartas PDF generadas como evidencia.

#### **5.5 Seguimiento**

Monitoreo mensual para verificar efectividad y ajustar el sistema según resultados.