

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.