

# **POLÍTICA 4: Política de Logística Digital, Entregas y Seguimiento de Pedidos**

## **1. Objetivo**

Optimizar el proceso logístico digital para garantizar entregas puntuales, trazabilidad completa y comunicación transparente con los clientes.

## **2. Alcance**

Paqueterías externas, sistemas de rastreo, centros de distribución, inventarios y procesos postventa.

## **3. Controles ISO involucrados**

- A.5.11 Seguridad en procesos de negocio
- A.5.32 Gestión de proveedores
- A.8.10 Monitoreo continuo
- A.8.21 Seguimiento y revisión
- A.5.23 Gestión de la información

## **4. Lineamientos**

1. Todas las paqueterías deben proporcionar API o sistemas con trazabilidad en tiempo real.
2. La información de seguimiento deberá actualizarse automáticamente en el portal del cliente.
3. Los retrasos deben registrarse, analizarse y notificarse al cliente oportunamente.
4. BoostTI debe elaborar reportes mensuales de KPIs: tiempo promedio de entrega, incidencias y retrasos.

5. Los proveedores logísticos serán evaluados trimestralmente.

## **5. Responsables**

Logística, Atención al Cliente, eCommerce, BoostTI.