



SOP – GESTION DE PEDIDOS FLEX



1) OBJETIVO

El propósito de este SOP es describir el proceso de gestión de los pedidos Flex para la distribuidora Del Palacio S.A. y asegurar que estos pedidos reciban la prioridad de entrega adecuada. Los pedidos Flex son realizados a través de la aplicación BEES y se diferencian por ser pedidos fuera de la ruta estándar asignada al cliente.

2) ALCANCE

Este SOP es aplicable para todo el personal involucrado en el procesamiento y entrega de pedidos Flex: el departamento de ventas, el ruteador, el supervisor de ventas, los choferes de reparto, el supervisor de logística y el jefe de almacén.

3) EPP

- N/A

4) RACI

| PUESTO TAREA | Departamento de Ventas (DV) | Ruteador (R) | Supervisor de Ventas (SV) | Choferes de Reparto (CR) | Supervisor de Logística (SL) | Jefe de Almacén (JA) |
|--|-----------------------------|--------------|---------------------------|--------------------------|------------------------------|----------------------|
| | | | | | | |
| Activar pedidos Flex en BEES | R | - | C | - | - | - |
| Revisar bolsa de pedidos en Chess ERP | - | R | C | - | - | - |
| Identificar pedidos fuera de ruta | - | R | C | - | - | - |
| Verificar "Fee" logístico | - | R | C | - | - | - |
| Asignar prioridad de entrega | - | R | C | - | - | - |
| Confirmar pedidos con urgencia inmediata | - | - | R | - | - | - |



SOP – GESTION DE PEDIDOS FLEX

| | | | | | | |
|-------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Coordinar dudas sobre fuera de ruta | - | R | C | - | - | - |
| Coordinar camioneta especial | - | R | - | R | - | - |
| Cumplir con los EPP | - | - | - | R | C | - |
| Registrar rechazos de pedidos | - | - | - | R | C | - |
| Capacitación del personal | - | - | - | - | R | - |
| Supervisión de procesos | - | - | - | - | R | R |
| Análisis de rechazos | - | - | R | C | - | - |

R: Responsable de llevar a cabo la tarea

A: Dueño del KPi / Pi al que está relacionado la tarea

C: A quien se le puede consultar sobre la tarea

I: A quien se le informa por la tarea

5) RESPONSABILIDADES

1. Departamento de Ventas:

- Gestionar la activación de pedidos Flex en la aplicación BEES según el tipo de cliente, zona, región, etc.
- Coordinar con el ruteador para comunicar cualquier pedido con urgencia inmediata.

2. Ruteador:

- Identificar los pedidos Flex al momento de revisar la bolsa de pedidos en el sistema Chess ERP.
- Verificar visualmente en el mapa si el pedido está fuera de la ruta del cliente.
- Comprobar si el pedido tiene un "fee" logístico debido a no alcanzar el mínimo de compra.



SOP – GESTION DE PEDIDOS FLEX



- Coordinar con el supervisor de ventas en caso de dudas sobre pedidos fuera de ruta.
- Asegurar la priorización correcta de los pedidos Flex para entregas con urgencia inmediata o entrega al día siguiente.

3. Supervisor de Ventas:

- Confirmar al ruteador cualquier pedido Flex con urgencia inmediata.
- Asistir al ruteador con la gestión de pedidos fuera de ruta.

4. Choferes de Reparto (Camioneta y Camión de Reparto):

- Garantizar la entrega de pedidos Flex de acuerdo con la prioridad asignada.
- Reintentar la entrega en caso de rechazo o no recepción del pedido.
- Reportar cualquier rechazo total de pedido para analizar las razones y evitar futuros rechazos.
- Cumplir con los elementos de seguridad requeridos: borcegos, ropa refractaria, guantes anticorte y uso de cinturón de seguridad.

5. Supervisor de Logística:

- Asegurarse de que los choferes cumplan con los EPP (Elementos de Protección Personal) requeridos.
- Asegurarse de que los recursos de reparto estén listos para las entregas Flex.

6. Jefe de Almacén:

- Asegurar la correcta gestión de los recursos para que los pedidos Flex estén listos para ser cargados y entregados.

6) DESARROLLO

1. Activación de Pedidos Flex:

- El departamento de ventas activa la opción de pedidos Flex en la aplicación BEES para los clientes elegibles.
- Una vez activada, el cliente puede realizar pedidos en días en los que normalmente no tiene entrega asignada.

2. Revisión de Pedidos en Chess ERP:

- El ruteador revisa la bolsa de pedidos en Chess ERP para identificar pedidos Flex o fuera de ruta.
- Verifica si el pedido tiene un "fee" logístico, indicando que el cliente no alcanzó el mínimo de compra.
- Si tiene el "fee" pagado o supera el mínimo sin "fee", el pedido tiene prioridad.
- Si el pedido está marcado como Flex, se otorga prioridad independientemente del "fee".

3. Asignación de Prioridad:



SOP – GESTION DE PEDIDOS FLEX



- Los pedidos con urgencia inmediata se asignan a la camioneta especial disponible.
- Los pedidos con prioridad normal se asignan al camión de reparto.

4. Entrega de Pedidos Flex:

- Los choferes de reparto deben cumplir con todos los EPP requeridos.
- Intentar la entrega hasta que sea exitosa.
- Registrar cualquier rechazo total o parcial y comunicarlo al supervisor de ventas para análisis.

7) CONSIDERACIONES

Registros y Documentación:

- Mantener un registro de todos los pedidos Flex, incluyendo información sobre la entrega y cualquier rechazo.
- Documentar las causas de los rechazos para mejorar el proceso en el futuro.

Capacitación y Supervisión:

- Asegurar que todo el personal involucrado esté capacitado en la gestión de pedidos Flex.
- El supervisor de logística y el jefe de almacén deben supervisar regularmente el proceso.

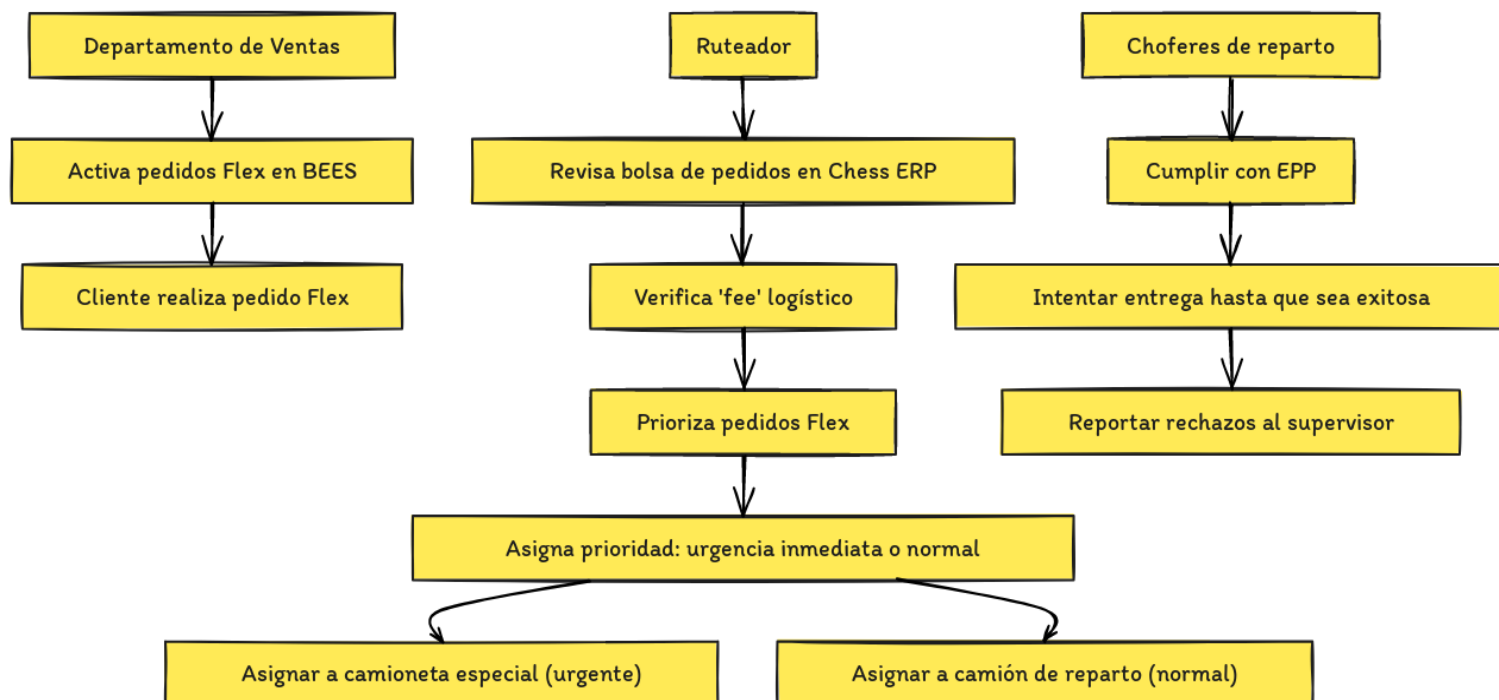
Seguridad y Cumplimiento:

- El ruteador y supervisores no requieren EPP, pero deben seguir los lineamientos de seguridad.
- El personal de reparto debe cumplir con todos los EPP especificados en este SOP.



SOP – GESTION DE PEDIDOS FLEX

8) FLUJOGRAMA



9) REVISIONES

| N° DE REVISION | FECHA | RESPONSABLE | CARGO | MODIFICACIONES |
|----------------|---------|-----------------|----------------------|----------------|
| 1 | 05/2024 | YEUCHUK HORACIO | GERENTE DE LOGISTICA | |
| 2 | | | | |
| | | | | |



SOP – GESTION DE PEDIDOS FLEX

ANEXO

Imagen de la camioneta destinada a pedidos Flex

