



SOP - PROCESO DE ENTREGA

1) OBJETIVO

Establecer las mejores prácticas en los procesos de entrega de la ruta y cierre de la ruta de manera de optimizar tiempos y recursos, y corregir ineficiencias.

2) ALCANCE

El alcance de este instructivo de trabajo involucra a todo el personal que se encuentra desempeñando tareas en la distribución. Entre ellos, se encuentran: jefe de operaciones, supervisores, choferes, ayudantes de reparto, etc.

3) EPP

El personal de distribución (choferes y ayudantes) deben, en todo momento, utilizar los elementos de seguridad:

- Zapatos de seguridad
- Ropa de trabajo reflectante
- Anteojos de seguridad
- Guantes moteados (anticorte para los vidrios que se manipulan)
- Cinturón de seguridad en tránsito





SOP - PROCESO DE ENTREGA

4) RACI

	CHOFER	SUPERVISOR DE RUTAS	SUPERVISOR DE VENTAS	ENCARGADO DE FLOTA	ANALISTA / MODULADOR
Asistir a los PDV según indica Foxtrot	R	A		I	
Realizar clickeo en PDV	R				
Entrega y cobro de la mercadería	R	A		I	
Consulta en caso de inconvenientes	R	I	C	A	C

5) DESARROLLO

Al momento de realizar la entrega, tanto el chofer como los ayudantes, deben cumplir con los siguientes aspectos:

1. Higiene y presencia: Deben presentar condiciones básicas de higiene, tanto en lo personal, como en su vestimenta. Esto es extensible a la unidad utilizada para realizar la entrega.

2. Comportamiento y dicción: trato amable hacia el cliente, saludando cuando se llega y al retirarse del PDV. No pueden, bajo ningún concepto, utilizar vocabulario inadecuado.

3. Elementos de seguridad: Para realizar una correcta entrega y minimizar los riesgos de accidentes deben, en todo momento, utilizar los elementos de seguridad dispuestos para tal fin (zapatos, ropa de trabajo, anteojos de seguridad/ máscara, guantes).

Rutina básica para la entrega en un PDV

- Respetar los horarios de los PDV indicados en Factura u horario establecido por la aplicación Foxtrot y seguir el cronograma indicado. En el caso de tener discrepancias con la ventana horaria dar aviso en oficina o Feedback.
- Presentarse en el local dentro del horario acordado, saludar cordialmente, mostrar la factura indicando productos, cantidad, monto (\$) y envases retornables en el caso de tenerlos, y esperar que el cliente corrobore el pedido. Seguido a esto el cliente puede optar por aprobar el pedido o rechazarlo total o parcialmente.
- Una vez corroborada la factura, el cliente debe aprobar su descarga, continuando con el proceso de entrega.

Rechazo total o parcial: se inicia el proceso de modulación a través del teléfono del camión, se aguarda una respuesta del personal correspondiente, si la misma es negativa se solicita



SOP - PROCESO DE ENTREGA

al cliente que firme la factura indicando el motivo del rechazo. Si el inconveniente es solucionado a través de la modulación, se sigue con el proceso de entrega de la mercadería. En caso de que el PDV esté cerrado, el chofer podrá indicar en la aplicación Foxtrot que reintentara entregar el pedido. Siempre se debe modular en estos casos ya que en este punto se solicita la ayuda del supervisor de ventas y los promotores para evitar el rechazo del mismo.

Entrega y cobro de la mercadería

- El equipo de distribución debe verificar el estado de los productos a entregar. El producto debe estar en perfecto estado, sin humedad, en su empaque original sin daños y libre de polvo. **(Control De Calidad)**
- Tener en cuenta que se agregaron productos Marketplace al porfolio de la compañía. Estos productos van con la carga del camión y se entregan en el día con el resto de la mercadería (yerbas, vinos, harinas, premezclas, galletitas)
- Se descarga el pedido tal como indica la factura considerando sin cargo y/o canjes asociados detallados en la misma, los cuales deben ser debidamente firmados al momento de la entrega. La documentación que puede estar asociada a un pedido puede ser:
 - Facturas Cta. Cte.
 - Facturas Contado
 - Remitos Sin Cargo
 - Remitos Canje
 - Nota Crédito para Canje
 - Comodatos
- El equipo de distribución debe ordenar los productos y luego en conjunto con el cliente controlarlos.

Es imprescindible que se realicen los controles necesarios junto con el cliente, para evitar futuros reclamos.

- Siempre se pueden realizar rechazos parciales dentro de la entrega ya que esto nos ayudaría a no tener un rechazo total (tener en cuenta que se rechazaría de a un bulto o un six pack). De esta manera nos aseguramos de que no sea rechazo total. Utilizar planilla de cálculo de rechazo parcial o en última instancia si no la tuvieran disponible, llamar a la oficina o modulador para que le pasen el monto exacto que tienen que descontar (le van a pedir el N° del cliente, SKU que descuentan y las cantidades de cada producto)
- Se debe realizar el conteo y verificación del estado de envases recibidos o su correspondiente comodato:

$$\sum \text{Envases a retirar} = \sum \text{Envases entregados} + / - \text{Comodatos} - \text{Venta envases}$$

En caso de que el cliente no cuente con los envases necesarios, se cobraran los envases faltantes. En caso de una cuestión particular por pedido de excepción, se debe modular y aguardar respuesta. En el caso que el cliente no quiera abonar los envases se procederá a descontar la cantidad de cajones (puede llamar a la oficina y ahí le pedirán el n° de cliente y que SKU desea descontar)



SOP - PROCESO DE ENTREGA

- Una vez controlado el pedido descargado y los envases a retirar se procede a cobrar el total de boleta, considerando que si la venta es:
 - Contado: Verificar en conjunto con el cliente el dinero recibido.
 - Cuenta Corriente: el cliente firma el duplicado, el cual debe conservarse para ser presentado posteriormente en la rendición.
 - Cheque: Controlar que se coloquen correctamente fecha de emisión y cobro del mismo, el importe en letras y números, y que sean generados a la orden de Del Palacio SA.
 - E check: lo mismo que un cheque tradicional, pero en este caso se solicita una captura del comprobante del mismo para constatar los datos
 - Transferencia bancaria: Se le solicita al cliente la captura de pantalla o comprobante (en caso de ser una captura de pantalla, siempre debe estar en el último paso) o una foto que luego el repartidor a cargo envía al grupo o al contacto de WhatsApp correspondiente, detallando a que cliente corresponde, para que el liquidador pueda identificarlo rápidamente.

La suma total a cobrar surge de la siguiente ecuación:

$$\sum \$ \text{Total} = \sum \$ \text{Facturas contado} + \sum \$ \text{Facturas envases} - \sum \$ \text{NCs}$$

Ver “SOP – METODOS DE PAGO Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE MERCADERIA” para ampliar.

Retiros de productos, envases y activos fijos

Una vez realizada la entrega de producto, el chofer retira los envases retornables y si hubiera, el/los productos con pedido de canje o devolución.

En lo que respecta a producto a retirar, existen dos metodologías, ambas con pedidos generados y aprobados por el Sector de Ventas correspondiente:

- A. Canje: El chofer verifica que el producto a retirar cumpla con los requisitos establecidos por la Cía. y entrega producto a cambio o NC de acuerdo con el tipo de producto que se esté canjeando.
- B. Devolución: El chofer retira el producto a devolver según Nota de Devolución, la hace firmar en conformidad y hace entrega de una copia de esta.
- C. Retiro de heladeras: con el correspondiente contra comodato o nota de retiro se saca el activo del punto de venta dejando la copia.

Fin de la entrega

Concluida la entrega de productos, carga de envases y cobro, el chofer debe utilizar la aplicación Foxtrot para indicar que la entrega se realizó de forma exitosa.

Finalizada la entrega en el PDV visitado, el equipo de distribución continuara con los siguientes PDV según indique Foxtrot.



SOP - PROCESO DE ENTREGA

Detalle para tener en cuenta: El conductor tiene que tener la precaución que se debería realizar la marcación de la entrega de cada una de las entregas dentro de los 150 metros de distancia cada una.



6) CONSIDERACIONES

6.1 Condiciones de seguridad para la rutina básica y en circulación

En todo momento, los vehículos deben circular con la lona cerrada. Antes de retirarse de un punto de venta, los encargados del vehículo deben cerrar la lona hasta el próximo cliente a visitar.





SOP - PROCESO DE ENTREGA

Al llegar a un nuevo PDV, se debe apagar el camión, colocar el freno de mano, retirar las llaves y proceder a la colocación de los conos de seguridad o banderines en los costados del vehículo de tal forma de generar una advertencia a los peatones o vehículos lindantes.



- Mientras el camión circula, el responsable de utilizar el teléfono debe ser un ayudante, permitiendo al chofer dedicarse plenamente a la tarea de conducción. Todos los miembros del reparto deben colocarse el cinturón de seguridad cuando viajan de un punto de venta a otro. Tener en cuenta siempre que todas las unidades no pueden sobrepasar las velocidades permitidas ya sea en la ciudad como en las rutas para llegar al lugar de entrega

6.2 Calidad del producto en ruta

Para lograr que el producto llegue en perfecto estado al chofer debe cumplir con los siguientes pasos:

- No arrojar los cajones desde la caja al ayudante que está en el piso. Hacer un pasa manos con los productos, evitando lesiones y roturas.
- Apilar los productos en los carros transportadores respetando: en su base cajones, continuando con productos de mayor a menor calibre.
- Trasladar los productos desde el camión al PDV con sumo cuidado.
- Si del camión al PDV se encuentran zonas desniveladas, el chofer junto con sus ayudantes deben llevar de un producto a la vez para evitar caídas.

Para que el producto sea apto no se tienen que ver alteradas las características funcionales que debe reunir un envase, ya sea primario o secundario y de esta forma que no se altere la calidad del producto.

El chofer también tiene que prestar especial atención al envase terciario antes de salir del CD.

- Envase o envoltorio primario: envase de venta, envase primario o de la unidad de consumo, es todo envase diseñado para constituir en el punto de venta una unidad de venta destinada al consumidor o usuario final.
- Embalaje o envase secundario: envase o embalaje colectivo, o envase secundario, es todo envase diseñado para constituir en el punto de venta una agrupación de un número determinado de unidades de venta, tanto si va a ser vendido como tal al usuario o consumidor final como si se utiliza únicamente como medio para reaprovisionar los



SOP - PROCESO DE ENTREGA

lineales en el punto de venta, puede separarse del producto sin afectar a las características del mismo.

- Envase terciario: envase o embalaje de transporte, o envase terciario, es todo envase, incluidas las paletas de transporte, diseñado para facilitar la manipulación y el transporte de varias unidades de venta o de varios envases colectivos con objeto de evitar su manipulación física (descarga con auto elevador) y los daños inherentes al transporte. La mala condición de este tipo de embalaje o envase puede afectar la calidad del producto y ocasionar accidentes en el reparto

Consideraciones a tener en cuenta para el chofer

Estudiar el movimiento a realizar.

- Estudiar la carga.
 - Peso de la carga.
 - Como agarrarla.
 - Si resbala
 - Si el centro de gravedad se puede desplazar.
- Estudiar el trayecto
 - Que no haya obstáculos ni desniveles.
 - Que haya suficiente espacio
- Estudiar los medios auxiliares necesarios.

6.3 Manipulación de productos

¿Porque es tan importante la correcta manipulación del producto para asegurar las condiciones del embalaje de los productos?

Un producto en buenas condiciones proporciona ventajas competitivas, por lo que el embalaje debe ofrecer una serie de prestaciones que permitan asegurar el flujo de producto, favorecer la información relativa al mismo, y facilitar la optimización de los procesos distributivos, esto es:

- Presentarlo e identificarlo, diferenciándolo de sus competidores a través de cosas tales como el color, la forma, textura, material, etc. La presentación de la mercancía y la información a los clientes y consumidores de las características mediante la etiqueta o información externa.
- Protege la integridad del producto, evitando manipulaciones y falsificaciones. El envase-contenedor debe proteger el contenido del entorno externo; y por otra parte el envase-contenedor debe proteger al consumidor y su entorno del contenido y conservar las propiedades y características de calidad.
- Acondiciona el producto para su transporte, desde el fabricante hasta el consumidor, evitando devoluciones de mercancías.
- Proporcionar un valor añadido, informando del producto y haciéndolo deseable, estimulando su compra y contribuyendo la venta de otros productos de la gama, ejemplo cuando el envase o parte de él es canjeable por regalos o apto para participar en concursos o sorteos, cuando tienen un doble uso alternativo, etc.
- Reducir el máximo de espacios vacíos. Esto es tanto en la ocupación del camión como en el PDV.

6.4 Calidad en la entrega

Características del packaging



SOP - PROCESO DE ENTREGA

- Resistencia: el envase debe garantizar la protección del producto, tanto en peso, como en rotura, apilado y transporte. Es un requisito fundamental, ya que todo envase o contenedor debe garantizar la conservación del producto, especialmente durante el transporte y su manipulación.
- Hermeticidad: el envase debe asegurar que el sistema de cierre ajusta perfectamente, impidiendo la volatilización o derramamiento del producto, entre otras cosas.
- Inviolabilidad: garantía de que el producto no ha sido manipulado antes de llegar a manos del consumidor.
- Ergonomía: facilidad de uso y adaptación del envase a la forma en que va a ser manipulado, destapado, trasladado, almacenado, etc. Por el consumidor. Versatilidad. Capacidad de proteger y conservar los productos en cualquier circunstancia, frente a diversos tipos de consumidores, etc.
- Comunicación: debe proporcionar informaciones claras, con una identificación visual preferible a la lectura de textos, caducidad, consideraciones medioambientales etc.
- Capacidad: para resistir el apilado.
- Estabilidad: cuando está paletizado.

¿Qué es lo que tenemos que asegurar al momento de la entrega del producto, en cuanto al estado del mismo?

El producto a entregar debe encontrarse en perfecto estado, es decir, libre de polvo y suciedad, en su empaque original o en su defecto re empacado respetando los estándares de calidad, sin roturas, raspaduras ni abolladuras, sin defectos de producción como falta de gas o deformaciones.

6.5 Roturas en el reparto

- En caso de detectar un bulto con su packaging en mal estado el equipo de reparto debe llamar a la base para informar el incidente aplicando el sistema de modulación. Es de vital importancia no entregar en ningún punto de venta algún producto con alteraciones de calidad.
- Si en la manipulación de los productos se rompe accidentalmente un producto se lo separa de la carga, se avisa a la base y se lleva de vuelta al depósito el pack.
- Al retorno al CD, en el momento de control, el verificador controla la carga (ver SOP Retorno de la Ruta) si detecta un pack en mal estado (pack roto) se lo separa del resto de la mercadería retornada, se toma nota del camión que la trajo y se pone en un sector asignado en el depósito.

6.6 Comunicaciones

Las consultas necesarias deben realizarse a través del celular mediante llamado telefónico o por la App WhatsApp.



SOP - PROCESO DE ENTREGA

7) TIEMPOS ESTIMADOS EN EL PDV

Tiempos estándar en los PDV		
	<i>Tipo PDV</i>	<i>Tiempo [min]</i>
MINO	Tradicionales	8
	Refrigerados	11
	Autoservicios	16
	Mayoristas	33
SMK	Bajo Drop	60
	Alto Drop	180

8) ENTREGAS FLEXIBLES

Son Pedidos que hacen los clientes para ser entregados días que están fuera de su frecuencia definida.

9) MODALIDADES DE ENTREGA

En todas las modalidades de entrega se respetan todos estos pasos (camión de larga si fuera necesario, Camión de reparto o entrega con la camioneta)

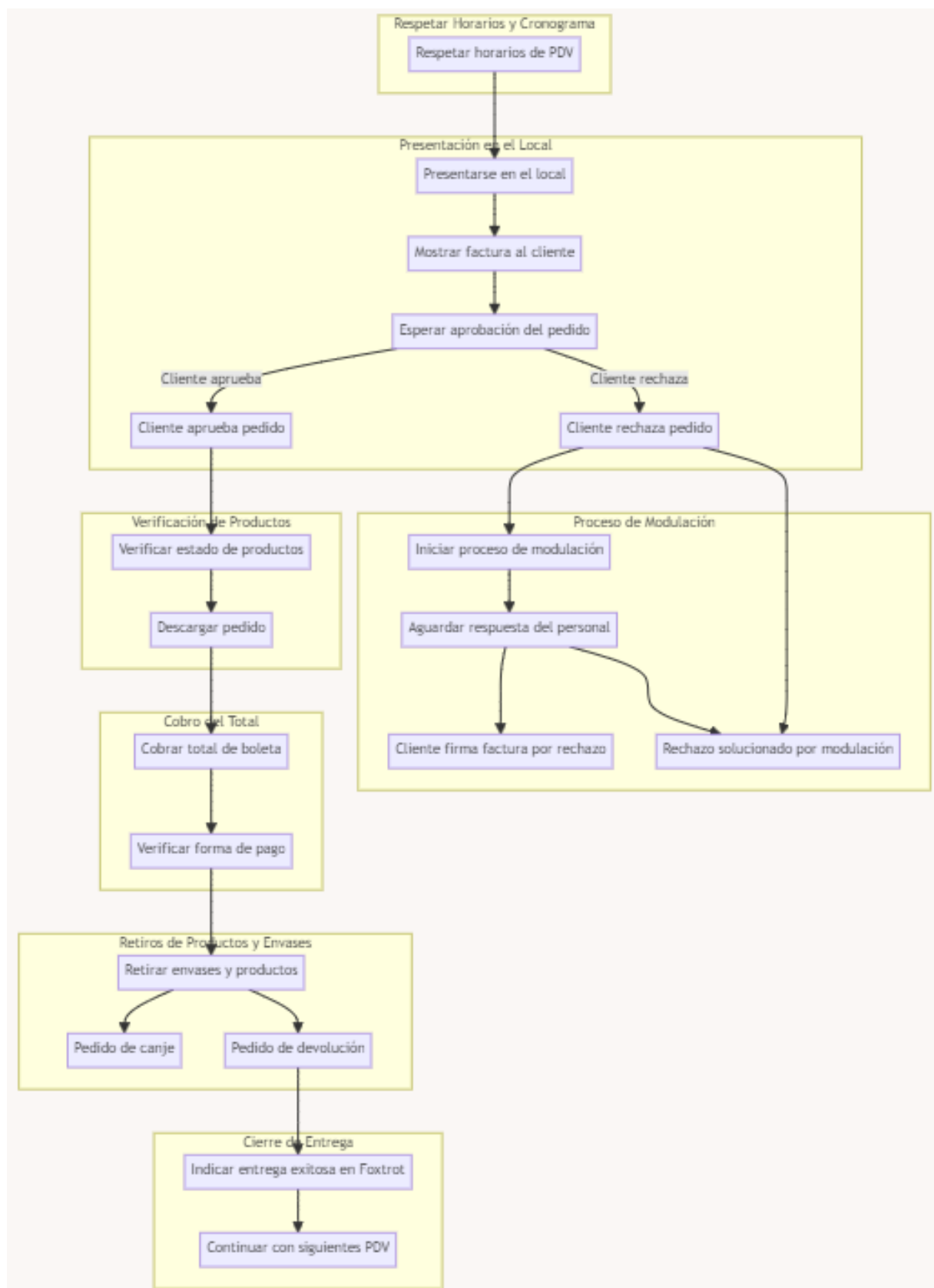
10) ENTREGAS EXPRESS

Son Pedidos que se entregan en el mismo día que se realizaron. El pedido se recibe por teléfono al número del distribuidor o son tomados por los supervisores de ventas y se despachan en el día. Serán entregados en el vehículo de menor porte que tiene la empresa para estos casos (Fiat Fiorino), siempre y cuando el mismo no supere los 30 up (1/2 paleta).



SOP - PROCESO DE ENTREGA

11) FLUJOGRAMA





SOP - PROCESO DE ENTREGA

12) REVISIONES

N° DE REVISION	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	MODIFICACION
1	06/2023	BARRIOS VICTOR	JEFE DE LOGISTICA	
2	04/2024	BARRIOS VICTOR	JEFE DE LOGISTICA	
3	06/2024	BARRIOS VICTOR	JEFE DE LOGISTICA	
4	09/2024	DOGLIA PEDRO	ANALISTA	
5	12/2024	CORDOBA GABRIELA	ANALISTA	UTILIZACION DE HOJA DE CALCULO RECHAZO PARCIAL EN PRIMERA INSTANCIA