



SOP – PROCESO DE FEEDBACK EN DISTRIBUCION

1) OBJETIVO

Establecer un proceso estandarizado para la recepción, análisis, resolución y seguimiento de Feedback generados por repartidores, asegurando tiempos de respuesta adecuados y mejoras continuas en la operación logística.

2) ALCANCE

Aplica a todos los repartidores de la distribuidora y al equipo de logística y operaciones encargado de la resolución de los Feedback operativos.

3) EPP

- N/A

4) RACI

TAREA \ PUESTO	Repartidores	Jefe de Logistica	Gerente de Logistica	Gerente Gral.
Completar formulario de Feedback	R	I	I	
Revisar Sheet periódicamente		R	I	
Analizar los casos relevados		R	C / I	I
Crear un plan de acción para cada caso		R	C / I	I
Llevar a cabo el plan de acción		R / A	C / I	I
Comentar los casos con los repartidores en la reunión		R / A	C / I	
Documentar la resolución		R / A	C / I	
Intervenir en casos complejos			R	I
Verificar aplicación de planes de acción			R	I

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



SOP – PROCESO DE FEEDBACK EN DISTRIBUCION

5) DESARROLLO

1. Los repartidores deberán cargar en el formulario denominado “FEEDBACK” que tienen a su disposición, toda aquella comunicación o reclamo que les fuera necesario realizar a sus líderes respecto de sus actividades laborales.

En este formulario deberán consignar:

- Función
- Vehículo
- Apellido y Nombre
- Razón social o nombre de fantasía del PDV sobre el cual necesiten realizar reclamo
- Código de cliente si lo tuvieran
- Motivo del reclamo / comunicación
- Detalle de la problemática
- Foto si quisieran incluirla

2. Revisión del Feedback por parte del líder

El jefe de logística revisará periódicamente el documento (Sheet) donde se reciben los Feedback cargados por los repartidores.

Se prestará atención prioritaria a aquellos registros que no cuenten con una resolución previa.

Para cada caso se analizará: quién cargó el formulario, en qué fecha, cuál fue el motivo seleccionado y las observaciones escritas.

3. Asignación de criticidad y tiempo de resolución

El jefe de logística clasificará el Feedback según el motivo y asignará una criticidad.

La planilla de cálculo donde se lleva la información, esta formulada de manera que contemple los plazos máximos de resolución según el tipo de motivo:

Motivo	Tiempo máximo de resolución (días)
Demora en descarga	3
Ubicación del PDV	2
Fuera de zona	2
Ventana horaria	2
Acceso al cliente	5
Pago	5
Maltrato de PDV	5
Características del PDV	10
Motivo interno	5
Se encuentran posibles riesgos en el PDV	1
Otro (no critico)	10



SOP – PROCESO DE FEEDBACK EN DISTRIBUCION

4. Resolución y documentación

El jefe de logística o el Gerente de Logística en su defecto, buscará la forma más adecuada de abordar y resolver el Feedback.

Se dejará constancia de la acción tomada, sus consecuencias (por ejemplo: cambios en la ruta, comunicación con el cliente, sanciones, etc.), observaciones y la fecha de resolución en la planilla.

5. Control de cumplimiento

La planilla indicará si la respuesta fue realizada dentro del tiempo estipulado, devolviendo los siguientes valores:

"OK": si la resolución fue en tiempo.

"NO OK": si se superó el tiempo máximo definido.

6. Medición de desempeño

Se llevará un registro en una tabla auxiliar para calcular el porcentaje de Feedback gestionados dentro del plazo.

Este indicador se comparará con un objetivo mensual establecido, que será de al menos 90% de cumplimiento.

6) CONSIDERACIONES

Compromisos de las partes

Repartidores: Comprometerse a completar el formulario de forma clara y precisa cada vez que sea necesario.

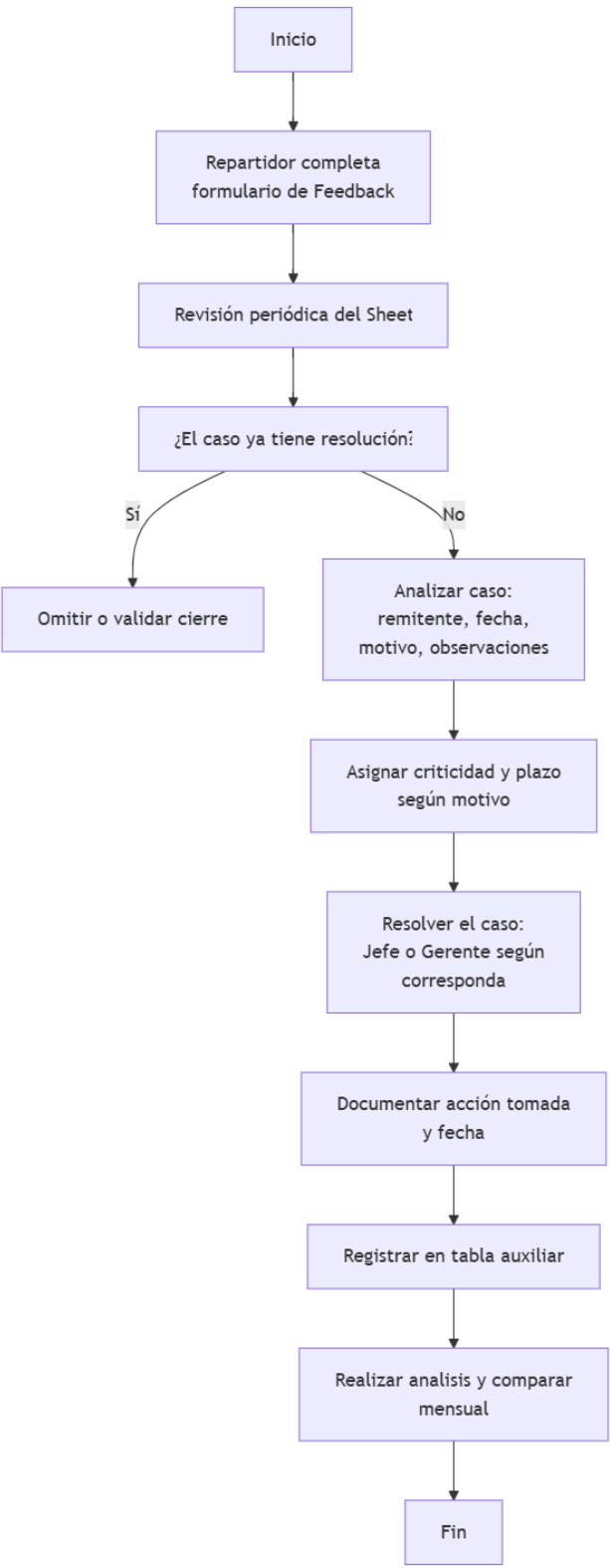
Jefe de Logística: Comprometerse a revisar y dar respuesta dentro de los tiempos definidos.

Gerente de Logística: Intervenir cuando el Feedback lo requiera, velando por la mejora continua del servicio.



SOP – PROCESO DE FEEDBACK EN DISTRIBUCION

7) FLUJOGRAMA





SOP – PROCESO DE FEEDBACK EN DISTRIBUCION



8) REVISIONES

N° DE REVISION	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	MODIFICACIONES
1	11/2024	BARRIOS VICTOR	JEFE DE LOGISTICA	CONFECCION
2	03/2025	CORDOBA GABRIELA	ANALISTA	Asignación de criticidad y tiempo de resolución, Control de cumplimiento, Medición de desempeño, Flujograma.