



SOP – RECHAZOS Y MODULACIONES

1) OBJETIVO

El presente SOP tiene como objetivo dejar en claro el proceso de modulación para tratar de evitar los rechazos

2) ALCANCE

El presente alcanza a choferes, ayudantes, jefe de logística, supervisor de flota, modulador, supervisores de venta

3) EPP

N / A

4) RACI

<div>PUESTO</div> <div>TAREA</div>	Chofer / ayudante	Jefe de logística	Jefe de Ventas	Modulador	Supervisor de venta
Dar aviso de un cliente rechazador o PDV cerrado	R	A / C		I	
Tomar nota de lo comunicado por el reparto y accionar		A / I	I	R	C / I
Hablar con el cliente para intentar evitar el rechazo		I / A	I		R
Avisar al reparto las acciones tomadas y la respuesta a la modulación	I	A		R	C
Dar aviso al vendedor de lo que paso con el pedido	C	C / A	I	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

5) DESARROLLO



SOP – RECHAZOS Y MODULACIONES

Cuando el equipo de reparto llega a un PDV y detecta un posible rechazo total o es un rechazo en curso, debe comunicarse con el modulador para informar la situación y consultar como proceder.

Cerrados

Si el PDV se encuentra cerrado y el horario en el que el camión pasa por el mismo se encuentra dentro de la ventana horaria declarada por el cliente, el repartidor debe dar aviso al modulador. El modulador intentará comunicarse con el cliente para consultarle por la recepción del pedido y si no lograra hacerlo por ningún medio, le indicará al repartidor que siga su ruta. A su vez consultará con el responsable de entrega la posibilidad de posponer dicho pedido. En cualquier caso dará aviso al vendedor correspondiente al cliente en cuestión, de la resolución tomada con el pedido no entregado.

En el caso que el camión, pasara fuera de la ventana horaria declarada por el cliente, el pedido se pospondrá directamente y se dará aviso al vendedor para que este al tanto y se lo pueda comunicar al cliente.

Roturas / Producto No Apto

Cuando se detecta un producto no apto por rotura o algún problema de calidad, asimismo si el cliente no quiere recibir el producto por fecha corta, para evitar el rechazo total de la factura, el repartidor procederá a realizarle el descuento de la mercadería correspondiente. Para ello puede calcularle el importe en la planilla “cálculo de rechazo parcial” que tienen en el teléfono del camión o al momento de informar el descuento de la mercadería pedir al modulador que le calcule el rechazo simulando la NC asociada a la factura desde el sistema.

Diferencias de precios / supuestas bonificaciones omitidas

Si el cliente refiriera que el importe de la factura no coincide con lo que debería pagar, el repartidor debe comunicarse con el modulador para informar la situación. El modulador debe comunicarse con el área de Ventas para consultar por la inquietud del cliente y verificar si el mismo tiene razón y como proceder en cualquier caso.

6) CONSIDERACIONES

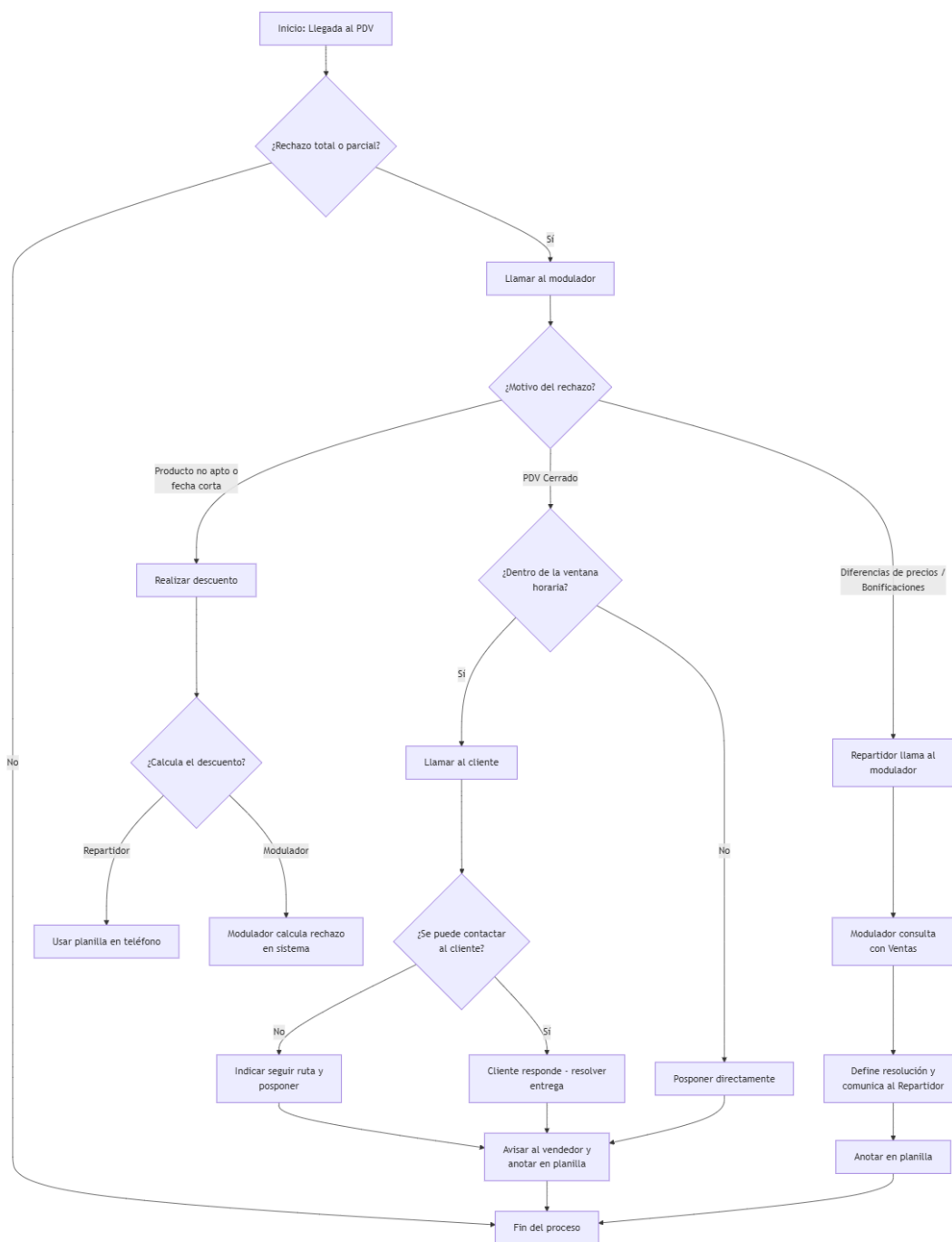
Las comunicaciones con el modulador pueden realizarse llamando por teléfono o mediante la aplicación WhatsApp.

El modulador deberá anotar en la planilla de Google Sheet llamada “Modulaciones y Rechazos” todos los datos referidos a las comunicaciones, de manera tal que quede la información histórica y se pueda calcular luego la adherencia y la eficiencia de las modulaciones realizadas.



SOP – RECHAZOS Y MODULACIONES

7) FLUJOGRAMA





SOP – RECHAZOS Y MODULACIONES

8) REVISIONES

N° DE REVISION	FECHA	RESPONSABLE	CARGO	MODIFICACIONES
1	11/2023	BARRIOS VICTOR	JEFE LOGISTICA	
2	08/2024	Barrios Víctor	Jefe Logistica	
3	06/2025	Córdoba Gabriela	Analista de Logistica	Pto 5 - Desarrollo / Cerrados – RACI - Flujograma