

	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y ENTREGA DE ENVÍOS	CÓDIGO:	PD-DT-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : LOGISTICA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

1. OBJETIVO

Establecer las actividades críticas y parámetros estandarizados que se deben tener en cuenta para recibir, almacenar, transportar y entregar mensajería expresa y paquetes.

2. ALCANCE

Este procedimiento tiene como alcance toda el área Operativa de la empresa involucrada en la manipulación de mensajería expresa y paquetes.

3. DEFINICIÓN

Acopio: Acumulación de una gran cantidad de cosas en un lugar determinado.

Destinatario: Persona a quien va dirigida o destinada alguna cosa. (Frente del sobre).

Envío: Mercancía (mensajería expresa y/o paquete) dispuesta para ser transportada de un origen hacia un destino.

Manifiesto: Documento que relaciona la cantidad de ítems entregados por la agencia al transportador.

Mensajería Expresa: Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos.

Paquetes: Objeto o conjunto de objetos atados, envueltos o embalados formando un bloque dispuestos a ser transportados.

Prueba de Entrega: Parte de la guía de un objeto postal donde queda registrado los datos completos del destinatario del objeto postal como son su firma, número de identificación, fecha y hora de entrega

Planilla de reparto: Documento que registra el número de guía de un objeto postal que sale a distribución local.

Rotulado: Etiqueta o formalidad que contiene información acerca de un objeto.

Remitente: Persona que envía una carta, paquete etc., con su nombre e información pertinente.

	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y ENTREGA DE ENVÍOS	CÓDIGO:	PD-DT-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : LOGISTICA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

4. CONTENIDO

4.1 Procedimiento para recepción, almacenamiento, transporte y entrega.

NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Actividad 1. REGISTRO DE ENVÍOS			
Solicitud de servicio	El cliente solicita el servicio de mensajería expresa y/o envío de paquetes, ya sea a través de llamada telefónica o acercándose a un punto de servicio.	Recepcionista	N / A
Recepción de mensajería expresa y/o paquetes.	De acuerdo con la programación diaria de recogidas, se recolecta la mensajería expresa y/o paquete en las instalaciones de los clientes y se diligencian las guías manuales pre-impresas, donde se detallan los datos del remitente y el destinatario. La mensajería expresa y/o paquete, también pueden ser recibidos directamente en el punto de servicio, donde se pesa, se verifica el embalaje con los datos del remitente y datos del destinatario y se determina la tarifa.	Asistente Operativo / Mensajero / Recepcionista	Guía pre-impresa Guía Sistematizada
Alistamiento e ingreso a la bodega y al aplicativo	Se alista la mensajería expresa y/o paquete recibidos, verificando el destino contra la guía o la factura y se coloca en un lugar visible sin tapar el rotulo del envío; Se ingresan a la bodega física y documentalmente en la aplicación LOGI +, a través de digitación, o a través del lector de código de barras.	Recepcionista / Operador de encomiendas	Registro de envíos en LOGI+
Clasificación de Envíos	En la bodega se clasifican los envíos de acuerdo con su destino.	Operador de encomiendas	N / A
Actividad 2. DESPACHO DE ENVÍOS.			
Despacho	Generar la ciudad de destino y la ruta de viaje a través del lector de código de barras de los envíos, imprimiendo la relación de envíos para el conductor y vehículo que va a prestar el servicio.	Recepcionista / Despachador	Registro de despacho en sistema LOGI +/- Relación de envíos
Cargue de vehículos	Se cargan los vehículos de acuerdo con la ruta destino de los envíos y con la programación de viajes de los vehículos, verificando que la mercancía esta puesta en el vehículo correcto hacia el destino correcto.	Conductor / Operador de Encomiendas	Manifiesto / Relación de envíos firmada por el conductor
Transporte de origen - destino	Se controla el desplazamiento del vehículo y el envío a través de un outsourcing de rastreo satelital.	Conductor / Auxiliar de Monitoreo	Informe de rastreo satelital
Actividad 3. DESCARGUE DE ENVÍOS EN BODEGA DESTINO			

	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y ENTREGA DE ENVÍOS	CÓDIGO:	PD-DT-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : LOGISTICA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Descargue del Inventario	Una vez la mercancía llegue a la agencia de destino, se descargan los envíos en la bodega y se verifican mediante el manifiesto y/o el registro con el lector de código de barras en el aplicativo LOGI+, lo cual permite el ingreso automático al sistema.	Operador de Entregas	Manifiesto Descargue de mercancía en LOGI+
Clasificación de envíos en destino	Se clasifica la mensajería expresa y/o paquete por zonas y tipos de envíos. De acuerdo a esta clasificación, se comienzan 3 sub-procesos independientes para cada tipo de envío: Sub-Proceso1. Envíos para distribución local, Sub-Proceso2. Envíos en tránsito, Sub-Proceso3. Envíos para entrega en la bodega de alistamiento.	Operador de encomiendas	
SUB-PROCESO 1. ENVÍOS PARA DISTRIBUCION LOCAL			
Medio de reparto	Una vez se tienen clasificados los envíos para distribución local, se decide subcontratar a la persona o empresa encargada del transporte.	Asistente Operativo	N / A
Reparto	Se elabora la planilla de reparto leyendo el código de barras de los envíos de la zona correspondiente y se entrega al mensajero quien será el encargado de realizar el transporte del envío.	Operador de Entregas / Mensajero	Planilla de reparto
Entrega al destinatario	El destinatario que recibe el envío, firma la prueba de entrega colocando los datos de la fecha y hora de entrega. Adicional a esto, el destinatario tiene autonomía para colocar alguna observación en la prueba de entrega.	Mensajero	Prueba de entrega
Pruebas de entrega	Una vez firmadas las pruebas de entrega, el mensajero debe remitir las pruebas a la oficina de despachos.	Mensajero	Prueba de entrega
SUB-PROCESO 2. ENVÍOS EN TRANSITO			
Recibo de envío en transito	Los envíos en tránsito son recibidos por el operador de encomiendas en la bodega destino de alistamiento.	Operador de Encomiendas	N / A
Clasificación de envíos	De acuerdo con el destino, se clasifican los envíos por zonas para ser distribuidos posteriormente, siguiendo los mismos pasos de la ACTIVIDAD 2 de este procedimiento.	Asistente Operativo	N / A
SUB-PROCESO 3. ENVÍOS PARA ENTREGA EN LA BODEGA DE ALISTAMIENTO			

	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y ENTREGA DE ENVÍOS	CÓDIGO:	PD-DT-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : LOGISTICA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Ingreso de la mercancía	Una vez la mercancía llegue a la agencia de destino, se ingresa al sistema mediante el manifiesto y el registro con el lector de código de barras en LOGI+.	Operador de Entregas.	Descargue de mercancía en LOGI+
Almacenamiento de envíos	El envío debe ser almacenado y custodiado en la zona correspondiente a envíos para entrega en la bodega de alistamiento	Operador de Entregas.	N / A
Entrega del Envío al destinatario	El destinatario se acerca a la bodega a reclamar su envío y debe presentar su documento de identidad original con el que se hará entrega de la mensajería y/o paquete a su nombre una vez firmada la prueba de entrega.	Operador de Entregas.	Prueba de entrega
Descargue del inventario	Se revisan las pruebas de entrega y se descargan de la planilla de reparto y del inventario a través del lector de código de barras	Recepcionista	Planilla de reparto cerrada.
Digitalización y archivo pruebas de entrega	Se digitalizan las pruebas de entrega firmadas por el cliente y se suben a la Web para que el cliente pueda consultarlas a partir del número de la guía. Las pruebas de entrega físicas se archivan en la bodega, por localización sistematizada durante cinco años.	Auxiliar documental	Prueba de entrega digitalizada

ANEXO A. Control de salidas No Conformes

VARIABLE A CONTROLAR	ACCIÓN DE CONTROL	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
Embalaje del envío	No se recibe el envío, se le recomienda al cliente embalar correctamente la mercancía	Operador de encomiendas / Asistente Operativo	Visual en la bodega
Ciudad de destino correcta	Revisión del rotulado, verificar que los datos de la guía coincidan con los datos del rotulo.	Operador de encomiendas / Asistente Operativo	LOGI +

	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y ENTREGA DE ENVÍOS	CÓDIGO:	PD-DT-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : LOGISTICA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Cumplimiento de servicio	Verificar cada hora el reporte de despachos pendientes	Asistente Operativo	LOGI +
Cumplimiento de servicio	Seguimiento al envío mediante GPS	Asistente Operativo	LOGI +, GPS
Conformidad del servicio	Firma de la prueba de entrega para garantizar la conformidad del cliente	Asistente Operativo	Verificación de pruebas de entrega firmadas
Comunicación con el cliente	Informar al cliente cualquier novedad del envío, dependiendo de la criticidad de este.	Asistente Operativo / Call Center	Base de datos de PQR's

5. RESPONSABILIDADES

Recepcionista: Verificación en la recepción, almacenamiento y despacho de la mercancía que llega a la oficina de Logística EP.

Operador de Encomiendas: Velar tanto por la protección del envío durante la estadía en las instalaciones como por el despacho correcto del envío.

Asistente Operativo: Garantizar y verificar la correcta programación de los envíos a nivel nacional, haciendo cumplir el presente procedimiento por parte de todos los involucrados.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Planilla de reparto

Prueba de entrega

Guía pre impresa

Manifiesto

	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y ENTREGA DE ENVÍOS	CÓDIGO:	PD-DT-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : LOGISTICA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01	Emisión de Documento	Emisión de Documento	16/05/2016

APROBACIÓN

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Gianina Hernández	Andrés Peña	Sergio Suarez
CARGO:	Asistente Operativo	Coordinador de calidad	Gerente