

	INSTRUCTIVO DE RECEPCION DE ENVIOS	CÓDIGO:	IN-RE-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : LOGISTICA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

1. OBJETIVO

Describir el proceso de recepción de un envío de un cliente.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica para el funcionario encargado de la recepción de envíos desde que llega el usuario al punto de venta hasta que se cierra la caja.

3. DEFINICIÓN

Tipo de producto: (expreso, es la entrega de 1 a 20 kg al día siguiente antes de medio día.

Mensajería nacional transporte de y entrega de envíos postales de 1 a 5 kg a nivel nacional

Mensajería regional – son los envíos de pueblo a pueblo,

Paqueteo transporte de más de 21 kilos entre ciudades

Súper expreso transporte y entrega en el mismo día de documentos y paquetes desde 1 a 20 kg.

Urbano especial envío dentro de la misma ciudad

Urbano masivo es la distribución masiva de sobres

Valor declaro o seguro: es el valor de la mercancía que el cliente le da a su envío

Red de la empresa: puntos de ventas de la empresa en cualquier ciudad del país

Ruta de la empresa: transporte propio donde presta servicio expreso Palmira.

4. CONTENIDO

NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
ingreso al programa	<p>El operador de servicio ingresa al programa Logi+ (ibis.dynalias.net:5000/logi/), donde se despliega un cuadro de dialogo e ingresa:</p> <p>*el usuario y la clave correspondiente</p> <p>*Ciudad base de trabajo que corresponde (cuando trabajan en diferentes ciudades)</p> <p>se ingresa al menú caja:</p> <p>*Abrir caja y se selecciona la caja disponible</p> <p>*Se ingresa el valor de la base correspondiente, y guardar.</p> <p>Nota: la ciudad de origen aplica para todos los operadores; y las supernumerarias escogen la ciudad donde van a trabajar según la programación de turnos.</p>	Operador de servicio	Logi+
crear envío	El operador de servicio recibe el envío al cliente empacado y rotulado con los datos completos del remitente y destinatario,	Operador de servicio	Guía Factura de venta

	INSTRUCTIVO DE RECEPCION DE ENVIOS	CÓDIGO:	IN-RE-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : LOGISTICA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

El operador de servicios pregunta por el contenido del paquete y confirma con el cliente que no sea mercancía frágil, líquidos, alimentos perecederos, títulos valores, vidrio, animales vivos, armas, alucinógenos, material explosivo, material inflamable, obras de arte.

El operador de servicio confirma el destino para proporcionar información del tipo de servicio que se le puede prestar y el tiempo de entrega.

el operador ingresa al menú **Envíos**:

submenú **Crear envío**

* Si el cliente es convenio se busca con documento o nombre por **Filtro de búsqueda**; si el cliente es peatón permanente se busca con F2 sobre la casilla de **Documento** y si es peatón por primera vez se inicia el registro desde **Datos de la venta**.

DATOS DE LA VENTA

1. Da clic sobre **Producto** y despliega:

❖ **Expreso:**

- Venta para un cliente de terminal a terminal dentro de la **red de la empresa y ruta de la empresa** con entrega en la mañana siguiente de 1 a 50 Kg por unidad de empaque y opción de domicilio con costo adicional si el cliente lo solicita.

Nota: **red de la empresa:** puntos de ventas de la empresa en cualquier ciudad del país; **Ruta de la empresa:** transporte propio donde presta servicio Expreso Palmira.

- Para **destinos fuera de la red de la empresa** cuyo envió pese de 6 a 50 kilos por unidad de empaque incluyendo entrega a domicilio con costo; en caso que el usuario solicite descuento solo están autorizados el Asistente Operativo, Dirección Comercial y Gerencia para otorgarlo.

❖ **Mensajería Nacional:** Venta para un cliente peatón y cliente convenio, con envíos de 1 a 5 Kilos con guía individual por unidad de empaque, con entrega en oficina o a domicilio sin costo adicional, para destinos dentro y fuera de la red de la empresa.

❖ **Mensajería regional:** Venta para un cliente peatón y cliente convenio, con envíos de 1 a 5 Kilos con guía individual por unidad de empaque, con entrega en oficina o a domicilio sin costo adicional, para destinos dentro y fuera de la red de la empresa configurado origen y destino con base en trayectos cortos y competencia.

❖ **Paqueteo:** envíos de 6 a 50 kilos por unidad de empaque solo para clientes corporativos que tengan un cupo de crédito aprobado.

❖ **Súper Expreso:**

- Venta para un cliente de terminal a terminal dentro de la **red de la empresa y ruta de la empresa** con entrega en el mismo día, teniendo en cuenta la

	INSTRUCTIVO DE RECEPCION DE ENVIOS	CÓDIGO:	IN-RE-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : LOGISTICA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

hora de registro, rodamiento y horario de la oficina de destino, para envíos de 1 a 50 Kg por unidad de empaque y opción de domicilio con costo adicional si el cliente lo solicita.

Nota: **red de la empresa:** puntos de ventas de la empresa en cualquier ciudad del país; **Ruta de la empresa:** transporte propio donde presta servicio Expreso Palmira.

- ❖ **Urbano especial:** venta para envíos de 1 a 50 kilos con entrega en la misma ciudad al día siguiente, con opción a domicilio sin costo adicional.
- ❖ **Urbano Masivo:** venta para envíos de 1 a 5 kilos para clientes corporativos para un cupo de crédito aprobado.

2. **Forma de entrega:** entrega domicilio o reclama en oficina
3. **Numero de envío:** es un campo que se utiliza para grabar el número de una guía manual las cuales se utilizan cuando no hay sistema, no hay energía o pertenecen a un cliente convenio crédito que manejan sus propias guías.

DATOS REMITENTE

Son los datos básicos del remitente tomados del rotulo del envío.(Documento, tipo de documento (nit o cc), teléfono, nombre, segundo nombre, primer apellido, segundo apellido, dirección *Obligatoria para el código postal, Email)

DATOS DESTINATARIO

Son los datos básicos del destinatario tomados del rotulo del envío.(Documento, tipo de documento (nit o cc), teléfono, nombre, segundo nombre, primer apellido, segundo apellido, dirección *Obligatoria en caso de ser a domicilio, Email).

Nota: en caso de no tener el número del documento se le informa al remitente que el destinatario debe de llevar una copia del documento.

DATOS DEL ENVIO

1. Ciudad origen: configurada automáticamente por la ciudad donde se ingresa al sistema.
2. Ciudad destino: escribir y seleccionar la ciudad para dónde va el envío.
3. Oficina destino: solo se selecciona en la ciudad donde hay mas de una oficina como Palmira, Pereira, Medellín, Tuluá, Bogotá.
4. Peso: kilos reales, tomado del dato que arroje la báscula, si el peso da un numero decimal se aproxima siempre al número entero siguiente. Obligatorio llevar siempre el dato del peso real. Esta permitido recibir envíos cuyo peso por unidad de empaque no supere 50 kilos por reglamentación de la ARL y por seguridad en la manipulación de las

	INSTRUCTIVO DE RECEPCION DE ENVIOS	CÓDIGO:	IN-RE-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : LOGISTICA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

personas que intervienen en el proceso de recibo, transporte y entrega del envío.

5. Volumen: se utiliza la tabla de Peso x Volumen.
6. Dice contener: se pregunta al cliente el contenido exacto del envío, especificando que no se verifica contenido.
7. Unidades: Número de unidades que trae el usuario. Para mensajería nacional y regional se elabora una guía por cada unidad; para servicio expreso, súper expreso y paquetero una guía por varias unidades para el mismo destinatario

VALORES DEL ENVIO

1. Valor declarado: el operador de servicio pregunta al usuario el valor comercial del contenido del envío; para envío de documentos el valor mínimo declarado es de \$40.000 y para mercancías el valor mínimo es de \$200.000; Si el cliente asegura por más de \$1.500.000 se debe pedir autorización al Asistente Operativo y/o Gerencia teniendo en cuenta condiciones de empaque, contenido y destino para realizar seguimiento con la ciudad de destino.
2. Costo del empaque: N.A
3. Costo domicilio: es el cálculo automático del sistema

LIQUIDACION ENVIO

1. Costo manejo: se liquida con base en el valor declarado que aporta el cliente.
2. Valor total flete: cálculo del sistema con base en el peso y número de unidades.
3. Forma de pago: contado, contraentrega y crédito, dependiendo del cliente que este colocando el envío. Si el envío es contraentrega se le coloca el sello que dice "contra entrega cobrar flete" a la guía del cliente, destinatario y prueba de entrega para que el operador de servicio en destino tenga presente que en el momento de la entrega del envío debe cobrar el flete.
4. Numero: número de guía, asignado automáticamente.
5. Opción calcular costo: se utiliza para envios con pago de contado para informar previamente al usuario el costo total del flete, aceptado el flete se da click en la casilla **Guardar**.

El servicio de flete contra entrega solo se presta terminal a terminal y para clientes corporativos (empresas). No está permitido el envío de documentos, material publicitario

	INSTRUCTIVO DE RECEPCION DE ENVIOS	CÓDIGO:	IN-RE-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : LOGISTICA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

	<p>Terminado el proceso de registro de envío se da GUARDAR, y después aparece la pantalla de imprimir la guía, una vez se da clic en imprimir desaparece la ventana de impresión y no se puede volver a reimprimir la guía.</p>		
Anular envío	<p>Una guía se puede anular por las siguientes razones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los datos del remitente o destinatario quedaron mal grabados 2. El destino no corresponde al inicialmente grabado o no concuerda con el rotulo del envío 3. El cliente toma la decisión de no colocar el envío <p>Para anular una guía, es condición indispensable que esté impresa y tenga el juego completo del tráfico de la guía: cliente, destinatario, prueba de entrega, contabilidad, archivo y domicilio, paquete que debe venir anexo en la planilla de venta y en el orden consecutivo.</p> <p>Si la guía figura anulada en la planilla de venta y no se encuentran los soportes completos o falta alguno de ellos, el operador de servicios asume un valor de \$12.500 por omitir el proceso completo de anulación de guía.</p> <p>EL operador Ingresa al Menú de Envío:</p> <ul style="list-style-type: none"> - anular envío - digita el número de envío - Y por último clic en anular envío 	Operador de servicio	Guía Factura de venta
como descargar una contraentrega	<p>El operario debe ingresar al menú Envío:</p> <p>Sub menú Descargar Contraentrega</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Numero de envío: digita el número de guía o con el lector de código de barras ingresa el número del envío. 2. Fecha de entrega: ingresa día, mes, año y hora (despliega el calendario), datos que deben coincidir con los que el destinatario ha colocado en la guía en el momento de firmar la prueba de entrega. <p>Es responsabilidad el cobro, la custodia y la entrega del dinero del flete contra entrega del operador de servicio que ocupa el cargo de recepción.</p>	Operador de servicio	N.A
como organizar las guías (facturas de venta)	<p>La guía tiene 6 partes y se organiza para venta de contado de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cliente: se entrega al cliente que paga el servicio. -Destinatario: va en bolsa plástica pegada al paquete sin tapar el rotulo del envío. -Prueba de entrega: va en bolsa plástica pegada al paquete sin tapar el rotulo del envío y es el documento que firma el destinatario con su nombre claro, numero de documento, fecha y hora de entrega y sello si corresponde a una empresa. 	Operador de servicio	N.A

	INSTRUCTIVO DE RECEPCION DE ENVIOS	CÓDIGO:	IN-RE-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : LOGISTICA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

-Contabilidad: se entrega en la planilla de cuadro organizada de menor a mayor

-Archivo: se archiva en una carpeta que se encuentra en cada una de las agencias para tener información de la guía con la copia de la planilla de venta para revisión de auditoria con copia de las consignaciones originales.

-Domicilio: esta guía se coloca con bolsa plástica en el paquete con sello de DOMICILIO sin tapar el rotulo del envío cuando el envío va a domicilio.

La guía tiene 6 partes y se organiza **para venta flete contra entrega** de la siguiente manera:

-Cliente: va en bolsa plastica pegada al paquete con el sello de “contra entrega cobrar flete” sin tapar el rotulo del envío y se le entrega al cliente cuando pague el servicio en el destino.

-Destinatario: se le entrega al cliente que coloca el envío en origen

-Prueba de entrega: va en bolsa plástica pegada al paquete con el sello de “contra entrega cobrar flete” sin tapar el rotulo del envío y es el documento que firma el destinatario con su nombre claro, numero de documento, fecha y hora de entrega y sello si corresponde a una empresa.

-Contabilidad: se entrega en la planilla de cuadro organizada de menor a mayor

-Archivo: se archiva en una carpeta que se encuentra en cada una de las agencias para tener información de la guía con la copia de la planilla de venta para revisión de auditoria con copia de las consignaciones originales.

-Domicilio: esta guía se coloca con bolsa plástica sin tapar el rotulo del envío en el paquete con sello de DOMICILIO cuando el envío va a domicilio.

La guía tiene 6 partes y se organiza **para venta crédito** de la siguiente manera:

-Cliente: guía para la asistente de gerencia para poder correr el proceso de facturación.

-Destinatario: va en bolsa plástica pegada al paquete sin tapar el rotulo del envío.

-Prueba de entrega: va en bolsa plástica pegada al paquete con el sello de “contra entrega cobrar flete” sin tapar el rotulo del envío y es el documento que firma el destinatario con su nombre claro, numero de documento, fecha y hora de entrega y sello si corresponde a una empresa.

-Contabilidad: se entrega en la planilla de cuadro organizada de menor a mayor

-Archivo: se entrega al cliente que coloca el envío.

-Domicilio: esta guía se coloca con bolsa plástica en el paquete con sello de DOMICILIO sin tapar el rotulo del envío cuando el envío va a domicilio.

Nota: cuando el envío contiene dos unidades se coloca la guía del destinatario en una unidad y la prueba de entrega en otra unidad. Si el envío tiene más de dos unidades se coloca la guía del destinatario en una unidad, la prueba de entrega

	INSTRUCTIVO DE RECEPCION DE ENVIOS	CÓDIGO:	IN-RE-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : LOGISTICA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

	<p>en otra unidad y las demás unidades se marcan con el número de la guía y el número de piezas.</p> <p>Ejemplo: 1/4, 2/4, 3/4, 4/4 que corresponde a una guía que contiene 4 unidades.</p>		
Cerrar caja	<p>Se ingresa al menú Caja</p> <p>cerrar caja</p> <p>En la casilla Totales total efectivo+ base se verifica que el valor coincida con el efectivo recaudado.</p> <p>Da clic en cerrar, se abre la ventana de imprimir y se imprime la planilla.</p>	Operador de servicio	Planilla de caja
Como se organiza la planilla de venta	<ul style="list-style-type: none"> En la planilla de venta se debe subrayar los valores de efectivo de venta de contado y las contraentregas recaudadas. grapar las guías contabilidad contado de menor a mayor en la parte superior izquierda de la planilla y contabilidad crédito de menor a mayor en la parte inferior izquierda conservando el margen de la planilla para que sea fácil la revisión y el archivo. las guías contraentrega se organizan de menor a mayor y van después de las guías de contabilidad contado. Cuando la planilla este correctamente organizada se debe entregar con el dinero de la venta de contado, recaudo de contra entregas y la base al coordinador de valores de la oficina de Expreso Palmira para que este funcionario realice la consignación en el banco. El original de la consignación de la venta de contado con su respectiva copia va grapada en la parte superior derecha de la planilla. Todos los anteriores documentos deben ser enviados a diario en bolsa plástica marcada a nombre de la asistente de gerencia. 	Operador de servicio coordinador de valores	Planilla de caja
Recibo de caja venta de contado	<ul style="list-style-type: none"> Se genera automáticamente con el cierre de la caja. Se ingresa al menú Comercial, submenú Cartera opción Recibo caja contado, clic en filtro de búsqueda y se digita el número de recibo que se encuentra en la planilla de caja debajo del número de planilla que se encuentra en el centro del documento, se selecciona el número del recibo y se da clic en adicionar soporte: <ul style="list-style-type: none"> Numero de soporte: número del recibo de la consignación Tipo de soporte: Consignación Banco: Bancolombia. Valor del recibo: debe ser igual al valor total del cierre de la venta de contado. Fecha de pago: debe ir igual a la fecha de la consignación. <p>Guardar e imprimir.</p> <p>El recibo de caja con original y copia de la consignación debe venir anexo a la planilla de caja que se envía a la asistente de gerencia.</p>	Operador de servicio	Recibo de caja

	INSTRUCTIVO DE RECEPCION DE ENVIOS	CÓDIGO:	IN-RE-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : LOGISTICA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Recibo de caja recaudo flete contra entrega	<ul style="list-style-type: none"> Se ingresa al: menú Comercial submenú Cartera opción Recibo caja contra entrega. Crear recibo caja <ul style="list-style-type: none"> Se digita los números de guía uno por uno que estén recaudados en la planilla de caja Adicionar soporte <ul style="list-style-type: none"> Numero de soporte: número del recibo de la consignación Tipo de soporte: Consignación Banco: Bancolombia. Valor del recibo: debe ser igual al valor total en envíos que corresponde al valor total recaudado de contraentregas. Fecha de pago: debe ir igual a la fecha de la consignación. Guardar e imprimir <p>El recibo de caja con original y copia de la consignación debe venir anexo a la planilla de caja que se envía a la asistente de gerencia</p>	Operador de servicio	Recibo de caja
---	--	----------------------	----------------

5. RESPONSABILIDAD

Operador de servicio: realizar el proceso correcto de recepción de un envío, custodia del dinero y elaboración correcta de los documentos para contabilidad.

Asistente operativo: verificar y controlar que el proceso de recepción de un envío se esté realizando de acuerdo al instructivo.

Coordinador de valores: verificar que el dinero recibido corresponda a la venta, recaudo y base de la planilla de caja y consignar los valores exactos en el banco diariamente.

Asistente de gerencia: controlar la llegada de las planillas diariamente, verificar que el valor de la consignación corresponda al valor de la venta de contado, verificar que el valor de la consignación corresponda al recaudo de flete contra entrega, verificar que las guías anuladas vengan completas, verificar los recibos de caja de venta de contado y flete contra entrega, verificar que las guías crédito cliente vengan completas para generar el proceso de facturación.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Logi+

Guía

	INSTRUCTIVO DE RECEPCION DE ENVIOS	CÓDIGO:	IN-RE-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : LOGISTICA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Factura de venta

Planilla de caja

Recibo de caja

CONTROL DE CAMBIOS

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

APROBACIÓN

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