

	INSTRUCTIVO DE ENTREGA DE ENVÍOS	CÓDIGO:	IN-DT-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : LOGISTICA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

## 1. OBJETIVO

Cumplir el procedimiento correcto para una entrega segura de los envíos a los clientes.

## 2. ALCANCE

Aplica para todos los operadores de servicio que cubran el cargo.

## 3. DEFINICIÓN

**Aislamiento:** proceso por el cual se separan los envíos que tienen más de 3 meses de haber sido registrados.

## 4. CONTENIDO

NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
<b>Ingreso al programa</b>	El operador de servicio ingresa al programa Logi+ (ibis.dynalias.net:5000/logi/), donde se despliega un cuadro de dialogo e ingresa: *el usuario y la clave correspondiente *Ciudad base de trabajo que corresponde (cuando trabajan en diferentes ciudades)	Operador de servicios	N.A
<b>Rastreo de envíos</b>	El operador de servicios : <ul style="list-style-type: none"> <li>• ingresa al menú <b>Servicio al cliente</b></li> <li>• Sub menú <b>Consultar envío</b></li> <li>• Se selecciona en <b>Registrado desde</b> la fecha del día anterior <b>hasta</b> el día actual</li> <li>• <b>Ciudad destino:</b> se digita y selecciona el nombre de la ciudad donde está trabajando</li> <li>• Clic en <b>Buscar</b></li> </ul> <p>El sistema arroja la información de todos los envíos y posterior se saca un listado de los números de guía o factura de venta con el fin de verificar uno por uno la información del despacho para controlar que todos los envíos se ingresen en el menor tiempo posible.</p> <p>Este control solo se realiza para los envíos cuyo estado se encuentre como "Despachado".</p>	Operador de servicios	N.A
<b>Descargue manifiesto</b>	El operador ingresa por el menú <b>Despachos</b> Sub menú <b>Descargue manifiesto</b> para dar ingreso en el sistema d todos los envíos que traen los conductores de las diferentes rutas durante el turno. Se da clic en <b>filtro de búsqueda</b> se digita o lee con el lector de código de barras el número de relación de envíos y clic en <b>Buscar</b> . En <b>Manifiestos encontrados</b> en la casilla <b>Numero</b> , selecciona el numero llevándolo a otra pantalla donde muestra todos los <b>Envíos manifestados</b> y se empieza a descargar en la casilla <b>Numero de envío</b> uno por uno digitándose o leyéndose con el lector de código de barras. Los envíos que ingresan a la bodega se organizan por origen y por tipo de envío (sobre, paquete o caja) para hacer más fácil y rápida la búsqueda cuando llegue un cliente a reclamar su envío.	Operador de servicios	Manifiesto

	INSTRUCTIVO DE ENTREGA DE ENVÍOS	CÓDIGO:	IN-DT-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : LOGISTICA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Entregar envíos a clientes	<p><u>Para persona Natural:</u></p> <p><b>1) Cliente con número de guía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El operador de servicios solicita al cliente el número de guía/factura de venta que ampara el envío a reclamar y su documento de identificación.</li> <li>el operador de servicios ingresa al menú <b>Servicio al cliente</b>, Sub menú <b>consultar envío</b> y digita el número de envío en la casilla y clic en buscar, confirmando que este <b>ingresado</b> en el sistema y confirma la información del destinatario (nombre y cedula) si es así procede a buscarlo físicamente en la bodega.</li> <li>Cuando el operador de servicios tiene el envío en las manos verifica que el rotulo del paquete coincida con los datos de la guía.</li> <li>Se desprende la prueba de entrega del paquete y solicita al usuario o cliente que coloque su nombre claro, número de identificación y fecha y hora de entrega; si el cliente no coloca a información de entrega el operador de servicios tiene la obligación de colocar la fecha y hora de entrega.</li> <li>Se verifica que el nombre y el documento escrito por el cliente corresponda a los datos de la guía o los datos del documento de identificación.</li> <li>Se ingresa al menú <b>envíos</b></li> <li>Sub menú <b>entregar envío</b></li> <li>Se digita o lee con el lector de código de barras el número de guía</li> <li>Se selección la fecha y hora correspondiente de la entrega que debe coincidir con la información de la prueba de entrega y clic en <b>descargar</b> y aparece un cuadro de confirmación dando aceptar o cancelar.</li> </ul> <p><b>2) Cliente sin número de guía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se solicita el documento, se pregunta fecha y hora de envío y ciudad de origen.</li> <li>Se digita el rango de fecha dada por el usuario</li> <li>Ciudad de origen: se digita la ciudad de origen del envío</li> <li>Ciudad destino: se coloca la ciudad de destino</li> <li>Clic en buscar arrojando los datos de todos los envíos con los parámetros de búsqueda establecidos y de acuerdo al nombre que corresponde al documento del cliente se busca físicamente el envío si está en estado <b>ingresado</b>.</li> <li>Cuando el operador de servicios tiene el envío en las manos verifica que el rotulo del paquete coincida con los datos de la guía.</li> <li>Se desprende la prueba de entrega del paquete y solicita al usuario o cliente que coloque su nombre claro, número de identificación y fecha y hora de entrega; si el cliente no coloca a información de entrega el operador de servicios tiene la obligación de colocar la fecha y hora de entrega.</li> <li>Se verifica que el nombre y el documento escrito por el cliente corresponda a los datos de la guía o los datos del documento de identificación.</li> <li>Se ingresa al menú <b>envíos</b></li> </ul>	operador de servicios	Prueba de entrega
----------------------------	--	-----------------------	-------------------

	INSTRUCTIVO DE ENTREGA DE ENVÍOS	CÓDIGO:	IN-DT-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : LOGISTICA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

- Sub menú **entregar envío**
- Se digita o lee con el lector de código de barras el número de guía
- Se selección la fecha y hora correspondiente de la entrega que debe coincidir con la información de la prueba de entrega y clic en **descargar** y aparece un cuadro de confirmación dando aceptar o cancelar.

Para persona jurídica

### 3) Cliente con número de guía

- El operador de servicios solicita al cliente el número de guía/factura de venta que ampara el envío a reclamar.
- el operador de servicios ingresa al menú **Servicio al cliente**, Sub menú **consultar envío** y digita el número de envío en la casilla y clic en buscar, confirmando que este **ingresado** en el sistema y confirma la información del destinatario (nombre de la empresa) si es así procede a buscarlo físicamente en la bodega.
- Cuando el operador de servicios tiene el envío en las manos verifica que el rotulo del paquete coincida con los datos de la guía.
- Se desprende la prueba de entrega del paquete y solicita al usuario o cliente que coloque su nombre claro, número de identificación, sello de la empresa, fecha y hora de entrega; si el cliente no coloca a información de entrega el operador de servicios tiene la obligación de colocar la fecha y hora de entrega.
- Se verifica que el sello corresponda al nombre de la empresa.
- Se ingresa al menú **envíos**
- Sub menú **entregar envío**
- Se digita o lee con el lector de código de barras el número de guía
- Se selección la fecha y hora correspondiente de la entrega que debe coincidir con la información de la prueba de entrega y clic en **descargar** y aparece un cuadro de confirmación dando aceptar o cancelar.

### 4) Cliente sin número de guía

- se pregunta nombre de la empresa, fecha y hora de envío y ciudad de origen.
- Se digita el rango de fecha dada por el usuario
- Ciudad de origen: se digita la ciudad de origen del envío
- Ciudad destino: se coloca la ciudad de destino
- Clic en buscar arrojando los datos de todos los envíos con los parámetros de búsqueda establecidos y de acuerdo al nombre que corresponde al nombre de la empresa, se busca físicamente el envío si está en estado **ingresado**.
- Cuando el operador de servicios tiene el envío en las manos verifica que el rotulo del paquete coincida con los datos de la guía.

	INSTRUCTIVO DE ENTREGA DE ENVÍOS	CÓDIGO:	IN-DT-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : LOGISTICA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se desprende la prueba de entrega del paquete y solicita al usuario o cliente que coloque su nombre claro, número de identificación, sello de la empresa, fecha y hora de entrega; si el cliente no coloca a información de entrega el operador de servicios tiene la obligación de colocar la fecha y hora de entrega.</li> <li>Se verifica que el sello corresponda al nombre de la empresa.</li> <li>Se ingresa al menú <b>envíos</b></li> <li>Sub menú <b>entregar envío</b></li> <li>Se digita o lee con el lector de código de barras el número de guía</li> <li>Se selección la fecha y hora correspondiente de la entrega que debe coincidir con la información de la prueba de entrega y clic en <b>descargar</b> y aparece un cuadro de confirmación dando aceptar o cancelar.</li> </ul> <p><b>Opciones de entrega:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se puede realizar cambio de destinatario única y exclusivamente por parte del remitente presentando la guía original en el punto de venta donde coloco el envío aportando los datos del nuevo destinatario(nombre completo, numero de cedula y teléfono)</li> <li>El destinatario puede autorizar a un tercero con carta y copia de cedula de los dos para que reclame el envío en la oficina.</li> <li>Si un tercero se presenta a reclamar un envío con su cedula y la cedula del destinatario se puede confirmar con el número de teléfono que se encuentra escrito en la guía o el número de teléfono que se encuentre escrito en el paquete para confirma la entrega con el destinatario.</li> <li>Para las entregas a las empresas se solicita a la persona que va a reclamar carta con membrete donde aparecen los datos del autorizado y el registro del sello si lo utilizan.</li> <li>Si el trabajador de la empresa no maneja sello se solicita copia del carné de la empresa con foto y se confirma con los datos de la empresa que aparecen en la guía y/o paquete.</li> <li>Las empresas que reclaman envíos constantemente aportan una carta con una relación de las personas autorizadas identificadas con su número de cedula, firmada y sellada por representante legal.</li> </ul> <p>En caso que la persona que vaya a reclamar no tenga documento de identificación, carné, sello si es empresa, carta de autorización el operador de servicio está en todo su derecho de no entregar el envío.</p>		
Recibir envíos a los clientes	<p>El operador de servicios debe :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>recibir sobres, paquetes y cajas totalmente rotulados con los siguientes datos del remitente: nombre, numero de cedula, dirección *obligatoria para código postal, número de teléfono y ciudad de origen; datos del destinatario: nombre, numero de cedula, dirección *obligatoria para código postal, número de teléfono y ciudad de destino.</li> </ul>	Operador de servicios	N.A

	INSTRUCTIVO DE ENTREGA DE ENVÍOS	CÓDIGO:	IN-DT-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : LOGISTICA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar siempre que los sobres, paquetes y cajas estén bien empacados y sellados.</li> </ul>		
Reparto urbano	<p><b>1) Cargue de planilla a un mensajero para realizar distribución urbana</b> Se ingresa al menú <b>Envíos</b> Sub menú <b>Reparto urbano</b> Se selecciona <b>crear planilla</b> y se escoge el mensajero de la oficina en casilla <b>Mensajero</b>, clic en <b>Guardar</b>.</p> <p>El sistema automáticamente arroja un número de planilla. En la casilla <b>número de envío</b> se digita o lee con el lector de código de barras el número de la guía o factura, seleccionando en la casilla <b>fecha cargue</b> la fecha y hora de reparto, finalmente se da clic en <b>Adicionar</b>.</p> <p><b>2) Descargue de planilla de mensajero de distribución urbana</b> Cuando el mensajero regresa con la prueba de entrega con nombre claro y/o sello si corresponde a empresa, numero de documento, fecha y hora de entrega. Ingresa al menú <b>Envíos</b> Sub menú <b>Descargar planilla Reparto</b> Da clic en la casilla <b>planilla reparto</b> en la segunda casilla donde despliega opciones y se selecciona la planilla del mensajero. En la casilla número de envío se digita o se lee con el lector de código de barras la guía o factura de venta, en la casilla <b>fecha descargue</b> se digita la fecha y la hora que debe corresponder a lo escrito en la prueba de entrega y se da clic en guardar.</p> <p>Si no se logra realizar la entrega del envío al destinatario, el mensajero realiza la devolución y se procede así: Ingresa al menú <b>Envíos</b> Sub menú <b>Descargar planilla Reparto</b> Da clic en la casilla <b>planilla reparto</b> en la segunda casilla donde despliega opciones y se selecciona la planilla del mensajero. En la opción <b>Descargar como</b> debe marcar la opción de <b>Devolución</b>, el sistema despliega la <b>Novedad</b> donde se selecciona el motivo por el cual no se pudo realizar la entrega. En la casilla <b>Nota</b> se escribe el proceso de confirmación de la novedad o cualquier observación de la devolución.</p>	Operador de servicios	Planilla de reparto urbano
Gestión	<p>Ingresa al menú <b>Envíos</b> Sub menú <b>Gestión</b> Opción <b>Entregas oficina</b></p>	Operador de servicios	Entregas oficina

	INSTRUCTIVO DE ENTREGA DE ENVÍOS	CÓDIGO:	IN-DT-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : LOGISTICA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

	<p>En el rango desde hasta se selecciona la fecha del turno, pasa a la casilla <b>Oficina</b> y selecciona la oficina en la cual está trabajando y se da clic en <b>Movimientos oficina</b>, se abre una venta con el reporte y se manda a impresión.</p> <p>Las pruebas de entregas físicas se chequean contra el listado se envían ordenadas como se encuentra en el reporte al departamento de digitalización en Acopi, verificando que todas las pruebas de entrega vengan totalmente diligenciadas es decir nombre claro del destinatario y/o sello si es empresa, numero de identificación, fecha y hora de entrega.</p>		
Recogidas	<p>El asistente operativo elabora una programación previa de las recogidas a clientes.</p> <p><b>1) Crear planilla</b></p> <p>El operador de servicios: Ingresa al menú <b>Servicio al cliente</b> Sub menú <b>Recogida</b> Opción <b>Planillas recogidas</b> Da clic en <b>crear planilla</b> Selecciona la <b>Zona</b> de la ciudad donde se va a realizar la recogida <b>Quien recoge:</b> se selecciona el mensajero de la ciudad Clic en <b>Guardar</b> El sistema arroja el número de planilla automáticamente. Se da clic en la pestaña <b>Programación</b>, luego clic en <b>Refrescar consulta</b> y se le da clic en <b>incluir</b> a la planilla correspondiente al cliente al cual se va a realizar la recogida.</p> <p><b>2) Descargar planilla</b></p> <p>El operador de servicios: Ingresa al menú <b>Servicio al cliente</b> Sub menú <b>Recogida</b> Opción <b>Descargue recogidas</b> Da clic en la planilla que va a descargar Clic en código de barras, donde se abre un cuadro de dialogo y en: <b>Numero de envío:</b> digita o lee con el lector de código de barras el número de la guía <b>Unidad:</b> número de unidades por guía Clic en <b>Adicionar</b> Terminado este proceso se da <b>cerrar</b> Luego clic en <b>descargada</b> Clic en <b>cerrar</b></p> <p>El operador debe tener presente el número de la planilla acabada de cerrar para poder realizar la impresión de esta.</p> <p><b>3) Imprimir planilla</b></p>	Operador de servicio	Planilla recogida

	INSTRUCTIVO DE ENTREGA DE ENVÍOS	CÓDIGO:	IN-DT-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : LOGISTICA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

	<p>El operador de servicios:</p> <p>Ingresa al menú <b>Servicio al cliente</b></p> <p>Sub menú <b>Recogida</b></p> <p>Opción <b>Planillas recogidas</b></p> <p><b>Filtro de búsqueda</b></p> <p><b>Numero de planilla:</b> se digita el número de planilla</p> <p>Clic en <b>Buscar</b></p> <p>En <b>planillas encontradas</b> selecciona la planilla a imprimir, luego clic en <b>Imprimir</b></p> <p><b>Nota:</b> registrado los envíos en la planilla de recogidas el operador de servicios de entregas lo pasa al operador de servicios en recepción para que registre los envíos en el Logi + y los pase al área de despacho para ser despachado a los destinos finales.</p>		
Inventario	<p>El operador de servicios:</p> <p>Ingresa al menú <b>Envíos</b></p> <p>Sub menú <b>pendiente entrega oficina</b>, donde sale el reporte de la ciudad donde se está trabajando.</p> <p>Con este reporte se realiza un inventario físico constatando que lo que está en el reporte <b>Envíos pendiente por entregar</b> este físicamente en la bodega.</p> <p>Se debe llamar a los destinatarios de los envíos que esta con fecha más antigua para gestionar la recogida por parte del destinatario.</p>	Operador de servicio	Pendiente entrega oficina
Aislamiento	<p>Antes de iniciar el proceso de aislamiento, teniendo separados los envíos con más de 3 meses de registro en origen se debe llamar nuevamente al destinatario y/o al remitente para tratar de lograr entregar el envío, si no hay comunicación con alguno de los anteriores se deja el registro de la llamada con fecha y hora en la prueba de entrega y se procede con :</p> <p>El operador de servicios debe:</p> <p>Ingresa al menú <b>Servicio al cliente</b></p> <p>Sub menú <b>Aislamiento</b></p> <p><b>Numero de envío:</b> se digita o lee el número de la guía</p> <p>Clic en <b>Adicionar</b></p> <p>El aislamiento se realiza únicamente en la sede de Acopi y los envíos son solicitados por el asistente operativo en la fecha que este indique.</p>	Operador de servicio	Formato inventario

## 5. RESPONSABILIDAD

**Operador de servicio:** realizar el proceso de entrega de encomiendas a los clientes que van a la oficina.

**Asistente operativo:** velar por el control del proceso.

*DOCUMENTO CONTROLADO". Este documento solo es **válido** para consulta, al imprimirlo perderá su validez para el Sistema Integrado de Gestión"*

	<b>INSTRUCTIVO DE ENTREGA DE ENVÍOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	IN-DT-001
		<b>VERSIÓN:</b>	01
	<b>PROCESO : LOGISTICA</b>	<b>FECHA REVISIÓN:</b>	16/05/2016

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

Manifiesto

Prueba de entrega

Planilla de reparto urbano

Entregas oficina

Planilla recogida

Pendiente entrega oficina

Formato inventario

## 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
<b>NOMBRE:</b>	Gianina Andrea Hernández	Andrés Peña	Sergio Suarez
<b>CARGO:</b>	Asistente operativo	Coordinador de calidad	Gerente