

proceso de: Operaciones	procedimiento: Cambio de Tipo de Entrega			versión: 2	página: 1 de 2
subproceso: Operaciones Sucursal	código del documento: PE-OS-12	última revisión: 30 de junio 2013	vigencia: 30 de junio 2014		

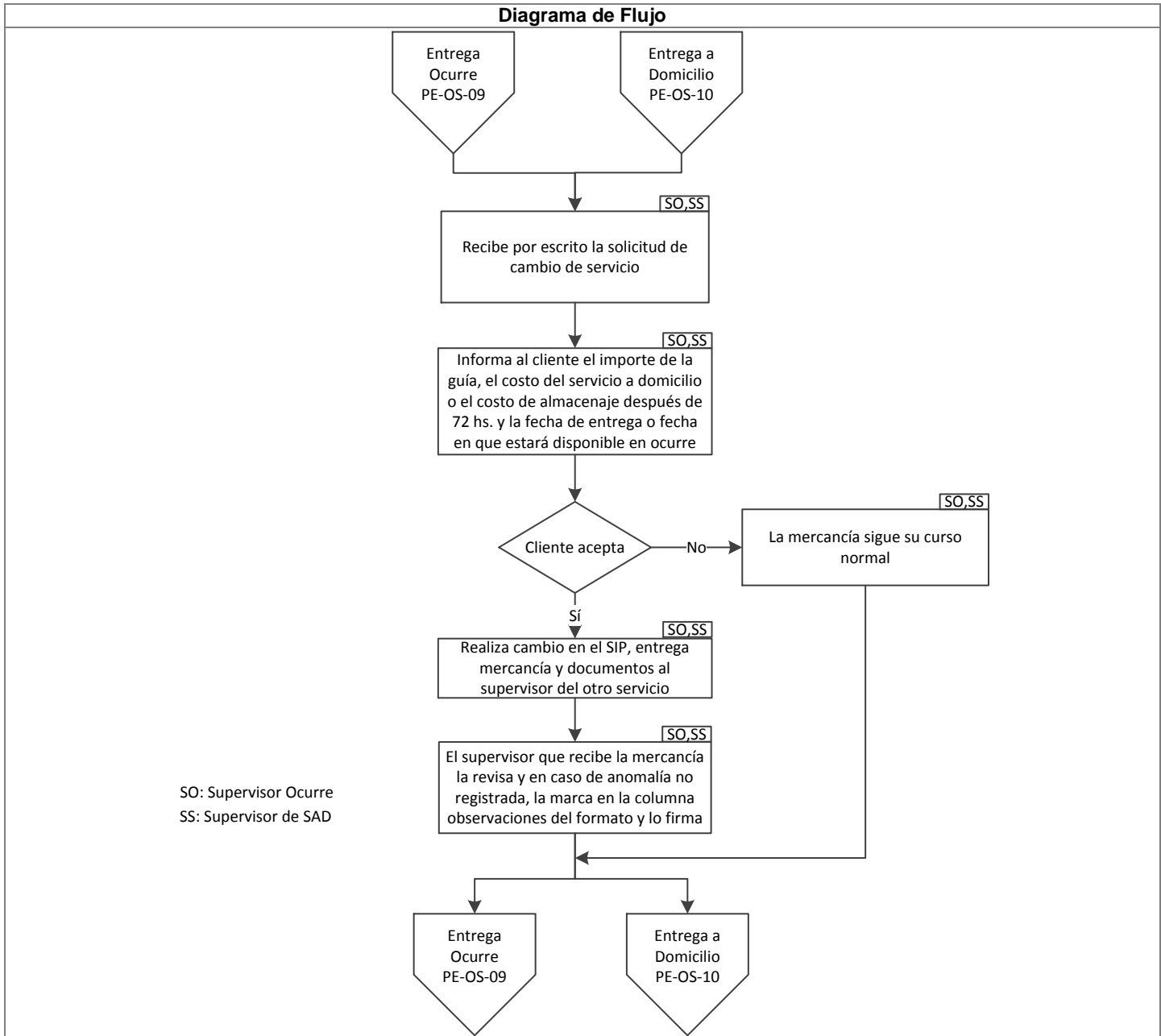
OBJETIVO

Realizar de manera eficiente los cambios de servicio a solicitud del cliente.

ALCANCE

Todas las sucursales que tengan servicio de Entrega a Domicilio y Ocurre.

Diagrama de Flujo



Potosinos Express Pack, S.A. de C.V.



proceso de: Operaciones	procedimiento: Cambio de Tipo de Entrega			versión: 2	página: 2 de 2
subproceso: Operaciones Sucursal	código del documento: PE-OS-12	última revisión: 30 de junio 2013	vigencia: 30 de junio 2014		

Actividad	Responsable
1. Recibirá por escrito la solicitud del cliente para cambiar el tipo de entrega de la mercancía.	Supervisor de Ocurre o Supervisor de SAD
2. Para el caso de cambio de mercancía de Ocurre a Entrega a Domicilio , ingresará al SIP, de acuerdo al apartado " De Ocurre a Entrega a Domicilio ", del instructivo Cambio de Tipo de Entrega (IS-OSU-10). Informará al cliente el importe de la guía, el costo del servicio a domicilio, la fecha de entrega a partir del siguiente día hábil, así como el costo de almacenaje, si aplica.	Supervisor de Ocurre
3. Si el cliente acepta, deberá ingresar al SIP a realizar el cambio, de acuerdo al instructivo Cambio de Tipo de Entrega (IS-OSU-10).	Supervisor de Ocurre
4. Entregará la mercancía y documentos al supervisor de SAD, registrando en el formato Cambio de Tipo de Entrega de Mercancía (FR-OSU-12), la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de cambio de la mercancía • Número de guía • Cantidad de piezas • Remitente • Destinatario • Nombre de quien solicita el cambio • Nombre y firma del supervisor de ocurre • Observaciones, si aplica. 	Supervisor de Ocurre
5. Deberá recibir Guía (FR-OSU-02), documentos y mercancía (revisándola), y firmar de conformidad el formato Cambio de Tipo de Entrega de Mercancía (FR-OSU-12).	Supervisor de SAD
6. En el caso de que la mercancía presente daño y éste no esté registrado, deberá marcarlo en el campo de observaciones del formato, registrando esta información en el SIP, con base en el apartado " Seguimiento " del instructivo Rastreo Operativo (IS-OSU-05) e informa al gerente de la sucursal.	Supervisor de SAD
7. Incluirá la mercancía al Procedimiento Entrega a Domicilio (PE-OS-10).	Supervisor de SAD
8. Para el caso de cambio de mercancía de Entrega a Domicilio a Ocurre , deberá consultar el total de la guía. Informará al cliente que el importe será el marcado en la guía, la fecha en que la mercancía estará disponible en ocurre y los costos que se generan por almacenaje después de 72 hs. en ocurre.	Supervisor de SAD
9. Si el cliente acepta, deberá ingresar al SIP a realizar el cambio, de acuerdo al apartado " De Entrega a Domicilio a Ocurre ", del instructivo Cambio de Tipo de Entrega (IS-OSU-10).	Supervisor de SAD
10. Entregará la mercancía y documentos al supervisor de ocurre, registrando en el formato Cambio de Tipo de Entrega de Mercancía (FR-OSU-12), la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de cambio de la mercancía • Número de guía • Cantidad de piezas • Remitente • Destinatario • Nombre de quien solicita el cambio • Nombre y firma del supervisor de SAD • Observaciones, si aplica. 	Supervisor de SAD
11. Deberá recibir Guía (FR-OSU-02), documentos y mercancía (revisándola), y firmar de conformidad el formato Cambio de Tipo de Entrega de Mercancía (FR-OSU-12).	Supervisor de Ocurre
12. En el caso de que la mercancía presente daño y éste no esté registrado, deberá marcarlo en el campo de observaciones del formato, registrando esta información en el SIP, con base en el apartado " Seguimiento " del instructivo Rastreo Operativo (IS-OSU-05) e informa al gerente de la sucursal.	Supervisor de Ocurre
13. Incluirá la mercancía al Procedimiento Entrega Ocurre (PE-OS-09).	Supervisor de Ocurre

PROCEDIMIENTO ANTERIOR

Entrega Ocurre (PE-OS-09)
Entrega a Domicilio (PE-OS-10)

PROCEDIMIENTO SIGUIENTE

Entrega Ocurre (PE-OS-09)
Entrega a Domicilio (PE-OS-10)