

	INSTRUCTIVO PARA RECEPCIÓN DE ENVIOS DEL CLIENTE LEONISA EN PUNTOS ATENCIÓN DIRECTOS E INDIRECTOS			
	CÓDIGO:	LOG-INS-03	REEMPLAZA A:	PR.PF.2017.007
	EDICIÓN:	02	PÁGINA:	1 DE 14
FECHA DE VIGENCIA:			OCT-2023	

1. PROPÓSITO

Definir las actividades necesarias para el manejo de la recepción de envíos del cliente Leonisa a nivel nacional en las oficinas de TMC y retiros en direcciones.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica a todos las sucursales y puntos de atención directos e indirectos que forman parte de TMC Grupo Tramaco, así como la logística que los conecta desde sus orígenes hasta el cliente en su Matriz Quito.

3. LÍDER/DUEÑO DEL PROCESO

Encargado de Punto de Atención directo o indirecto

4. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de:

De la Gerencia General

- Garantizar el cumplimiento del presente documento.

Del Jefe Nacional de Logística

- Diseñar la metodología más adecuada para el cumplimiento del requerimiento del cliente en cuanto a su necesidad de retorno de mercadería desde diferentes puntos del país hacia su Matriz en Quito.

ELABORADO /MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
MARIA GUADALUPE ACERO MACAS / COORDINADOR NACIONAL DE FLOTAS Firma / Iniciales / Fecha:  / G.A. / 2023-10-12	DANIELA VERÓNICA LEMA BARRERA / JEFE DE MEJORA CONTINUA Y CALIDAD Firma / Iniciales / Fecha:  / DL / 2023-10-12	EDGAR JAMIL HARO IBARRA / JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA Firma / Iniciales / Fecha:  / E.H. / 2023-10-12

	INSTRUCTIVO PARA RECEPCIÓN DE ENVÍOS DEL CLIENTE LEONISA EN PUNTOS ATENCIÓN DIRECTOS E INDIRECTOS				CÓDIGO:	LOG-INS-03	REEMPLAZA A:	PR.PF.2017.007
	EDICIÓN:		02	PÁGINA:	2 DE 14			
	FECHA DE VIGENCIA:							

- Aprobar dicho instructivo con el fin de mejorar la recepción de envíos a nivel nacional.

Del Jefe Logístico Zonal

- Cumplir con eficiencia los procesos logísticos para la entrega oportuna en los destinos.

Del Jefe Nacional de Puntos de Atención

- Controlar que se cumpla el instructivo en los puntos de atención directos e indirectos.
- Capacitar a los puntos de atención respecto al manejo del instructivo.

Del Supervisor de Facturación

- Registrar el centro de costo en el SLAC para cargar al cliente el servicio.

Del Asistente Comercial

- Revisar los centros de costos del cliente para la facturación respectiva por el servicio.

Del Coordinador de Servicio al Cliente

- Cumplir y hacer cumplir el presente documento
- Controla que se cumplan las actividades asignadas a su departamento

Del Ejecutivo de Servicio al Cliente

- Validar que los códigos TMC estén asignados y usados por los puntos de atención para solicitar los códigos al departamento de compras, para distribución a nivel de puntos de atención.
- Dar seguimiento a la base de entregas
- Retroalimentar a las agencias respecto al uso del instructivo.

	INSTRUCTIVO PARA RECEPCIÓN DE ENVÍOS DEL CLIENTE LEONISA EN PUNTOS ATENCIÓN DIRECTOS E INDIRECTOS				CÓDIGO:	LOG-INS-03	REEMPLAZA A:	PR.PF.2017.007
	EDICIÓN:		02	PÁGINA:		3 DE 14		
	FECHA DE VIGENCIA:							

Del personal de puntos de atención directos e indirectos

- Cumplir y hacer cumplir los lineamientos del presente documento.
- Gestionar el cumplimiento de cada proceso descrito en este documento.
- Solicitar al ejecutivo de servicio al cliente los códigos TMC, para el despacho de los envíos de Leonisa.

Del Supervisor Logístico

- Gestionar y velar por el cumplimiento con los lineamientos definidos en este instructivo.

5. POLÍTICAS

- El cliente Leonisa debe informar a sus consultoras a nivel nacional, que deben acercarse al punto de atención más cercano de TMC Grupo Tramaco a dejar el envío que van a realizar la devolución, en caso de que no exista un punto de atención cerca en el sector que vive la consultora deberá solicitar el requerimiento de retiro de domicilio, a través del ejecutivo de servicio al cliente asignado por TMC Grupo Tramaco.
- El ejecutivo de servicio al cliente cuando una vez tenga el requerimiento de solicitud de retiro por parte de Leonisa o de las consultoras debe canalizar el retiro con la sede más cercana.
- El supervisor logístico operativo o quien haga sus veces en la programación de recolección debe coordinar el retiro de los productos a devolver a Leonisa en la ciudad de Quito, solo cuando el ejecutivo de servicio al cliente asignado por TMC Grupo Tramaco lo solicite mediante correo electrónico detallado los datos de dirección y contacto, para generar la guía respectiva como se detalla en el punto 8.5 Generación de guía electrónica. Dicho envío será despachado ese mismo día a la ciudad de Quito.
- El ejecutivo de servicio al cliente es quien lleva el inventario de los códigos TMC asignados a cada punto de atención directos e indirectos y es quien solicita el stock al departamento de compras para cada punto de atención directos e indirectos.
- El ejecutivo de servicio al cliente llevará la base de seguimiento de las devoluciones que cada punto de atención directo o indirecto le reporte, para generar el consolidado final de la gestión realizada para entregar al cliente juntamente con el Anexo 01, escaneado por cada punto de atención que le remitió el martes o jueves.
- El responsable del punto de atención directo o indirecto debe cumplir con el llenado del Anexo 01 "Registro de recepción de envíos cliente Leonisa", y registro en el SLAC.
- El responsable del punto de atención directo o indirecto debe recibir todos los productos que sean devoluciones que envíe la consultora a Leonisa, y registrar en el campo de observaciones cualquier novedad o estado del producto que está devolviendo.

	INSTRUCTIVO PARA RECEPCIÓN DE ENVÍOS DEL CLIENTE LEONISA EN PUNTOS ATENCIÓN DIRECTOS E INDIRECTOS				CÓDIGO:	LOG-INS-03	REEMPLAZA A:	PR.PF.2017.007
	EDICIÓN:		02	PÁGINA:		4 DE 14		
	FECHA DE VIGENCIA:							

- El responsable del punto de atención directo o indirecto debe custodiar los productos dejados en su punto de atención hasta el día que se realiza la devolución que se establece dos veces por semana martes y jueves.
- El responsable del punto de atención directo o indirecto solo podrá despachar una guía madre cada martes y jueves de todos los envíos receptados en puntos de atención con el respectivo Anexo 01 "Registro de recepción de envíos cliente Leonisa".
- El responsable del punto de atención directo o indirecto antes que se terminen los códigos TMC deben solicitar por correo electrónico al ejecutivo de servicio al cliente asignado por TMC Grupo TMC para dar atención al cliente Leonisa.
- El responsable del punto de atención directo o indirecto debe informar por correo electrónico al ejecutivo de servicio al cliente el número de guía, el número de devoluciones y adjunto el Anexo 01 "Registro de recepción de envíos cliente Leonisa". Registro de recepción de envíos cliente Leonisa que realizó el punto de atención
- El Jefe de Retail debe velar que todo el personal de puntos de atención directos e indirectos conozcan el proceso a realizar para recibir y despachar los productos que las consultoras del cliente Leonisa están devolviendo.
- El Jefe de Retail debe capacitar a todo personal que ingrese a laborar en punto de atención directo o indirecto en el "Procedimiento para recepción de envíos del cliente Leonisa en puntos atención directos e indirectos".
- El supervisor logístico operativo debe validar que los envíos que son devoluciones del cliente Leonisa cuenten con guía madre y el registro Anexo 01 "Registro de recepción de envíos cliente Leonisa", debidamente llenado.

6. CONSIDERACIONES

N/A

7. DEFINICIONES/ABREVIATURAS

Leonisa: es una empresa que se encarga de la fabricación de ropa íntima, fajas y lencería femenina, siendo la preferida por las mujeres en 9 países por sus diseños, tecnología y alta calidad.

Devolución de envío: es el envío u objeto postal que, al haber cumplido con las etapas del proceso de entrega, no lograron ser entregado a su destinatario.

Admisión: es la recepción de cartas, paquetes y envíos postales diversos que los usuarios solicitan a los operadores postales para que transporten y entreguen a un destinatario específico.

	INSTRUCTIVO PARA RECEPCIÓN DE ENVÍOS DEL CLIENTE LEONISA EN PUNTOS ATENCIÓN DIRECTOS E INDIRECTOS				CÓDIGO:	LOG-INS-03	REEMPLAZA A:	PR.PF.2017.007
	EDICIÓN:		02	PÁGINA:		5 DE 14		
	FECHA DE VIGENCIA:							

Guía: es un documento que acompaña la carga que pone de acuerdo con el despachador y al despachador y gobierna su relación cuando los bienes son transportados. Detalla la carga y el envío y le da nombre o dueño de ese envío al recipiente especificado en el documento. Esa parte es usualmente la organización a la que se envía la carga.

Digitador o Agente Courier: colaborador encargado de la atención de los clientes que se acercan a realizar despachos o retiros de mercaderías de los puntos de venta de Tramacoexpress Cía. Ltda.

Ciente o remitente: persona natural o jurídica, privada o pública, nacional o extranjera, que utiliza el servicio postal como remitente o destinatario.

Matriz: también llamado central o principal. Término utilizado por ser el de mayor uso en el medio económico gubernamental y empresarial; es la sociedad que ostenta el control, dominio o poder de decisión sobre otra llamada subordinada sucursal, sede y/o agencia.

Sucursal: también llamada sede. Establecimiento mercantil, industrial o administrativo que depende de otro llamado matriz, central o principal, siendo una extensión de este, encontrándose dentro de la misma o distinta ciudad, región o país.

Puntos de Atención Indirectos (agencias): son entes económicos, administrativos u operativos independientes que se encargan de fomentar los negocios de otras empresas y que actúan por cuenta de un tercero de manera independiente. Responden a sus derechos y obligaciones en forma también independiente.

Punto de Atención Directos: es un local comercial en el cual se ofrecen los servicios y productos a la venta. Una persona que desea utilizar los servicios o productos puede acercarse a un punto de venta, de aquello que pretende adquirir para concretar la operación.

Código de envío: Código asignado por Tramacoexpress que consta de 6 dígitos y permite llevar un registro de la mercadería.

8. METODOLOGÍA Y/O FLUJOGRAMA

8.1. Identificación de la necesidad

El cliente Leonisa solicita a TMC Grupo Tramaco, receptor la mercadería a diario en las oficinas postales y entregarla a Leonisa en la ciudad de Quito dos veces por semana, se despachará cada martes y jueves.

	INSTRUCTIVO PARA RECEPCIÓN DE ENVÍOS DEL CLIENTE LEONISA EN PUNTOS ATENCIÓN DIRECTOS E INDIRECTOS			CÓDIGO:	LOG-INS-03	REEMPLAZA A:	PR.PF.2017.007
		EDICIÓN:	02		PÁGINA:		6 DE 14
		FECHA DE VIGENCIA:			OCT- 2023		

8.2. Recepción de mercadería

Para brindar el servicio TMC Grupo Tramaco implementa en sus puntos de venta y agencias a nivel nacional la logística inversa, en la que:

- a) En caso de que haya un punto de atención de TMC Grupo Tramaco. La consultora de Leonisa debe acercarse a punto de atención directo o indirecto más cercana a su domicilio.
- b) La consultora de Leonisa debe llevar la mercadería a ser devuelta a Leonisa.
- c) El encargado del punto de atención de TMC Grupo Tramaco, debe verificar en conjunto con la consultora de Leonisa, el contenido de la mercadería que va a devolver a Leonisa Quito.
- d) La consultora debe entregar el envío correctamente empacado, embalado y colocar el sticker del código asignado por TMC Grupo Tramaco, (que contiene 6 dígitos).
- e) La consultora debe llenar todos los campos del Anexo 01 "Registro de recepción de envíos cliente Leonisa".
- f) La consultora debe firmar y colocar su número de cédula en el registro.
- g) El encargado del punto de atención directo o indirecto a las 1700 de los días martes o jueves, debe generar una guía electrónica para el despacho de la mercadería consolidada misma que debe encontrarse en el interior de una funda o empaque.
- h) El responsable del punto de atención directo o indirecto debe escanear y enviar por correo electrónico el Anexo 01 "Registro de recepción de envíos cliente Leonisa", el cual debe estar diligenciado de forma correcta todos los campos al ejecutivo de servicio al cliente asignado por TMC Grupo Tramaco.
- i) En caso de que no exista un punto de atención TMC en la ciudad donde reside, la consultora de Leonisa deberá solicitar mediante correo electrónico el servicio de recolección al ejecutivo de servicio al cliente que TMC Grupo Tramaco asignó para la cuenta de Leonisa.
- j) El ejecutivo de servicio al cliente coordinará con el área de Logística la recolección según la cobertura, tiempos y horarios establecidos.
- k) El supervisor logístico coordinará la visita según cobertura y generará la guía la cual debe ser entregada al auxiliar de entrega y reportada al ejecutivo de servicio al cliente.
- l) El auxiliar de entrega llevará la guía impresa que será entregada a la consultora de Leonisa al momento del retiro.

	INSTRUCTIVO PARA RECEPCIÓN DE ENVÍOS DEL CLIENTE LEONISA EN PUNTOS ATENCIÓN DIRECTOS E INDIRECTOS			CÓDIGO:	LOG-INS-03	REEMPLAZA A:	PR.PF.2017.007
			EDICIÓN:	02	PÁGINA:	7 DE 14	
			FECHA DE VIGENCIA:		OCT- 2023		

8.3. Distribución y entrega de la mercadería

- a) Cada punto de atención directo o indirecto debe validar la guía y el Anexo 01 "Registro de recepción de envíos cliente Leonisa" con los envíos físicos antes de su despacho, en su respectiva funda o empaque.
- a) El auxiliar de entrega debe verificar el contenido en compañía del representante de Leonisa en sus instalaciones, previo a firmar la guía de recepción.
- b) El auxiliar de entrega debe hacer firmar la guía electrónica como constancia de la entrega a satisfacción, donde la persona encargada de recibir los envíos en Leonisa debe colocar con letra legible:
 1. Nombre y Apellido
 2. Número de cédula de ciudadanía
 3. Firma igual que la cédula
 4. Hora y fecha de recepción del envío.

8.4. Llenado del registro de recepción de mercadería de Leonisa

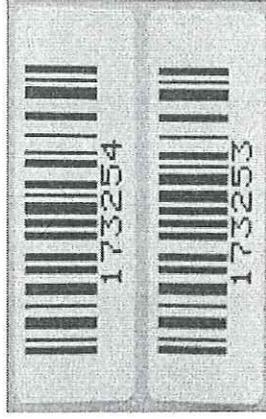
Para un mejor control y registro de la mercadería que se receipta en los puntos de atención directos o indirectos, La consultora debe llenar el registro diario de la siguiente forma:

	REGISTRO DE RECEPCIÓN DE ENVÍOS CLIENTE LEONISA			CODIGO	LOG-INS-01-A01
			EDICIÓN	02	
		REFERENCIA: INSTRUCTIVO PARA RECEPCIÓN DE ENVÍOS DEL CLIENTE LEONISA EN PUNTOS A TENCIÓN DIRECTOS E INDIRECTOS (LOG-INS-01)		PAG.	1 DE 2
				FECHA DE VIGENCIA:	AGO - 2023
NOMBRE DEL PUNTO DE ATENCIÓN:		TIPO DE PUNTO DE ATENCIÓN		PAI (Agencia):	CIUDAD:
NOMBRE DEL RESPONSABLE:		# DE GUÍA:		PAD:	FECHA:
Nro.	Código de envío TMC	CONTENIDO		FIRMA Y NRO. DE CÉDULA	

1. **Nombre del punto de atención:** se debe colocar el nombre que le corresponde al establecimiento, por ejemplo: América o Atahualpa.
2. **Nombre del responsable:** se debe colocar el nombre del responsable de la recepción del punto de atención directo o indirecto.

	INSTRUCTIVO PARA RECEPCIÓN DE ENVÍOS DEL CLIENTE LEONISA EN PUNTOS ATENCIÓN DIRECTOS E INDIRECTOS			CÓDIGO:	LOG-INS-03	REEMPLAZA A:	PR.PF.2017.007
			EDICIÓN:	02	PÁGINA:	8 DE 14	
		FECHA DE VIGENCIA:		OCT- 2023			

3. **# de guía:** este campo se llena el día martes y jueves, se debe colocar el número de guía madre con el que se va a despachar los envíos a Leonisa en la ciudad de Quito.
4. **Tipo de punto de atención:** debe marcar con una "X", al punto de atención que corresponda:
 - PAI (agencias): son los puntos de atención indirecto.
 - PAD: son los puntos propios de TMC.
5. **Ciudad:** se debe colocar el nombre de la ciudad que corresponde el punto de venta o agencia.
6. **Fecha:** se debe colocar la fecha que corresponde al registro.
7. **Nro.:** es la secuencia que tiene el registro, para contabilizar los envíos receiptados en el día.
8. **Código de envío TMC:** se debe colocar el número de código asignado por Tramacoexpress, para el registro de la mercadería de Leonisa, mismo que consta de seis dígitos.



9. **Contenido:** se debe detallar de que producto la consultora está realizando la devolución a Leonisa.
10. **Nombre de la consultora:** se debe colocar el nombre y apellido de la persona que está realizando la devolución de la mercadería.
11. **Firmar y Nro. de cédula:** la consultora debe colocar su firma y número de cédula respectivamente.

	INSTRUCTIVO PARA RECEPCIÓN DE ENVÍOS DEL CLIENTE LEONISA EN PUNTOS ATENCIÓN DIRECTOS E INDIRECTOS				CÓDIGO:	LOG-INS-03	REEMPLAZA A:	PR.PF.2017.007
			EDICIÓN:	02	PÁGINA:		9 DE 14	
			FECHA DE VIGENCIA:			OCT- 2023		

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE: _____ NRO. DE GUÍA DE TMC _____
DEL DESPACHO DE MERCADERÍA. DEL DESPACHO DE MERCADERÍA.

12. **Nombre y firma del responsable:** el responsable del punto de atención directo o indirecto de TMC Grupo Tramaco, debe firmar la constancia de la mercadería recibida de ese día misma que será despachada a Leonisa.
13. **Nro. de guía TMC:** se debe registrar los quince (15) dígitos de la guía electrónica que va a consolidar toda la mercadería detallada en el registro "RECEPCIÓN DE ENVÍOS CLIENTE LEONISA".
14. El registro original "RECEPCIÓN DE ENVÍOS CLIENTE LEONISA", debe ser escaneado y enviado por correo electrónico a la ejecutiva de cuenta.

Nota: el registro debe ser llenado con letra mano imprenta y esfero de color azul, no debe existir registros incompletos.

8.5. Elaboración de la guía electrónica

Para la elaboración de la guía electrónica a cargo del cliente Leonisa se debe tener en cuenta los siguientes pasos:

1. El apellido o razón social del cliente es el siguiente: LILE S.A. (LEONISA INTERNACIONAL).

Apellidos / Razon Social: [LILE]	LILE S.A. (LEONISA INTERNACIONAL) 1791249379001
Ciudad Origen:	

2. En descripción real del contenido se debe detallar "Devoluciones Leonisa".

Descripción real del contenido:	
---------------------------------	--

	INSTRUCTIVO PARA RECEPCIÓN DE ENVÍOS DEL CLIENTE LEONISA EN PUNTOS DE ATENCIÓN DIRECTOS E INDIRECTOS			CÓDIGO:	LOG-INS-03	REEMPLAZA A:	PR.PF.2017.007
			EDICIÓN:	02	PÁGINA:	10 DE 14	
			FECHA DE VIGENCIA:		OCT- 2023		

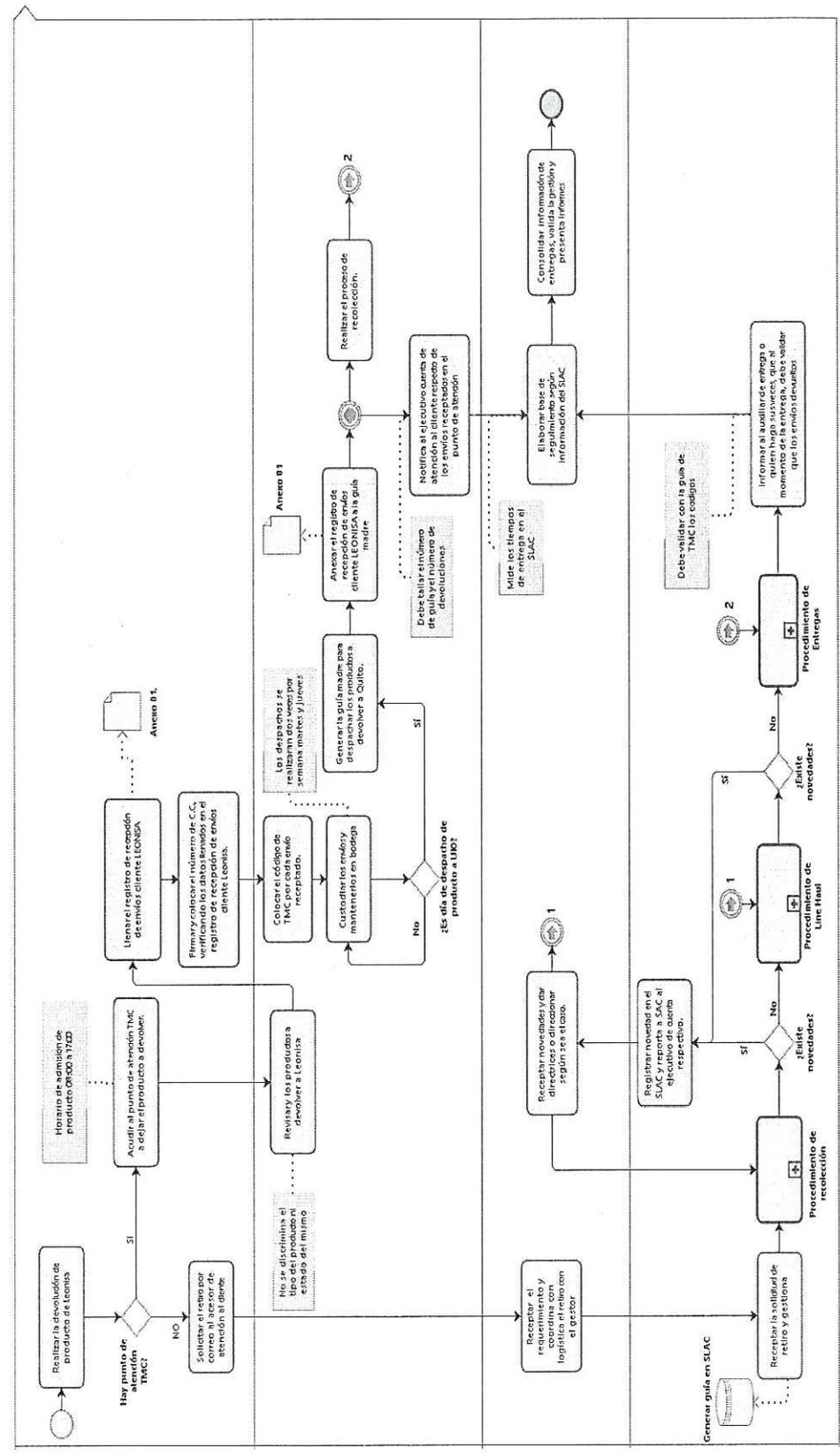
3. En observaciones se debe colocar el o los códigos registrados en el registro original "RECEPCIÓN DE ENVÍOS CLIENTE LEONISA".

Observaciones:	
----------------	--

8.6. Reporte y manejo de novedades

- a) El ejecutivo de servicio al cliente asignado debe elaborar una base de seguimiento según la información del SLAC, y debe validar que las guías reportadas por los puntos de atención directos o indirectos consten en el reporte.
- b) Los puntos de atención directos o indirectos, al encontrar novedad con los envíos deben reportar de inmediato al ejecutivo de servicio al cliente, mediante correo electrónico y registrar la novedad en el SLAC.
- c) El ejecutivo de servicio al cliente debe reportar la novedad al cliente Leonisa, quien dará direccionamiento según sea el caso.
- d) El ejecutivo de servicio al cliente consolida la información de entregas y valida la gestión realizada, para presentar el informe al cliente Leonisa.

8.7. Flujograma de recepción de envíos del cliente Leonisa



	INSTRUCTIVO PARA RECEPCIÓN DE ENVÍOS DEL CLIENTE LEONISA EN PUNTOS ATENCIÓN DIRECTOS E INDIRECTOS			CÓDIGO:	LOG-INS-03	REEMPLAZA A:	PR.PF.2017.007
			EDICIÓN:	02	PÁGINA:	12 DE 14	
			FECHA DE VIGENCIA:		OCT- 2023		

A continuación, se presenta la manera de cómo se construyen las actividades de recepción de envíos del cliente Leonisa.

INSTRUCTIVO PARA RECEPCIÓN DE ENVÍOS DEL CLIENTE LEONISA EN PUNTOS DE ATENCIÓN DIRECTOS E INDIRECTOS	
Nombre del Instructivo: Recepción de Envíos del Cliente Leonisa	
Orden	Área / Puesto
	Detalle de la Tarea/Actividad
	Realiza la devolución de producto de Leonisa, a través de los puntos de atención directo o indirectos.
1	<p>Consultora de Leonisa</p> <p>¿Hay punto de atención de TMC cerca de su sector? Sí: Ir a la actividad 2 y continua con el proceso No: Ir a la actividad 10 en adelante</p>
2	<p>Consultora de Leonisa</p> <p>Acude al punto de atención TMC más cercano de su domicilio, para entregar la o las devoluciones de productos a Leonisa. El horario de admisión de producto es 08H00 a 17H00 en todos los puntos de TMC.</p>
3	<p>Encargado de punto de atención</p> <p>Recepta los productos a devolver a Leonisa, no se discrimina el tipo del producto ni estado de este, solo se deja evidencia el en Anexo 01 "Registro de recepción de envíos cliente Leonisa" en la parte de observaciones.</p>
4	<p>Consultora de Leonisa</p> <p>Llena todos los campos del registro de recepción de envíos cliente LEONISA. Como se detalla en el apartado 8.4. "Llenado del registro de recepción de mercadería de Leonisa"</p>
5	<p>Consultora de Leonisa</p> <p>Firma y coloca el número de cedula de ciudadanía, verificando los datos llenados en el registro de recepción de envíos cliente Leonisa.</p>
6	<p>Encargado de punto de atención</p> <p>Coloca el código de TMC por cada envío receiptado, dicho código debo constar en el Anexo 01 "Registro de recepción de envíos cliente Leonisa".</p>
7	<p>Encargado de punto de atención</p> <p>Custodia los envíos y mantenerlos en bodega, los despachos se realizan dos veces por semana los martes y jueves.</p> <p>¿Es día de despacho de producto a UIO? Sí: Ir a la actividad 8 y continua con el proceso No: Ir a la actividad 7 en adelante</p>
8	<p>Encargado de punto de atención</p> <p>Genera la guía madre TMC para despachar los productos a devolver a Quito y se despachará cada martes y jueves, con los envíos que se han receiptado.</p>

	INSTRUCTIVO PARA RECEPCIÓN DE ENVÍOS DEL CLIENTE LEONISA EN PUNTOS DE ATENCIÓN DIRECTOS E INDIRECTOS			CÓDIGO:	LOG-INS-03	REEMPLAZA A:	PR.PF.2017.007
			EDICIÓN:	02	PÁGINA:	13 DE 14	
			FECHA DE VIGENCIA:		OCT-2023		

INSTRUCTIVO PARA RECEPCIÓN DE ENVÍOS DEL CLIENTE LEONISA EN PUNTOS DE ATENCIÓN DIRECTOS E INDIRECTOS	
Nombre del Instructivo: Recepción de Envíos del Cliente Leonisa	
Orden	Área / Puesto
9	Encargado de punto de atención
Detalle de la Tarea/Actividad	
9	<p>Notifica por correo electrónico al ejecutivo de servicio al cliente el número de guía, el número de devoluciones y adjunta el registro de recepción de envíos del cliente Leonisa escaneado que realizó el punto de atención. Ir a la actividad 15 para continuar con el proceso.</p>
10	<p>Ejecutivo de servicio al cliente</p> <p>Recepta el requerimiento y coordina con logística el retiro con el gestor destino que cubre el sector detallado por la consultora de Leonisa.</p>
11	<p>Supervisor logístico operativo</p> <p>Recepta la solicitud de retiro y gestiona la recolección para lo que genera la guía electrónica a cargo al contrato del cliente Leonisa, ingreso al procedimiento de recolección.</p> <p>¿Existe novedad? Sí: Ir a la actividad 12 y 13 continua con el proceso No: Ir a la actividad 14 en adelante</p>
12	<p>Supervisor logístico operativo</p> <p>Registra novedad en el SLAC y reporta al ejecutivo de SAC respectivo.</p>
13	<p>Ejecutivo de servicio al cliente</p> <p>Recepta novedades e imparte directrices según sea el caso.</p> <p>Gestiona el procedimiento Line Haul. .</p>
14	<p>Supervisor logístico operativo</p> <p>¿Existe novedad? Sí: Ir a la actividad 12 y 13 continua con el proceso en el punto 14. No: Ir a la actividad 15 en adelante</p>
15	<p>Supervisor logístico operativo</p> <p>Informa al auxiliar de entrega que, al momento de la entrega, debe validar que los envíos devueltos consten en el registro de la guía en el campo observaciones.</p>
16	<p>Ejecutivo de servicio al cliente</p> <p>Elabora una base de seguimiento según información del SLAC, midiendo los tiempos de entrega de las devoluciones del cliente Leonisa.</p>

	INSTRUCTIVO PARA RECEPCIÓN DE ENVÍOS DEL CLIENTE LEONISA EN PUNTOS ATENCIÓN DIRECTOS E INDIRECTOS			CÓDIGO: EDICIÓN:	LOG-INS-03 02	REEMPLAZA A: PÁGINA:	PR.PF.2017.007 14 DE 14
					FECHA DE VIGENCIA:		OCT- 2023

INSTRUCTIVO PARA RECEPCIÓN DE ENVÍOS DEL CLIENTE LEONISA EN PUNTOS DE ATENCIÓN DIRECTOS E INDIRECTOS	
Nombre del Instructivo: Recepción de Envíos del Cliente Leonisa	
Orden	Área / Puesto Detalle de la Tarea/Actividad
17	Ejecutivo de servicio al cliente Consolida la información de entregas, validando la gestión y presenta el informe final al cliente. FIN

9. INDICADORES

N/A

10. REFERENCIAS

N/A

11. HISTORIAL DE CAMBIOS

EDICIÓN	RESUMEN DEL CAMBIO CON RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR
01	<ul style="list-style-type: none"> Primera versión
02	<ul style="list-style-type: none"> Segunda versión, modificaciones del formato (se convierte en instructivo)

12. ANEXOS

ANEXO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
01	Registro de recepción de envíos cliente Leonisa	LOG-INS-03-A01

		REGISTRO DE RECEPCIÓN DE ENVÍOS CLIENTE LEONISA			CODIGO	LOG-INS-03-A01
		REFERENCIA: INSTRUCTIVO PARA RECEPCIÓN DE ENVÍOS DEL CLIENTE LEONISA EN PUNTOS ATENCIÓN DIRECTOS E INDIRECTOS (LOG-INS-03)			EDICIÓN	02
NOMBRE DEL PUNTO DE ATENCIÓN:		TIPO DE PUNTO DE ATENCIÓN			PAG.	1 DE 2
NOMBRE DEL RESPONSABLE:		# DE GUÍA:			FECHA DE VIGENCIA:	OCT-2023
Nro.	Código de envío TMC	CONTENIDO	NOMBRE DE LA CONSULTORA			FIRMA Y NRO. DE CÉDULA
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE: _____ NRO. DE GUÍA DE TMC: _____
 DEL DESPACHO DE MERCADERÍA. DEL DESPACHO DE MERCADERÍA.