

	<b>PROCESO DE REPARTO (DELIVERY)</b>	<b>LOG-DV-02</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE ENTREGA A CLIENTES</b>	<b>Versión 1.0</b>
		<b>Fecha: 2026/07/01</b>

## 1 OBJETIVO:

Realizar la entrega efectiva y oportuna de pedidos a los diferentes clientes internos y externos de la compañía, garantizando la promesa de servicio y cumpliendo las políticas corporativas en cuanto a recaudo y legalización de documentos, con el fin de satisfacer necesidades del cliente y las metas comerciales.

## 2 ALCANCE:

Operaciones logísticas del tipo de negocio B2B a nivel nacional

## 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

**Mercancía/Productos:** Se entenderá por mercancía/productos todo lo que corresponde a alimentos, bebidas alcohólicas, accesorios, bebidas no alcohólicas, medicamentos de venta libre, entre otros, que sean transportados, almacenados, comercializados y distribuidos por Dislicores S.A.S.

**Picking:** En logística, hace referencia al proceso de agrupar cargas no unitarias que se encuentran en distintas ubicaciones dentro del almacén para conformar un pedido, en pocas palabras es la operación que abarca todos los pasos involucrados en la preparación de un pedido

**Corte de facturación:** Son los horarios establecidos por la compañía para generar la facturación de pedidos por canal para posterior despacho.

**Zonificación:** Cada cliente tiene una georeferenciación y está asignado a una zona logística y cada una de estas zonas logísticas tiene una frecuencia de entrega, en eso se basa la zonificación.

**FEFO:** (First Expires First Out). consiste en organizar la actividad del almacén de forma que se dé salida prioritaria a aquellos productos con una fecha de caducidad más cercana

**FIFO:** Del inglés: "First In, First Out" stock que primero entra, es el que primero sale.

**Planilla de cuadro de facturas (PLF):** Es el documento que se genera para que los vehículos puedan salir a ruta y contiene la relación de cada una de las facturas a entregar.

**Planilla Despachos Documentos Inventario (PLI):** Es el documento que se genera para que los vehículos puedan salir a ruta y contiene la relación de cada uno de los documentos que están moviendo el inventario.

**Pago Electrónico:** Transferencia de valores financieros por medio de transacciones en línea realizadas vía Internet.

**TCA:** Traslado Almacenes Store

**TCO:** Traslado entre Centros de Operación

**SM:** Salida retiros de inventario.

## 4 FLUJOGRAMA:

## 5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

#	Actividad	Responsable	Detalle	Documentos asociados
1	Planillado de documentos de Entrega a clientes (facturas, TCA, TCO y SM)	Coordinador Logístico/ Coordinador de Transporte /Supervisor de Despacho/Auxiliar Legalizador	<p>Una vez generados todos los documentos de las zonas que se van a despachar, estos se deben separar por vehículo de acuerdo con su zona logística y se debe generar la planilla que relaciona los mismos.</p> <p>Ningún vehículo puede salir a ruta sin tener su respectiva PLF o PLI. En esta asignación se debe cuidar al máximo el gasto por concepto de transporte. El responsable del proceso de planificación de rutas debe velar por el cumplimiento de este indicador consolidando de la mejor manera la carga teniendo en cuenta los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La cantidad de clientes y la dispersión de estos en la zona.</li> <li>- Valor total de las facturas vs valor del flete.</li> <li>- Cantidad de cajas y peso de acuerdo a la capacidad por vehículo.</li> <li>- Asignación de acompañamiento vehicular en entregas a zonas de alto riesgo.</li> <li>- Validación de valores totales de recaudo alineado con la política de la póliza.</li> </ul> <p>Se deben imprimir dos ejemplares de cada planilla: una para el transportador que sirve como soporte de pago y la segunda para trazabilidad del proceso de legalización.</p> <p>El responsable del proceso de planificación de ruta debe realizar revisión diaria de los documentos sin planillar y las planillas sin legalizar, no debe quedar ningún documento sin su respectiva planilla de cuadro.</p> <p>Recogidas externas al CEDI, cobros de stand by entre otros que no cuenten con planillas deben ser autorizadas por medio de correo electrónico por el líder o coordinador del área que solicita el</p>	Planilla de cuadro de documentos (PLF, PLI)



			<p>servicio, para el caso de stand by este debe contar con la autorización del líder o coordinador logístico.</p> <p>No está permitido pagar varias veces la misma planilla, en caso de que un vehículo cause un cobro adicional dado por una ineficiencia por parte de la operación, el pago de este debe soportarse por medio de una planilla diferente a la de la entrega. La primera planilla debe quedar aprobada con las facturas en estado re-despacho y la segunda es la que soporta el servicio de transporte efectivamente prestado.</p> <p>Se debe garantizar que en el momento del planillado de las facturas la información generada en dicha PLF corresponda a la información real (conductor, auxiliar, empresa de transporte, placa).</p>	
2	Certificar y Cargar vehículos	Supervisor de logística bajo techo/Auxiliar Logístico/Auxiliar de vehículo y Conductor	<p>Los vehículos deben ser cargados teniendo en cuenta rutas establecidas, horarios de entrega, restricciones vehiculares e instrucciones especiales para lograr un recorrido lógico y eficiente en las entregas.</p> <p>Durante el cargue del vehículo debe realizarse verificación del 100% de la mercancía separada, la cual debe coincidir con el producto facturado.</p> <p>Esta verificación debe hacerse en conjunto con el conductor y auxiliar de vehículo quienes deben recibir a conformidad la mercancía entregada.</p> <p>En caso de presentarse inconsistencias o deficiencia en la calidad de la mercancía, se debe informar al responsable del inventario quien procederá a gestionar la solución de manera inmediata para no generar retrasos en el proceso.</p>	PLF, PLI, Factura de Venta
3	Despachar Vehículos	Supervisor de logística bajo techo/Auxiliar Logístico	Una vez finalizado el cargue, cada documento debe quedar firmado por algún integrante de la tripulación del vehículo y en el documento que queda para el	Planilla de Cuadre de Documentos (PLF y PLI)

			<p>proceso de legalización debe quedar el nombre de la persona que certifico, novedades que se hayan presentado durante el cargue, hora de inicio y fin del proceso.</p> <p>Siempre se debe validar que el total de facturas y documentos relacionados en la planilla corresponda a lo que se cargó físicamente.</p> <p>Esta PLF/PLI firmada debe ser entregada al responsable de realizar la legalización para su respectiva custodia y consulta en caso de identificar alguna novedad y como soporte del proceso de liquidación y pago de fletes.</p>	LOG-FO-30 Check List Cargue de Vehículos
4	Revisión de Zona de Cargue	Supervisor de despachos/Supervisor de Logística/Auxiliar Logístico/Coordinador Logístico	<p>Una vez despachados los vehículos, se debe proceder con la revisión del producto sobrante en la zona de cargue e identificar el motivo de dicho sobrante, si la mercancía está facturada, se debe generar despacho para garantizar promesa de servicio.</p> <p>En caso de que la mercancía no esté facturada, se debe informar al equipo de inventarios y reintegrar a la bodega que pertenece.</p>	Factura de Venta
5	Entregar pedidos	Auxiliar de vehículo/Conductor	<p>Para realizar la entrega al cliente, debe validarse previamente el tipo de pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crédito: Entrega inmediata</li> <li>- Pago Previo: Entrega inmediata</li> <li>- Efectivo: El pago debe realizarse previo al descargue de la mercancía, y puede ser mediante: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Efectivo</li> <li>● Plataformas electrónicas de pago</li> <li>● Transferencia interbancaria</li> <li>● Consignación</li> </ul> </li> </ul> <p>Estas dos últimas deben ser previamente confirmadas con el área de tesorería.</p> <p>La tripulación del vehículo debe realizar la entrega al cliente garantizando que el producto sea revisado y validado contra lo relacionado en la factura la cual debe ser firmada y sellada por el</p>	

			<p>cliente como soporte del recibo a conformidad.</p> <p>El conductor o auxiliar de vehículo debe entregar al cliente uno de los ejemplares de la factura y legalizar con el segundo el cual debe contener el nombre legible, numero de cedula de quien recibe y sello preferiblemente.</p> <p>Si se presentan novedades, estas deben quedar registradas en las dos facturas.</p> <p>Las novedades en ruta deben ser reportadas en el instante en que se presentan al Supervisor de Despachos o quien haga sus veces de responsable en transporte quien a su vez debe gestionar inmediatamente con la fuerza de ventas para garantizar la entrega efectiva. En caso de que la entrega no sea exitosa, el Supervisor de Despacho o responsable generará una autorización e indicara al personal transportador el código de motivo de rechazo para que sea indicado en el campo de novedades de la factura el cual será posteriormente validado por el responsable de la legalización.</p>	
6	Novedades	<p>Coordinador de Logística/Líder de Logística/Coordinador de Transporte/Supervisor de Despachos/Conductor /Auxiliar de Vehículo</p>	<p>Se pueden presentar las siguientes situaciones antes o durante la entrega del pedido al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avería: Si se presenta afectación al producto que será entregado al cliente, se aplica nota crédito y se realiza cobro a la empresa de transporte.</li> <li>- Si la avería se presenta por parte del cliente al momento de la entrega, esta debe ser asumida por el cliente.</li> <li>- Faltante: Se debe aplicar nota crédito al cliente y realizar cobro a la empresa de transporte siempre y cuando el reporte se realice durante el recibo del pedido por parte del cliente.</li> <li>- Calidad: Si se detecta un problema de calidad en el producto o en su empaque durante la entrega, se le aplicara nota crédito al cliente y el</li> </ul>	<p>LOG-IN-34 Instructivo para Procedimiento LOG-PR-35 Procedimiento Manejo de Siniestros</p>

			<p>producto retornara al Centro de Distribución para ser tratado según se indica en el procedimiento para el manejo de mercancía no apta para comercializar.</p> <p>- Hurto de la mercancía: Se debe notificar al cliente que el pedido no podrá ser entregado por dicha novedad y se acuerda una nueva fecha de entrega.</p> <p>El manejo que se da al inventario y/o dinero del producto de estas novedades esta descrito en el Procedimiento de Manejo de Siniestros</p> <p>- Diferencia en precio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Si la forma de pago es crédito, el cliente podrá tomar la decisión de recibir o rechazar el pedido para posterior gestión del representante de ventas con el área de cartera.</li> <li>● Si la forma de pago es efectivo, se procede con el rechazo y nota crédito a la factura o productos con novedad.</li> </ul> <p>Adicional a estas novedades, se pueden presentar otras situaciones las cuales están contempladas en los motivos de rechazo creados en el ERP.</p>	
7	Recaudar efectivos	Auxiliar de vehículo/Conductor	<p>El efectivo entregado por el cliente debe coincidir con el valor de la factura o de la mercancía entregada en caso de presentarse rechazos por parte del cliente (parcial o total).</p> <p>El transportador tiene la opción de contar con caja fuerte en el vehículo, realizar consignación del dinero en las cuentas bancarias autorizadas por la compañía y presentar al momento de la legalización el respectivo soporte del banco o ingresar el dinero en el cajero inverso que está en sitio al momento de la legalización.</p> <p>Sólo las facturas con condición de pago efectivo se pueden pagar con otro medio diferente (ej: Wompi, transferencia, consignación) las</p>	

			<p>cuales deben ser validadas Wompi a través de la plataforma y las dos últimas por el área de tesorería. (ver instructivo de validación de pago por medio de plataformas electrónicas)</p>	
8	Legalizar entregas	Supervisor de Despacho/Auxiliar de Recibo/Auxiliar de Legalización/Conductor/Auxiliar de Vehículo	<p>La legalización de las entregas se debe realizar en un plazo máximo de 24 horas después del cargue del vehículo de ciudad y para viajeros debe realizarse inmediatamente termine la ruta siendo un plazo máximo de 4 días hábiles.</p> <p>La tripulación debe entregar los rechazos a la persona encargada del recibo.</p> <p>El auxiliar de devoluciones o persona encargada valida y recibe el producto al auxiliar de vehículo o conductor de cada una de las facturas.</p> <p>En este proceso se pueden presentar 4 situaciones:  <b>Redespacho:</b> Este debe ser avalado por el responsable de despachos. La mercancía se deja separada e identificada en espera del nuevo intento de entrega. Máximo se pueden presentar 2 intentos de entrega y no aplica para devoluciones con causal "Cliente sin Fondos" ni para entregas no efectivas del canal viajero.</p> <p><b>Rechazo total o Anulación:</b> El auxiliar de devoluciones o persona encargada le entregara el producto devuelto al responsable del almacenamiento.</p> <p><b>Rechazo parcial:</b> Se procede como en el punto anterior.</p> <p><b>Avería o faltante:</b> Esta novedad genera cobro al transportador.</p> <p>El conductor o auxiliar de vehículo deben entregar el producto en condiciones óptimas para su comercialización excepto en el último motivo.</p>	

	<b>PROCESO DE REPARTO (DELIVERY)</b>	<b>LOG-DV-02</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE ENTREGA A CLIENTES</b>	<b>Versión 1.0</b>
		<b>Fecha: 2026/07/01</b>

9	Legalización de Efectivo	Conductor/Auxiliar de Vehículo	<p>El dinero recaudado durante la ruta debe ser ingresado al cajero inverso el cual emite la tirilla indicando el total de dinero ingresado y que debe cruzar con el valor pendiente en efectivo para la legalización de la planilla.</p> <p>En caso de que el transportador o cliente haya realizado la consignación del efectivo en las cuentas autorizadas, debe presentar los respectivos comprobantes de consignación.</p>	
10	Legalización de planillas	Auxiliar de Legalización/ Supervisor de Logística/Conductor/Auxiliar de Vehículo	<p>El auxiliar de vehículo y/o conductor, entrega la planilla, el o los comprobantes de consignación y las facturas con las observaciones contempladas por el auxiliar de recibo y/o devoluciones (Con la firma o autorización respectiva), al auxiliar de legalización o quien haga sus veces, para que este aplique las notas crédito correspondientes. Ver Instructivo LOG-IN-32 Legalización de PLF.</p> <p>Debe garantizarse que previo a asignar un siguiente viaje a un vehículo debe estar legalizada la ruta anterior.</p>	LOG-IN-32 Instructivo Legalización de PLF

**6 CONTROL DE DOCUMENTOS ASOCIADOS:**

Código	Nombre	Responsable	Acceso (Ubicación / Ruta)	Tiempo de conservación	Disposición final
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

**7 ANEXOS:**

<b>Anexo 1</b>	N/A
<b>Anexo 2</b>	N/A
<b>Anexo n</b>	N/A

**8 CONTROL DE CAMBIOS:**

	<b>PROCESO DE REPARTO (DELIVERY)</b>	<b>LOG-DV-02</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE ENTREGA A CLIENTES</b>	<b>Versión 1.0</b>
		<b>Fecha: 2026/07/01</b>

FECHA DE VIGENCIA	VERSIÓN	OBJETIVO DEL CAMBIO	REALIZÓ	APROBÓ
2025/04/29	1.0	Emisión del documento	Juan Esteban Bustamante / Coordinador de Transporte	Mabel Restrepo / Directora de Logística