

**Objetivo:** Garantizar el control y eficiencia en las entregas y recolecciones, asegurando que cada solicitud cuente con la información y documentación requerida por el área.

**Alcance:** Aplica a todo el personal involucrado en la solicitud, validación y ejecución de entregas y/o recolecciones tanto área comercial como áreas operativas y de soporte donde la facturación provenga de una sucursal.

## 1.- Solicitud del servicio

Se debe anexar al ticket la documentación completa y correcta como lo es la Factura en PDF, numero de Orden de Compra, Remisión de Salida, Packing List, etc. y todos los campos solicitados por el ticket.

Los tickets que no estén con la información completa, son depurados después de 24 horas de haber generado el ticket. Por tal razón el solicitante tiene que generar nuevamente el ticket con la información completa.

## 2.- Validaciones previas

Es responsabilidad de cada vendedor verificar que el municipio proporcionado por el cliente corresponda correctamente con el código postal indicado. Esta verificación se puede realizar a través de los medios oficiales, como el Portal del Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX: <https://www.correosdemexico.gob.mx>) u otra fuente gubernamental confiable.

El solicitante debe entregar al jefe de logística la factura original sellada por caja para en un plazo no mayor de 1 hora para considerarlo en la programación de entrega. En caso de que la información no esté completa, o no se entregue la factura sellada, no se considera en la programación de embarque.

## 3.- Condiciones del servicio

Para entregas de material se debe tener en el sistema la dirección exacta de entrega. En caso de cambiar el domicilio de entrega sin previo aviso o mandar un flete en falso, el vendedor es sancionado con el costo del flete. Para viajes con unidades propias será de \$400.00 y para viajes con unidades externas es estipulado por proveedor externo.

Para envíos por paquetería, el solicitante debe de especificar en el ticket la modalidad de envío (Ocurre y/o Entrega a domicilio), además de la modalidad de pago (Por cobrar en Destino, a crédito del cliente y/ a crédito de Insul-Therm). Deber anexar al ticket, el documento de salida autorizado, (Factura, Remisión, Salida, Packing List)

### 3.1 Modalidades de Entrega

#### 3.1.1 Uso de Unidad Propia de la Sucursal

**Aplica si:** El material está dentro de la zona de cobertura de la sucursal que factura y cuenta con unidad propia y capacidad.

**Origen:** Corporativo, Sucursal Propia u Otra Sucursal.

#### Responsabilidades:

- **Sucursal:** Enviar Reporte de Entregas (incluye km por vehículo) y formato de SOLICITUD DE ENTREGA COR-LO-FOR-02-1 a Logística Corporativo.
- **Logística Corporativo:** Monitorea reportes de entrega y costos de flete y envía análisis a DEO para pago de comisiones a través de los formatos de Solicitud de Gastos COR-LO-FOR-02-3-R02 & Liquidación de Viaje COR-LO-FOR-02-2-R00.

- **Servicio Interno:** Coordina la comunicación entre sucursal y Logística Corporativo a través del Packing List de entrega de Sucursal o cualquier otro medio si se requiere.

**Importante:** En estos casos debe gestionarse adecuadamente el apartado de material. Involucrando a servicio Interno de manera formal vía correo electrónico.

### 3.1.2 Uso de Unidad de Otra Sucursal

**Aplica si:** El material está dentro de la zona de cobertura de la sucursal que factura y cuenta con unidad propia y capacidad.

**Origen:** Corporativo, Sucursal Propia u Otra Sucursal.

#### Responsabilidades:

- **Sucursal:** Envía de Reporte de entregas (Informe de kilometraje por vehículo) envía formatos de solicitud de entrega COR-LO-FOR-02-1-R00 a Logística Corporativo. Además, informa mediante correo electrónico a Servicio Interno los acuerdos entre sucursales si se trata de material origen en otra sucursal de la cual fue facturado el producto.
- **Logística Corporativo:** Monitorea reportes de entrega y costos de flete. Además, envía análisis a DEO para pago de comisiones a través de los formatos de Solicitud de Gastos COR-LO-FOR-02-3-R02 & Liquidación de Viaje COR-LO-FOR-02-2-R00.
- **Servicio Interno:** Coordinar la comunicación entre sucursales.

**Importante:** En estos casos debe gestionarse adecuadamente el apartado de material. Involucrando a servicio Interno de manera formal vía correo electrónico.

### 3.1.3 Uso de Unidad de Logística Corporativo

**Aplica si:** Se requiere una unidad de mayor tamaño para entregas nacionales o dentro de la zona, y solo Logística Corporativo cuenta con la capacidad necesaria.

**Origen del material:** Puede ser Corporativo, Sucursal Propia u Otra Sucursal.

#### Responsabilidades:

- **Sucursal:** Solicitar cotización a través del sistema a través del ticket "Cotización de Logística" (<https://insul-therm.mx/cotizaciodelogistica/>). Una vez aceptada la cotización, para solicitar entrega se genera el ticket en "Ticket Logística" (<https://insul-therm.mx/logistica/>).

Nota importante:

Deberá de aceptarse la cotización en el mismo TICKET respondiendo con el mensaje "cotización aceptada", o en su defecto, dar aviso que se "rechaza", esto para que el área de logística pueda dar cierre al ticket.

Cuando se trata de envío de material desde corporativo apegarse a la política "Facturación de Ventas en Sucursales con Entregas/Salidas desde Corporativo".

- **Logística Corporativo:** Envío y seguimiento de la unidad a través de los tickets en sistema.
- **Servicio Interno:** Coordinar la comunicación entre sucursales y apegarse a la política de "Facturación de Ventas en Sucursales con Entregas/Salidas desde Corporativo"

**Importante:** En estos casos debe gestionarse adecuadamente el apartado de material. Involucrando a servicio Interno de manera formal vía correo electrónico.

#### 4.- Política de servicio

**Entregas dentro del área metropolitana:** Los tickets registrados antes de las 11:00 am se deben entregar el mismo día de su registro. Los tickets registrados después de las 11:00 am, se deben entregar al día siguiente. (Sólo para viajes dentro del área metropolitana).

**Entregas fuera del área metropolitana:** Los tickets registrados antes de las 11:00 am se deben entregar al día siguiente de su registro. Los tickets registrados después de las 11:00 am, se deben entregar dos días después.). Ver lista de área metropolitana y fuera de área metropolitana **ANEXO SUCURSAL**.

Todos nuestros embarques son libres de maniobra por lo cual el material es entregado al pie de la unidad. En caso de requerir este servicio de maniobras el vendedor debe de informar al personal de logística y solicitar al área de administración la factura del servicio. El costo de estas maniobras es definido por el área de Operaciones, cabe mencionar que todas las descargas son en el primer piso y a pie de obra.

Al momento de solicitar una entrega o recolección se mantiene la información del embarque en línea el cual puedes consultar en el sistema de tickets y/o con el Departamento de Logística.

#### 5.- Autorizaciones

**Reviso**



**Diego Carlos**  
Gerente de operaciones

**Reviso**



**Luis Donaldo Garcia**  
Coordinador de operaciones

**Aprobó**



**Adalberto Thomae**  
Gerente General