MONTERREY BREAKER

POLÍTICA INTEGRAL DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA

Versión 0.0 | Septiembre de 2026

Departamento de Logística · · Dirección de Operaciones

Documento para uso interno

Contenido:

1. **Objetivo del departamento**
2. **Proceso general del departamento**
3. **Matriz RACI**
4. **Indicadores de desempeño**

Control del documento

Campo	Información
Nombre	Política integral de actividades y responsabilidades del departamento de logística.
Código	POL-LOG-001
Revisión	0.0
Fecha de emisión	4 de septiembre de 2026
Propietario del proceso	Departamento de logística
Responsable técnico	Departamento de logística
Aprobación	Dirección de Operaciones
Documento sustituido	Documento de nueva creación

Principios rectores del departamento de logística:

1. Trazabilidad total

Todo movimiento de mercancía deberá encontrarse debidamente registrado en Odoo y contar con la documentación y evidencia correspondiente.

No deberá existir ningún producto que entre, salga, sea transferido, devuelto o modifique su ubicación dentro del inventario sin su debido registro, rastreo y evidencia documentada.

2. Evidencia antes de aprobación

Ningún movimiento que requiera autorización de Logística deberá aprobarse sin que previamente exista evidencia suficiente que permita comprobar su correcta ejecución.

En las entradas de mercancía, almacén deberá realizar la inspección física y generar la evidencia correspondiente antes de que Logística autorice la entrada, incluyendo la revisión de cantidades, condiciones del producto, identificación y cumplimiento de los sellos o controles FIFO aplicables.

3. Segregación de funciones

Las responsabilidades de ejecución, revisión y autorización deberán mantenerse separadas para fortalecer el control interno.

Como principio general:

Almacén ejecuta físicamente → Logística verifica, coordina y controla → Odoo documenta y mantiene la trazabilidad.

La persona que ejecuta un movimiento no deberá sustituir los controles de revisión o autorización establecidos para dicho movimiento.

4. Puntualidad y cumplimiento

Todo pedido deberá gestionarse tomando como prioridad el cumplimiento de la fecha y condiciones de entrega comprometidas con el cliente.

Logística deberá anticipar riesgos, coordinar oportunamente los recursos necesarios y dar seguimiento a los pedidos hasta confirmar su entrega.

5. Exactitud

Todo movimiento deberá ejecutarse procurando que el producto, cantidad, destino, documentación y condiciones registradas en Odoo coincidan con la realidad física.

Cualquier diferencia deberá ser reportada, documentada y corregida conforme al procedimiento correspondiente.

6. Eficiencia en el uso de los recursos

Logística deberá procurar el uso eficiente de los recursos de la empresa en cada pedido, buscando reducir costos y movimientos innecesarios sin comprometer la calidad, seguridad o puntualidad de la entrega.

Esto incluye la optimización de:

- Rutas.
- Unidades de transporte.
- Paqueterías y fleteras.
- Consolidación de pedidos.
- Tiempos de operación.
- Espacios de almacenamiento.
- Recursos humanos y materiales.

7. Control FIFO

Los productos sujetos al sistema FIFO deberán encontrarse correctamente identificados desde su recepción.

Almacén será responsable de verificar y mantener la identificación correspondiente, mientras que Logística deberá comprobar la existencia de la evidencia necesaria antes de aprobar la entrada.

La operación deberá procurar que los productos con mayor antigüedad sean los primeros en ser surtidos cuando corresponda.

8. Responsabilidad y rendición de cuentas

Cada departamento y colaborador será responsable de las actividades que le correspondan dentro del proceso.

La participación de Logística en la revisión o seguimiento de un movimiento no elimina la responsabilidad del área que lo ejecutó.

Toda incidencia deberá permitir identificar:

Qué ocurrió → cuándo ocurrió → quién ejecutó el movimiento → quién lo autorizó → qué evidencia existe → cómo fue solucionado.

9. Prevención sobre corrección

Los controles logísticos deberán orientarse prioritariamente a prevenir errores antes de que la mercancía sea recibida, liberada, surtida o enviada.

Detectar un error antes de que el pedido salga del CEDIS tendrá prioridad sobre corregirlo después de la entrega.

10. Gestión de incidencias y mejora continua

Toda incidencia relevante deberá ser registrada y analizada para identificar su causa y evitar su repetición.

Logística deberá utilizar la información generada por errores, retrasos, devoluciones, diferencias de inventario y costos extraordinarios para proponer mejoras a los procesos.

11. Servicio al cliente

Todas las decisiones logísticas deberán considerar el impacto en el cliente.

La eficiencia operativa deberá estar acompañada de entregas completas, correctas, puntuales y debidamente documentadas.

1. Objetivo del departamento

El Departamento de Logística es responsable de **planear, coordinar, controlar y dar seguimiento al flujo de los pedidos**, desde que están listos para surtirse hasta que son entregados correctamente al cliente.

Su objetivo principal es asegurar que los pedidos sean entregados:

- En la fecha comprometida.
- En el lugar correcto.
- Con las cantidades correctas.
- Con la documentación correspondiente.
- Utilizando el medio de transporte adecuado.
- Manteniendo actualizada la información y trazabilidad en Odoo.
- Al menor costo logístico razonable, sin comprometer el nivel de servicio.

Logística coordina y controla el movimiento; Almacén ejecuta físicamente el movimiento de la mercancía.

2. Proceso general del departamento

1. Recepción y revisión de pedidos por surtir

Una vez confirmado un pedido de venta y liberado para surtirse, Logística deberá revisar en ERP:

1. Cliente.
2. Dirección de entrega.
3. Contacto de recepción.
4. Fecha compromiso.
5. Productos y cantidades.
6. Disponibilidad del material.
7. Condiciones especiales de entrega.
8. Tipo de transporte requerido.
9. Prioridad del pedido.
10. Observaciones comerciales relevantes.

2. Responsabilidad de Logística en la recepción y revisión de pedidos por sutir

Detectar cualquier información faltante **antes de solicitar el surtido o programar el embarque**.

Cuando exista alguna inconsistencia, deberá solicitar la corrección al área correspondiente.

3. Planeación de entregas

Logística deberá organizar los pedidos de acuerdo con:

- Fecha compromiso.
- Prioridad.
- Ubicación del cliente.
- Volumen y peso.
- Disponibilidad del material.
- Capacidad de las unidades.
- Horarios de recepción del cliente.
- Posibilidad de consolidar diferentes entregas.
- Costo del transporte.

Actividades

- Elaborar la programación diaria de entregas.
- Determinar qué pedidos salen por unidad propia, paquetería, fletera o transporte externo.
- Consolidar entregas cuando sea conveniente.
- Coordinar horarios de carga con Almacén.
- Solicitar unidades externas cuando sean necesarias.
- Evitar viajes innecesarios o unidades subutilizadas.

4. Solicitud de surtido a Almacén

Logística comunica al Almacén qué pedidos deben prepararse y su prioridad.

Logística determina:

- Qué pedido debe salir.
- Cuándo debe salir.
- Fecha y horario de entrega.
- Prioridad.
- Tipo de transporte.
- Requerimientos especiales del cliente.

Almacén ejecuta:

- Picking.
- Validación física.
- Empaque.

- Etiquetado.
- Preparación del material.
- Colocación del pedido en zona de embarque.

Logística no deberá modificar físicamente el inventario ni realizar movimientos sin registro en el sistema ERP.

5. Validación previa al embarque

Antes de programar la salida definitiva, Logística deberá asegurarse de que el pedido se encuentre listo para embarque.

Deberá verificar con Almacén:

- Pedido completo.
- Cantidades surtidas.
- Material correctamente identificado.
- Empaque adecuado.
- Documentación disponible.
- Dirección de entrega confirmada.
- Condiciones especiales identificadas.
- Cumplimiento de FIFO y sellos de identificación confirmados en todos los productos.

La **validación física del producto corresponde al Almacén**.

La **validación de que el embarque cumple con las condiciones logísticas del pedido corresponde a Logística**.

Esta validación se realiza mediante el sistema ERP en el apartado de CEDIS/PICK. Ningún producto podrá ser validado hasta que logística revise las condiciones previamente señaladas.

6. Asignación de transporte

Logística será responsable de seleccionar y coordinar el medio de transporte.

Podrá utilizar:

- Unidad propia.
- Repartidor.
- Paquetería.
- Fletera.
- Transporte dedicado.

- Recolección por parte del cliente.

Deberá considerar:

- Costo.
- Urgencia.
- Dimensiones.
- Peso.
- Valor del material.
- Destino.
- Riesgo.
- Tiempo de tránsito.

Cuando corresponda, deberá generar o solicitar:

- Guía.
- Carta porte.
- Evidencia de recolección.
- Datos del operador.
- Datos de la unidad.

7. Liberación y salida del pedido

Una vez que Almacén termine el surtido y Logística tenga programado el transporte:

Almacén

Entrega físicamente el pedido al transportista o repartidor.

Logística

Verifica que:

- Sea la unidad correcta.
- El destino sea correcto.
- Se entregue la documentación correspondiente.
- Exista evidencia de la salida.
- El movimiento quede correctamente reflejado en el sistema ERP.

Ninguna mercancía deberá salir del CEDIS sin un movimiento autorizado y trazable.

8. Seguimiento de la entrega

La responsabilidad de Logística **no termina cuando el material sale del CEDIS**.

Logística deberá dar seguimiento hasta confirmar la entrega.

Actividades

- Monitorear pedidos en tránsito.
- Dar seguimiento a paqueterías y fleteras.
- Mantener comunicación con operadores cuando corresponda.
- Informar retrasos relevantes.
- Coordinar reintentos de entrega.
- Resolver problemas de dirección o recepción.
- Obtener evidencia de entrega.
- Subir la evidencia al sistema ERP (Guías, facturas firmadas de recibido, etc.)

9. Confirmación de entrega

Una entrega se considerará concluida cuando exista evidencia suficiente de recepción.

La evidencia podrá ser:

- Acuse firmado.
- POD de paquetería.
- Fotografía.
- Confirmación digital.
- Nombre de quien recibió.
- Evidencia registrada en Odoo.

Logística será responsable de que dicha evidencia quede correctamente almacenada en el sistema ERP y relacionada con el pedido.

10. Gestión de incidencias

Cuando exista una incidencia, Logística deberá registrarla y darle seguimiento.

Ejemplos:

- Entrega tardía.
- Cliente cerrado.
- Dirección incorrecta.
- Cliente rechazó el material.
- Pedido incompleto.
- Material dañado durante transporte.
- Paquete extraviado.

- Error de documentación.
- Transportista no acudió.
- Diferencias detectadas durante la entrega.

Logística deberá identificar **qué ocurrió, quién debe resolverlo y qué acción debe tomarse**.

Esto no significa que Logística sea responsable del error original.

Por ejemplo:

Producto equivocado surtido → Almacén.

Dirección incorrecta capturada → área que generó el pedido.

Transportista incumplió → Logística.

Material dañado durante transporte → Logística deberá gestionar la reclamación con el transportista.

11. Recepciones de material

Una vez confirmada una compra con proveedor y teniendo el CEDIS/IN Logística deberá revisar en ERP:

1. Fecha de recepción y programar la recepción con Almacén.
2. Rastrear pedido y pedir estatus a proveedor.
3. Al llegar el pedido, revisar que el pedido venga correcto en cantidades y reportar a Almacén para su entrada y acomodo.
4. Supervisar que almacén cumpla con los requisitos establecidos para poder aprobar la entrada al almacén (CEDIS/IN).
5. Reportar cualquier anomalía al departamento correspondiente.

Responsabilidad de Logística

Detectar cualquier faltante o demoras a los departamentos correspondientes, así como supervisar que el FIFO se cumpla correctamente.

Cuando exista alguna inconsistencia, deberá solicitar la corrección al área correspondiente.

11. Devoluciones

Logística será responsable de **coordinar el flujo de la devolución**, mientras que Almacén será responsable de recibir y revisar físicamente el producto.

1. Recibe o identifica la solicitud autorizada.
2. Coordina la recolección o recepción.
3. Genera el movimiento correspondiente en Odoo.
4. Da instrucciones a Almacén.
5. Da seguimiento hasta el cierre.
6. Coordina con Ventas, Finanzas, Garantías o Compras cuando sea necesario.

Almacén

1. Recibe físicamente el producto.
2. Cuenta las piezas.
3. Revisa las condiciones físicas.
4. Toma evidencia cuando sea necesario.
5. Separa el material.
6. Informa a Logística.
7. Ubica el material según la resolución correspondiente.

El producto devuelto **no deberá regresar automáticamente a inventario disponible** hasta determinar que está en condiciones de comercializarse nuevamente.

12. Transferencias entre almacenes

Logística será responsable de coordinar las transferencias entre CEDIS, sucursales o almacenes.

Responsabilidades

- Determinar la necesidad de transferencia.
- Coordinar fecha.
- Crear o supervisar el movimiento en Odoo.
- Coordinar transporte.
- Dar seguimiento.
- Confirmar recepción.
- Investigar diferencias.

Almacén de origen será responsable del surtido y salida física.

Almacén destino será responsable de la recepción y validación física.

13. Control de inventario

Logística deberá participar en el **control administrativo del inventario**, mientras que Almacén mantiene el control físico y analítico.

Logística deberá analizar:

- Faltantes recurrentes.
- Necesidades de reabasto.
- Diferencias de inventario.
- Rotación (en coordinación con almacén).

Logística deberá informar a Compras y Dirección cuando identifique riesgos de desabasto o exceso de inventario.

14. Inventarios físicos

Logística será responsable de planear y controlar el programa de inventarios.

Logística

- Define calendario de conteos.
- Determina productos a revisar.
- Analiza diferencias.
- Genera reportes.
- Investiga causas.
- Propone acciones correctivas.

Almacén

- Ejecuta físicamente los conteos.
- Identifica productos.
- Mantiene ubicaciones ordenadas.
- Participa en reconteos.

Los ajustes de inventario deberán realizarse únicamente con la autorización correspondiente.

2. Responsabilidades generales del puesto

El responsable de Logística deberá:

1. Mantener actualizados los movimientos logísticos en el ERP.
2. Programar entregas.
3. Coordinar transportistas.
4. Supervisar pedidos pendientes de entrega.
5. Controlar pedidos en tránsito.

6. Dar seguimiento hasta confirmar la entrega.
7. Gestionar incidencias.
8. Coordinar devoluciones.
9. Coordinar transferencias.
10. Supervisar cumplimiento de fechas compromiso.
11. Analizar costos de transporte.
12. Buscar eficiencias en rutas y consolidación.
13. Mantener evidencias de entrega.
14. Analizar indicadores logísticos.
15. Detectar riesgos de desabasto.
16. Participar en inventarios.
17. Analizar diferencias de inventario.
18. Coordinarse diariamente con Ventas, Compras, Almacén y Finanzas.
19. Generar reportes para Dirección.
20. Proponer mejoras continuas al proceso logístico.

3. Matriz RACI

La siguiente matriz define los roles y responsabilidades de los principales actores en cada etapa del proceso de almacén:

Actividad / Proceso	Responsable (R)	Aprobador (A)	Consultado (C)	Informado (I)	Área
Revisión física de recepciones	Almacén	N/A	Compras	N/A	ALMACÉN
Capturar correctamente el pedido	Ventas	Logística	Encargado de almacén	Vendedor	ALMACÉN
Fecha compromiso cliente	Ventas	Logística	Encargado de almacén	Vendedor	VENTAS
Disponibilidad de inventario	Encargado de almacén	N/A	Logística	Ventas	ALMACÉN
Programar surtido	Logística	N/A	Encargado de almacén	Ventas	LOGÍSTICA
Realizar picking	Auxiliar de almacen	Encargado de almacén	N/A	Ventas	ALMACÉN
Validar picking (CEDIS/PICK)	Logística	Logística	Encargado almacén	N/A	LOGÍSTICA
Validar salida (CEDIS/OUT)	Encargado de almacén	Logística	N/A	N/A	ALMACÉN
Empaque	Chofer	Logística	N/A	N/A	LOGÍSTICA

Programar transporte	Logística	N/A	Encargado de almacén	Vendedor	LOGÍSTICA
Entregar a transportista	Chofer	N/A	Logística	Vendedor	LOGÍSTICA
Seguimiento del envío	Logística	N/A	N/A	Vendedor	LOGÍSTICA
Realizar formatos de garantías a proveedores	Logística	N/A	Encargado almacén	Compras	LOGÍSTICA
Enviar garantías a proveedores	Logística	N/A	Encargado almacén	Compras	LOGÍSTICA
Rastrear garantías	Logística	N/A	N/A	Compras	LOGÍSTICA

Letra	Rol	Significado
R	**Responsable**	Responsable: quien **realiza** el trabajo o tarea asignada.
A	**Aprobador**	Aprobador: quien **aprueba** y **rinde cuentas** del resultado final. Solo puede haber uno.
C	**Consultado**	Consultado: quien **provee información o asesoría** antes de tomar una decisión o ejecutar una tarea. Es bidireccional.
I	**Informado**	Informado: quien debe **ser notificado** del progreso o resultado. Comunicación unidireccional.

4. Indicadores de desempeño

Indicador	Fórmula	Meta	Ponderación
Entregas a tiempo	Pedidos entregados a tiempo/ Total de pedidos entregados x 100	≥ 95%	50%
OTIF - On Time In Full	Pedidos entregados completos y a tiempo / Total de pedidos entregados x 100	≥ 95%	15%
Incidencias logísticas	Pedidos con incidencia logística / Total de pedidos enviados x 100	≥ 95%	15%
Costo logístico sobre ventas	Costo total de transporte y logística / Ventas netas * 100	≤1%	20%