



# MANUAL DE LOGÍSTICA



Ensamble Artesano





## ÍNDICE

1. Introducción
2. Conceptos logísticos
3. Empaque
4. Embalaje
5. Lineamientos para hacer un envío
6. Recomendaciones logísticas
7. Directorio de empresas logísticas recomendadas por técnica y entidad





## INTRODUCCIÓN

Las cadenas de valor son cada día más competitivas. Los clientes buscan productos que estén disponibles en el menor tiempo posible e idealmente, que lleguen a la puerta de su casa. El comercio se ha vuelto cada vez más virtual y dependiente de la tecnología. Hoy en día la mayoría de las personas compran en internet en lugar de visitar una tienda física. Para poder llegar a esas personas, es indispensable que nos conectemos con el eslabón logístico de la cadena de valor. En este manual, conocerás algunas de las herramientas y mejores prácticas logísticas desarrolladas y probadas para el sector por Ensamble Artesano.

El contenido en este manual fue desarrollado gracias al generoso aporte de conocimiento técnico de Estafeta México, empresa experta en el ramo que acercó soluciones de primer nivel para la logística de los productos de grupos artesanales y a la experiencia de las organizaciones aliadas parte de esta red.





## INTRODUCCIÓN

Conocerás los conceptos básicos para iniciar una operación logística familiarizándote con el lenguaje y las herramientas más importantes al momento de preparar un envío. También tendrás acceso a recomendaciones para los procesos de empaque, embalaje y de los materiales a emplear según el tipo de producto. Además aprenderás cuales son los criterios de registro de información logística de tus piezas lo que te permitirá agilizar tus procesos internos para preparar un envío. En resumen, podrás acceder a una serie de buenas prácticas para asegurar que tus piezas lleguen a los clientes de forma segura y eficiente.



## ¿CÓMO USAR ESTE MANUAL?



**Recomendaciones:** Las recomendaciones son buenas prácticas que encontrarás de color azul en cuadros de texto y en la tipografía. Son acciones o procesos que sugerimos adoptes porque se han probado a través de la experiencia colectiva de la red.



**Herramientas:** Las encontrarás en color verde en tipografía o cuadros de texto a lo largo del manual. Son videos, carpetas de archivos, documentos, formatos y otros varios instrumentos útiles desarrollados por Ensamble Artesano y sus aliados para operar en la cadena de valor artesanal. Te sugerimos explorarlas y adaptarlas a tu propia operación y necesidades.





## 2. CONCEPTOS LOGÍSTICOS

Ensamble Artesano





## CONCEPTOS LOGÍSTICOS

**Recolección:** Es la acción de agendar con una empresa de mensajería en una fecha y hora específica un servicio en el que recogen uno o varios productos en un domicilio indicado y posteriormente lo entregan en un domicilio de destino final. La recolección puede agendarse por teléfono, internet o en persona en una sucursal de la empresa de mensajería.

**Prealerta:** Es un formato con el cual se especifica la cantidad, dimensiones y contenido de las cajas enviadas a un almacén central de productos.

**Empaque:** Contenedor de una pieza o producto que lo protege durante el proceso de envío, normalmente son cajas de cartón por su ligero peso y menor costo.

**Embalaje:** Materiales con los que se protege una pieza o producto dentro de un empaque, para evitar movimientos, resistir caídas y amortiguar golpes inesperados durante el proceso de envío. Los principales materiales para embalaje son burbujas y bolsas de aire, biofil, cartón, entre otros.

**Guía o número de guía:** Es el código numérico que permite rastrear un producto que fue entregado a una empresa de mensajería. Cada número es único y sirve para identificar un paquete específico.







## CONCEPTOS LOGÍSTICOS

**Código postal:** Todos los domicilios tienen un código numérico de cinco dígitos asignado por el Servicio Postal Mexicano. Este número es único para cada sección postal del país y es parte de la información indispensable para hacer cualquier envío por servicios de mensajería.

**Rastreo:** Es la acción de consultar el estatus de un envío a través de la página de internet de la empresa de mensajería. Muestra la información con fecha y hora de las distintas fases del envío desde el depósito o recolección hasta la entrega final.

**PDV (Punto de venta):** Nombre que reciben las oficinas de algunas empresas de mensajería donde se pueden entregar paquetes para ser enviados a cualquier destino.

**Devolución:** Es un trámite que realizan los clientes finales del producto cuando este no cumple con sus expectativas. El vendedor es el responsable de reemplazar el producto defectuoso o reembolsar el dinero pagado por el cliente final en los términos del acuerdo de venta, contrato o garantía ofrecidas.

**Remitente:** Son los datos de nombre y dirección del emisor del paquete, indispensables para hacer un envío. En caso de que el paquete no pueda ser entregado por cualquier motivo es a este domicilio a donde se regresa el paquete.





## CONCEPTOS LOGÍSTICOS

**Destinatario:** Son los datos de nombre y dirección del receptor del paquete, indispensables para hacer un envío.

**Envío terrestre:** Suele nombrarse así a la opción de envío más económica que ofrecen las empresas de mensajería.

**Envío express:** Es la opción más rápida que ofrecen las empresas de mensajería, normalmente es por avión.

**Tarima:** Es un tipo de envío que consolida varias cajas o paquetes en una plataforma de madera o plástico que se transporta con equipo de montacargas.





# Ensamble Artesano

Somos una red de vinculación que promueve el trabajo formal y el comercio justo para fortalecer al sector artesanal mexicano.

We are a network promoting formal, fair and responsible trade with the aim to reinforce the Mexican artisanal sector.

Horas de trabajo  
Production time

Hecho a mano por  
Handcrafted by

UBAIDO Z.

3

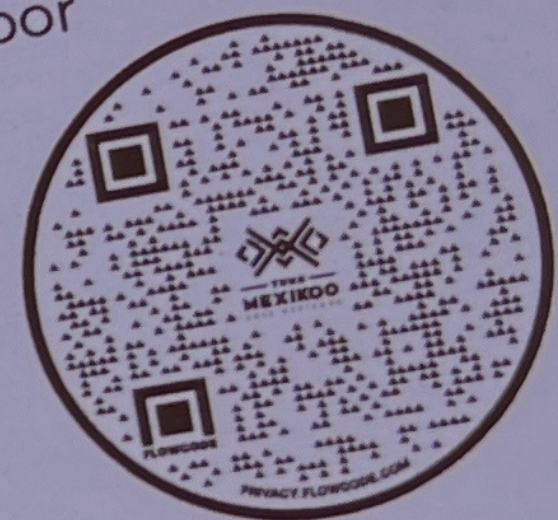
## 3. EMPAQUE



Tu pieza fue realizada con  
Your piece was made with  
much dedication por  
a lot of dedication by

Ubaide Zoratte Z

de Santa María  
from Santa Maria  
Atzompa, Oaxaca.  
Atzompa, Oaxaca.



CONOCE MÁS  
LEARN MORE

Ensamble Artesano





# EMPAQUE

## Clasificación de empaque

**Secundario:** Es el empaque que protege a la pieza directamente del exterior. Este empaque estará en contacto con bandas transportadoras, será manipulado por personas, será estibado con otras cajas y ante todo debe mantener su forma y capacidad de proteger al contenido de humedad y polvo.

**Primario:** Este es un empaque muy usado para piezas frágiles o con posibilidad de romperse durante el manejo en un empaque secundario normal. Se trata de una caja que contiene dentro al producto o productos, cada uno en una caja independiente. Esta caja de empaque a su vez debe estar preparada con embalaje para evitar que exista espacio para movimiento del producto empacado en su interior y en caso de caída o golpes amortiguar significativamente los impactos.



# EMPAQUE

## Tipos de empaque

**Sobres:** Las empresas de mensajería ofrecen en sus PDV opciones de empaque, entre ellas los sobres de papel resistente o plastificado, algunos incluso con polibirbija ya incluida. Estos sobres son muy buenas opciones para envío de textiles, joyería y otros accesorios que no necesitan una caja por su presentación o fragilidad.

**Cajas de cartón:** Son el medio de empaque más usado por su bajo peso, costo y practicidad para almacenarse desarmadas sin que ocupen mucho espacio y armarlas cuando es necesario. Las hay de todas medidas y también se ofrecen directamente en los PDV de las empresas de mensajería. Para cajas grandes o de medidas no típicas, deberás acudir a un local especializado en venta de cajas.

**Cajas de madera:** Son utilizadas para carga pesada y valiosa. Es un empaque común cuando tenemos piezas frágiles de gran tamaño o para equipos médicos o industriales. Evitan que la carga se dañe en trayectos largos y debe enviarse con un palet para su manejo por los montacargas. Se recomienda cotizar este tipo de cajas con las empresas de mensajería locales como fleteras, ya que se hacen a la medida.

Ensamble Artesano





# EMPAQUE



Sin importar el tipo de empaque que prefieras, SIEMPRE debes sellar con cinta adhesiva suficiente todo el empaque por todas sus caras para evitar que se abra por la manipulación.







## 4. EMBALAJE

Ensamble Artesano





## EMBALAJE

A continuación conocerás los principales materiales usados para embalar las piezas y cuando es recomendable usar cada uno de ellos.

**Emplaye:** Es una película de plástico transparente que se vende por rollo. Su nombre técnico es película de polietileno estirable, también la puedes encontrar como stretch film. Se usa para envolver las piezas y proteger su superficie de rayones y polvo. También se usa para mantener dos o más piezas unidas entre sí aplicando presión al momento de envolverlas y para consolidar cajas en tarimas, logrando evitar movimiento indeseado de piezas sueltas.

**Poliburbuja:** Es una lámina de plástico transparente con pequeñas burbujas de aire que sirven como amortiguamiento ante golpes o caídas, se vende por rollo. Genera una barrera entre la pieza y el interior del empaque ayudando a evitar que el empaque se rompa por presión de la pieza.



**Biofill:** Es el nombre de una marca de “cacahuete” (también se nombra como “chetos”) reusable y biodegradable usado en el sector logístico. Anteriormente solo existía este producto hecho de unicel pero ahora se usa este que es 100% amigable con el medio ambiente. Para biodegradarse, puede ser utilizado como composta o bien agregar agua cuando no se necesiten más. Biofill se puede utilizar con productos que requieren protección antiestática, osea que evita que se generen chispas por la fricción de los materiales.



# EMBALAJE

**Bolsas de aire:** También conocidas como almohadillas de aire o acojinados. La función de las bolsas es bloquear y proteger los productos de los impactos en las cajas de envío. A diferencia de la poliburbuja, cuentan con cámaras de aire mucho más grandes que las celdas del rollo de burbuja. En pocas palabras, las almohadillas sirven para evitar que los productos se muevan y se golpeen dentro de la caja durante el traslado de un punto a otro. Las comercializan empresas especializadas en empaque y logística.

**Cinta adhesiva:** Puede usarse como material auxiliar para fijar el empaque o apretar el mismo en puntos específicos para darle mayor compactación a la pieza, permitiendo un mejor acomodo de la misma dentro del empaque.







Finalmente, resumimos a continuación las recomendaciones para uso de empaque y embalaje dependiendo del tipo de producto.

Tipos de producto	Riesgo durante el envío	Empaque sugerido	Embalaje sugerido	Recomendaciones
Textil	Suciedad, arrugas, humedad	Caja de cartón	Emplaye Cinta adhesiva	Una de las características que ayudan a proteger las piezas es que vengan en empaques individuales, ya sean bolsas de papel o bolsas plásticas, de esa manera no es necesario utilizar otro material adicional en el embalaje.
Madera maciza, y piezas de fibras naturales	Suciedad, deformaciones, humedad	Caja de cartón	Poliburbuja Cartón Bolsas de aire Cinta adhesiva	Si las piezas tienen diferentes formas, es conveniente utilizar protección adicional para evitar que estas puedan sufrir daños al rozar con el material de empaque caja.
Barro, cerámica, piedra, maderas frágiles, vidrio	Suciedad, deformaciones, humedad, rotura	Caja de cartón como empaque secundario	Bolsas de aire Biofil Cinta adhesiva	Si la pieza no viene en un empaque individual donde tenga la protección incluida, es necesario protegerla muy bien con un empaque primario para prevenir lo más posible algún daño.
		Caja de cartón o madera como empaque primario	Poliburbuja Bolsas de aire Cinta adhesiva	Las bolsas de aire deben colocarse para evitar que la pieza tenga movimiento.



# EMBALAJE



Las piezas de barro, cerámica, cristal y otros materiales frágiles son las más delicadas al momento de enviarlas por empresas de mensajería. Ten especial cuidado con el empaque y embalaje de las mismas, siempre debes usar empaque primario y secundario.







## 5. LINEAMIENTOS PARA HACER UN ENVÍO

Ensamble Artesano





## LINEAMIENTOS PARA HACER UN ENVÍO

Una vez que tenemos listo el paquete a enviar, debemos recabar información clave de nosotros como vendedores y del cliente final que recibirá el producto. A continuación explicamos todos los elementos necesarios para preparar una guía de un envío.

### Contenido de una guía de envío.

#### Remitente

**Nombre:** Nombre de la persona que envía, puede agregarse también el nombre de la empresa que vende el producto.

**Dirección:** Es el domicilio completo que incluye, calle, número, colonia, Código Postal, ciudad, estado y país.

**Teléfono:** Número de teléfono de contacto para cualquier duda o aclaración que requiera que la empresa de mensajería se comuniquen con quien envía. Se recomienda usar un número celular.





# LINEAMIENTOS PARA HACER UN ENVÍO

## Destinatario

**Nombre:** Nombre de la persona a quien va dirigido el paquete, puede agregarse también el nombre de la empresa que compra el producto.

**Dirección:** Es el domicilio completo que incluye, calle, número, colonia, Código Postal, ciudad, estado, país.

**Teléfono:** Número de teléfono de contacto para cualquier duda o aclaración que requiera que la empresa de mensajería se comuniquen con quien envía. Se recomienda usar un número celular.

**Otros (referencias, notas):** Es común indicar alguna referencia que ayude a ubicar el domicilio, como el color del edificio, algún negocio cercano, etc.

## Datos del paquete

**Peso:** Se debe de tener el peso total del paquete empacado con el producto adentro, esto es importante para calcular el costo de envío de las empresas de mensajería.

**Dimensiones:** Las medidas del paquete igual deben de indicarse en centímetros. La información del largo, alto y ancho de las cajas es otro dato usado para calcular el costo del envío.

**Descripción breve:** Se debe de describir el contenido del paquete, en no más de dos renglones de texto que digan que hay en su interior y de que materiales está compuesto el artículo que se envía.

Ensamble Artesano





# LINEAMIENTOS PARA HACER UN ENVÍO

## Velocidad de envío

Se debe seleccionar la velocidad de envío, normalmente encontramos la opción de envío regular terrestre que tarda de 5 a 7 días hábiles y el envío express que suele ser aéreo y tarda de 2 a 3 días hábiles.

## Tipo de envío

**Sobre o caja:** Para enviar productos en cajas de dimensiones variadas o piezas pequeñas. Para textiles u otros productos maleables podemos optar por un sobre.

**Tarima o LTL:** Para grupos de cajas que viajan como carga consolidada, también recomendable para piezas, únicas, majestuosas y/o excesivamente frágiles, porque garantiza un manejo menos accidentado que las cajas sueltas en bandas transportadoras durante su logística de envío.





## 6. RECOMENDACIONES LOGÍSTICAS

Ensamble Artesano



# RECOMENDACIONES LOGÍSTICAS



## Centralizar la información de los productos

La mayoría de la empresas artesanales dividen el trabajo de producción, planeación, diseño y logística entre pocas personas por lo que contar con documentos de referencia y control de procesos ayuda a evitar problemas de comunicación hacia dentro de la empresa y con sus clientes.

En materia logística, es importante contar con la información del nombre, peso, dimensiones, materiales, etc. Concentrando esta información en un solo lugar se pueden agilizar los procesos de empaque, embalaje y envío, además de delegar con mayor facilidad este tipo de tareas a otras personas dentro de la empresa artesanal.



Puedes descargar la herramienta [Central de datos de producto para logística](#) como modelo de una hoja de cálculo usada por Ensamble Artesano para centralizar la información de tus productos.





## RECOMENDACIONES LOGÍSTICAS



### Establecer tamaños de cajas para todos los productos

Para eficientar tiempo de procesamiento de pedidos y evitar confusiones en el proceso de envío de productos, recomendamos contar con un documento que registre en que tipo de caja de tu stock deberá de empacarse cada producto. Esto hará más fácil preparar los envíos y capacitar a nuevas personas encargadas de estas tareas.



Puedes consultar a manera de ejemplo de esta buena práctica la herramienta: [Cajas a utilizar por tamaño de producto](#) con la que se estandarizó el empaque de los productos en el almacén central de Ensamble Artesano.





## RECOMENDACIONES LOGÍSTICAS



### Test de empaque con caída mínima

Debido a la naturaleza de la gestión logística como el uso de bandas transportadoras, al traspaso de carga entre vehículos y personas, es necesario considerar que en algún punto nuestros productos pueden sufrir una caída de hasta 1 metro de altura. Se recomienda que el embalaje y empaque de nuestros productos este pensado para resistir este tipo de incidentes.



### Medidas ideales de empaque en relación al producto

Si por algún motivo las cajas disponibles no son las ideales para mandar productos de tamaños muy diversos, una buena práctica para determinar si la caja es adecuada, es considerar 10 cm de separación entre la pieza y las paredes de la caja. Ese espacio de 10 cm por cada lado se deberá de llenar con material de embalaje. La caja se debe cerrar perfectamente sin que las paredes de la caja y el producto se toquen ni exista fricción de algún tipo.





## RECOMENDACIONES LOGÍSTICAS



### **Agregar empaque adicional a piezas frágiles**

Algunas piezas especialmente frágiles, como vasos, tazas, floreros, fruteros, en general piezas de cristal o barro con partes delgadas, tienen un alto riesgo de romperse. No escatimes en el mejor embalaje posible, agregando siempre un empaque primario y uno secundario. Ante la duda, siempre es mejor sobre proteger las piezas.



### **Comparar manuales de expertos y aliados en el sector**

Nunca dejes de investigar nuevas formas de empaque y embalaje. El sector logístico está en constante innovación por lo que comparar tus procesos y herramientas con otros aliados y referentes de la industria es muy importante.





## RECOMENDACIONES LOGÍSTICAS



En el caso de Ensamble Artesano, contamos con la asesoría, experiencia y respaldo de Estafeta para toda la labor logística de nuestra red. Accede a su [Manual de empaque](#) para seguir aprendiendo y adoptando los mejores estándares del sector logístico nacional.



### **Contar con evidencia del proceso de embalaje y empaque.**

Siempre debemos documentar con fotos y video el proceso de empaque y embalaje. Esto nos servirá para distintos fines, 1) contar con evidencia para reclamaciones a paqueterías o hacer válidos seguros que pueden contratarse para ciertas piezas, 2) compartir con los clientes en pedidos grandes y de alto valor el proceso de empaque y validar que cumple con sus especificaciones y 3) contar con material de registro para capacitar a personas en nuestra empresa artesanal sobre las tareas de logística.

Hemos recabado guías de foto y video de las experiencias de empaque de productos reales enviadas por organizaciones aliadas a Ensamble Artesano. Puedes consultar estas herramientas en los siguientes enlaces.





## RECOMENDACIONES LOGÍSTICAS



Ejemplo de empaque de productos de cerámica y piedra - por Taller de Obsidiana.



Ejemplo de empaque de productos de madera y metal - por Rituales Mx.



Ejemplo de empaque de productos de fibra natural y vidrio - por Musgo.



Ejemplo de empaque de productos de barro - por Estudio Pomelo.



Ejemplo de empaque de productos de bordado - por Casa Nortes.





## RECOMENDACIONES LOGÍSTICAS



### Establecer lineamientos para experiencia de empaque final

Además de usar las cajas correctas y proteger con el embalaje adecuado y suficiente cada pieza, debemos de establecer los lineamientos relacionados a la experiencia de empaque de los clientes finales de nuestras piezas. Debemos pensar y registrar en un documento como queremos que sea su primera impresión al abrir la caja cuando por fin tienen nuestras piezas en sus manos. En este tipo de documentos se debe establecer a detalle el papel a usar, el tipo de cinta, las etiquetas que llevará la caja por fuera y que llevarán los productos por dentro, además de la incorporación a la caja de empaque del material promocional o de fidelización de clientes como tripticos, certificados de autenticidad, cupones, postales u otros.



Te compartimos el documento [Lineamientos y proceso de empaque](#) donde se especifican los criterios para cuidar la experiencia de empaque de los clientes finales acorde al tipo de productos y materiales de promoción usados por Ensamble Artesano.





## 7. DIRECTORIO DE EMPRESAS LOGÍSTICAS RECOMENDADAS POR TÉCNICA Y ENTIDAD

20 PIEZAS  
BLUSA MINIMALISTA  
SKU:7502310563488  
OA: FUNDACIÓN LEÓN XIII

Ensamble Artesano





## DIRECTORIO DE EMPRESAS LOGÍSTICAS RECOMENDADAS POR TÉCNICA Y ENTIDAD

Desde Ensamble Artesano promovemos la cooperación entre los miembros de la red para apoyar a todo el sector. Por esto, ponemos a tu disposición un directorio que contruímos de forma colaborativa para recomendar a empresas logísticas con las que otros grupos y organizaciones ya han trabajado. Si tuviste una buena experiencia con algún proveedor, recomienda sus servicios a la red usando esta herramienta. Si buscas a un proveedor para cubrir alguna entrega, consulta el directorio y conoce si ha trabajado con algún miembro de nuestra red.



Accede al link para registrar a un proveedor de servicios logísticos que recomiendes para el sector artesanal [aquí](#).



Puedes acceder al directorio de recomendaciones de toda la red [aquí](#).



Ensamble Artesano