

**AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL
TEXTO COMPLETO**

Puerto Colombia, 18 de noviembre de 2021

Señores

DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS

Universidad del Atlántico

Cuidad

Asunto: Autorización Trabajo de Grado

Cordial saludo,

Yo, **MARYANGEL TORRES CAMPO**, identificado(a) con **C.C. No. 1.143.165.806** de **BARRANQUILLA**, autor(a) del trabajo de grado titulado **DISEÑAR LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE PEDIDOS DE UNA EMPRESA ARROCERA DE LA COSTA CÁRIBE COLOMBIANA** presentado y aprobado en el año **2021** como requisito para optar al título Profesional de **ADMINISTRADORA DE EMPRESAS**; autorizo al Departamento de Bibliotecas de la Universidad del Atlántico para que, con fines académicos, la producción académica, literaria, intelectual de la Universidad del Atlántico sea divulgada a nivel nacional e internacional a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios del Departamento de Bibliotecas de la Universidad del Atlántico pueden consultar el contenido de este trabajo de grado en la página Web institucional, en el Repositorio Digital y en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad del Atlántico.
- Permitir consulta, reproducción y citación a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD-ROM o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

Esto de conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Atentamente,

Firma 

MARIELA GUERRA ANAYA

C.C. No. 1.143.165.806 de BARRANQUILLA

DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE PLAGIO EN TRABAJO ACADÉMICO PARA GRADO

Este documento debe ser diligenciado de manera clara y completa, sin tachaduras o enmendaduras y las firmas consignadas deben corresponder al (los) autor (es) identificado en el mismo.

Puerto Colombia, **18 de noviembre del 2021**

Una vez obtenido el visto bueno del director del trabajo y los evaluadores, presento al **Departamento de Bibliotecas** el resultado académico de mi formación profesional o posgradual. Asimismo, declaro y entiendo lo siguiente:

- El trabajo académico es original y se realizó sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, en consecuencia, la obra es de mi exclusiva autoría y detento la titularidad sobre la misma.
- Asumo total responsabilidad por el contenido del trabajo académico.
- Eximo a la Universidad del Atlántico, quien actúa como un tercero de buena fe, contra cualquier daño o perjuicio originado en la reclamación de los derechos de este documento, por parte de terceros.
- Las fuentes citadas han sido debidamente referenciadas en el mismo.
- El (los) autor (es) declara (n) que conoce (n) lo consignado en el trabajo académico debido a que contribuyeron en su elaboración y aprobaron esta versión adjunta.

Título del trabajo académico:	DISEÑAR LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE PEDIDOS DE UNA EMPRESA ARROCERA DE LA COSTA CÁRIBE COLOMBIANA
Programa académico:	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Firma de Autor 1:							
Nombres y Apellidos:	MARYANGEL TORRES CAMPO						
Documento de Identificación:	CC	X	CE		PA		Número: 1.143.165.806
Nacionalidad:	COLOMBIANO				Lugar de residencia:	SOLEDAD, ATLÁNTICO	
Dirección de residencia:	CRA 3ª # 46 – 16						
Teléfono:	NO APLICA				Celular:	3176351680	



FORMULARIO DESCRIPTIVO DEL TRABAJO DE GRADO

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO DE GRADO	DISEÑAR LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE PEDIDOS DE UNA EMPRESA ARROCERA DE LA COSTA CÁRIBE COLOMBIANA
AUTOR(A) (ES)	MARYANGEL TORRES CAMPO
DIRECTOR (A)	HUGO GASPAR HERNÁNDEZ PALMA
CO-DIRECTOR (A)	NO APLICA
JURADOS	NO APLICA
TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS
PROGRAMA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PREGRADO / POSTGRADO	PREGRADO
FACULTAD	CIENCIAS ECONÓMICAS
SEDE INSTITUCIONAL	SEDE NORTE
AÑO DE PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO	2021
NÚMERO DE PÁGINAS	25
TIPO DE ILUSTRACIONES	Tablas, gráficos y diagramas
MATERIAL ANEXO (VÍDEO, AUDIO, MULTIMEDIA O PRODUCCIÓN ELECTRÓNICA)	NO APLICA
PREMIO O RECONOCIMIENTO	NO APLICA



**DISEÑAR LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE PEDIDOS
DE UNA EMPRESA ARROCERA DE LA COSTA CÁRIBE COLOMBIANA**

MARYANGEL TORRES CAMPO

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE
EMPRESAS**

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO

PUERTO COLOMBIA

2021



**DISEÑAR LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE PEDIDOS
DE UNA EMPRESA ARROCERA DE LA COSTA CÁRIBE COLOMBIANA**

MARYANGEL TORRES CAMPO

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE
EMPRESAS**

MGS. ESP. ING. HUGO GASPAR HERNÁNDEZ PALMA

**PROGRAMA DE ECONOMÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO
PUERTO COLOMBIA**

2021

NOTA DE ACEPTACION

DIRECTOR(A)

JURADO(A)S

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN.....	6
1. ANTECEDENTES.....	7
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
3. REVISIÓN DE LITERATURA.....	8
4. DESCRIPCIÓN DEL CASO.....	9
5. SOLUCIONES Y RETOS ACTUALES.....	14
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	16
GLOSARIO.....	17
ANEXOS.....	18



LISTA DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA 1 Cronograma de actividades.....	9
FIGURA 2 Porcentaje de devoluciones sobre las ventas	10
FIGURA 3 Diagrama de Ishikawa	12
FIGURA 4 Diagrama de Pareto	13
FIGURA 5 Diagrama de flujos	14



LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1 Ficha de Caracterización del proceso de devolución	18
ANEXO 2 Seguimiento de devoluciones	20
ANEXO 3 Seguimiento de rutas	22
ANEXO 4 Portafolio producto terminado	25



RESUMEN

La gestión de calidad resulta hoy día ser un tema primordial en el ámbito empresarial, bajo esta premisa las empresas buscan que sus productos y/o servicios estén lo más cerca posible de la perfección. Sin embargo, se presentan casos de inconvenientes que terminan llevando a una solicitud de devolución de parte del cliente. El presente informe presenta la forma en que se da este proceso en una empresa arrocera de la costa caribe colombiana.

El propósito principal fue el diseño de la caracterización del proceso de devoluciones utilizando metodologías de recolección de información cualitativa y cuantitativa por medio de herramientas de calidad como el Diagrama de Ishikawa y el diagrama de Pareto. Obteniendo como conclusión, que el proceso de gestión de devoluciones debe tener una estructura metodológica que facilite la recuperación pronta del valor económico.

PALABRAS CLAVE: Devoluciones, gestión, recuperación, valor económico y calidad.

ABSTRACT

Quality management turns out today to be a primary issue in the business environment, under this premise companies seek that their products and/or services are as close to perfection as possible. However, there are cases of inconveniences that end up leading to a return request from the customer. The report presents the way in which this process occurs in a company of the Colombian coast.

The main purpose was to design the characterization of the returns process using qualitative and quantitative information collection methodologies through quality tools such as the Ishikawa diagram and the Pareto diagram. Obtaining as a conclusion that the returns management process must have a methodological structure that facilitates the prompt recovery of the economic value.

KEYWORDS: Returns, management, recovery, economic value and quality.

1. ANTECEDENTES

La empresa arrocera en la que se origina este trabajo de grado es una empresa colombiana que se dedica a la operación de molinos de arroz y granos. En la actualidad, cuenta con tres sedes siendo la principal la ubicada en Soledad-Atlántico, planta que se encarga de suministrar los productos en la región caribe, la segunda sede es la de Yopal-Casanare que cubre la zona interior del país y una última planta ubicada en Valledupar-Cesar que se encarga del acopio y secado de Materia prima. Dentro de los productos que comercializan se encuentran en forma de empaquetado los arroces: tailandés, Sabrosón, Mi arroz, O rojo, O azul y medalla de oro. Así mismo en la misma presentación están las legumbres secas como las lentejas, zaragoza, cabeza negra y arveja. Además, las marcas de arroz en bulto que comercializan son Excelso, Súper especial y Mi arroz. A nivel nacional estos productos son ofertados principalmente a las supertiendas Olímpicas que pertenecen al mismo grupo empresarial que la empresa.

Durante 45 años, la empresa se ha ido ganando un nombre en el sector arrocero obteniendo un buen posicionamiento de mercado que la ha obligado a permanecer en un proceso de mejora continúa buscando siempre ventajas competitivas que le permitan mantenerse en lo más alto del sector. Este esfuerzo se ha aplicado con mayor ímpetu en aquellos puntos en donde se logra evidenciar una debilidad que puede desencadenar en resultados muy negativos para la empresa, un ejemplo de esto se da con las devoluciones de productos que se han ido evidenciado durante el último año.

Desde el año pasado, la empresa ha contado con distintos proveedores de transportes que han tenido la función de entregar los pedidos despachados y cuando es requerido recoger las devoluciones a las que haya lugar con un cliente específico; sin embargo, no existía ningún tipo de control sobre las devoluciones, por lo que esta circunstancia, generó la inquietud de conocer todos los detalles

relacionados que influyen en esa situación para poder determinar el alcance que tiene en la gestión empresarial de la empresa. De allí surgió la necesidad de ingresar al equipo a una persona destinada a cumplir la función de seguimiento del proceso de devoluciones.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El objetivo del proyecto del trabajo realizado era el Diseño de la caracterización del proceso de devolución de pedidos de una empresa arrocera de la costa caribe colombiana, debido a que no existía ningún tipo de control o de seguimiento a este proceso. Se distinguió la problemática cuando desde Cartera reportaron un aumento considerable de saldos pendientes por devoluciones. Esa información generó la necesidad de encontrar una herramienta que permitiera realizar un análisis dentro de la organización que facilitara la descripción, gestión y el control del proceso de devoluciones, a través de la identificación de sus elementos esenciales. La falta de seguimiento estaba generando además de una pérdida de valor económico la pérdida de confianza de los clientes hacia la buena imagen de la empresa generando una caída en las ventas.

2. REVISIÓN DE LITERATURA

Estudiar esa situación llevó a profundizar en el hecho de que según, Branderburger y Nalebuff (1998) “Los consumidores no compran productos o servicios, los consumidores compran resultados” (P.31). En los últimos años ha sido evidente que los clientes no solo buscan adquirir un bien tangible o intangible, lo que realmente desean es ir más allá de solventar su necesidad y adquirir una experiencia completa por lo que presentarles u ofrecerles un producto que no cumpla con todas las características satisfactorias será crear una imagen negativa de la compañía, además en el momento en que la empresa no brinde lo que quieren, el cliente perderá la confianza y la empresa perderá al cliente.

3. DESCRIPCIÓN DEL CASO

El objetivo del proyecto fue diseñar la caracterización del proceso de devolución de pedidos de una empresa arrocera de la costa caribe colombiana, bajo la premisa de recuperar su máximo valor económico sin incurrir en costos mayores. De este objetivo principal surgieron los siguientes objetivos específicos:

- Examinar el desarrollo y funcionamiento del proceso de devolución.
- Evaluar el porcentaje de devoluciones en la compañía.
- Analizar el porcentaje de insatisfacción de los clientes por retrasos en las devoluciones.
- Mejorar la comunicación entre las áreas de Logística, despacho, cartera y comercial.

Para el cumplimiento de todos estos objetivos se llevaron a cabo diferentes actividades de recopilación de información tanto cualitativa como cuantitativa tal cual como estaba plasmado en el cronograma presentado en el informe inicial.

Figura 1

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	junio				julio				agosto				septiembre			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Inducción al área de pasantía.	■															
Asignación de funciones y responsabilidades.		■														
Identificar los procesos existentes.			■													
Definir el nombre del proceso que se va a caracterizar.				■												
Realizar una espina de pescado.				■												
Presentar el informe inicial.					■											
Realizar correcciones al informe.						■										
Hacer un diagrama de pareto							■									
Determinar las entradas.								■								
Elaborar un diagrama de flujos										■						
Identificar la información y recursos utilizados durante el proceso.											■					
Presentar avances.												■				
Definir las actividades.													■			
Fijar las acciones generales que permiten cumplir con el objetivo del proceso.														■		
Determinar las salidas.															■	
Identificar cuales son los productos del proceso.																■
Definir los indicadores.																■
Establecer los documentos o registros de control.																■
Presentar informe final.																■

Una de las primeras actividades realizadas fue una de diagnóstico, en donde primero se estableció el porcentaje de devoluciones sobre las ventas de la compañía (**Véase Figura 2**).

Figura 2

Porcentaje de devoluciones sobre las ventas

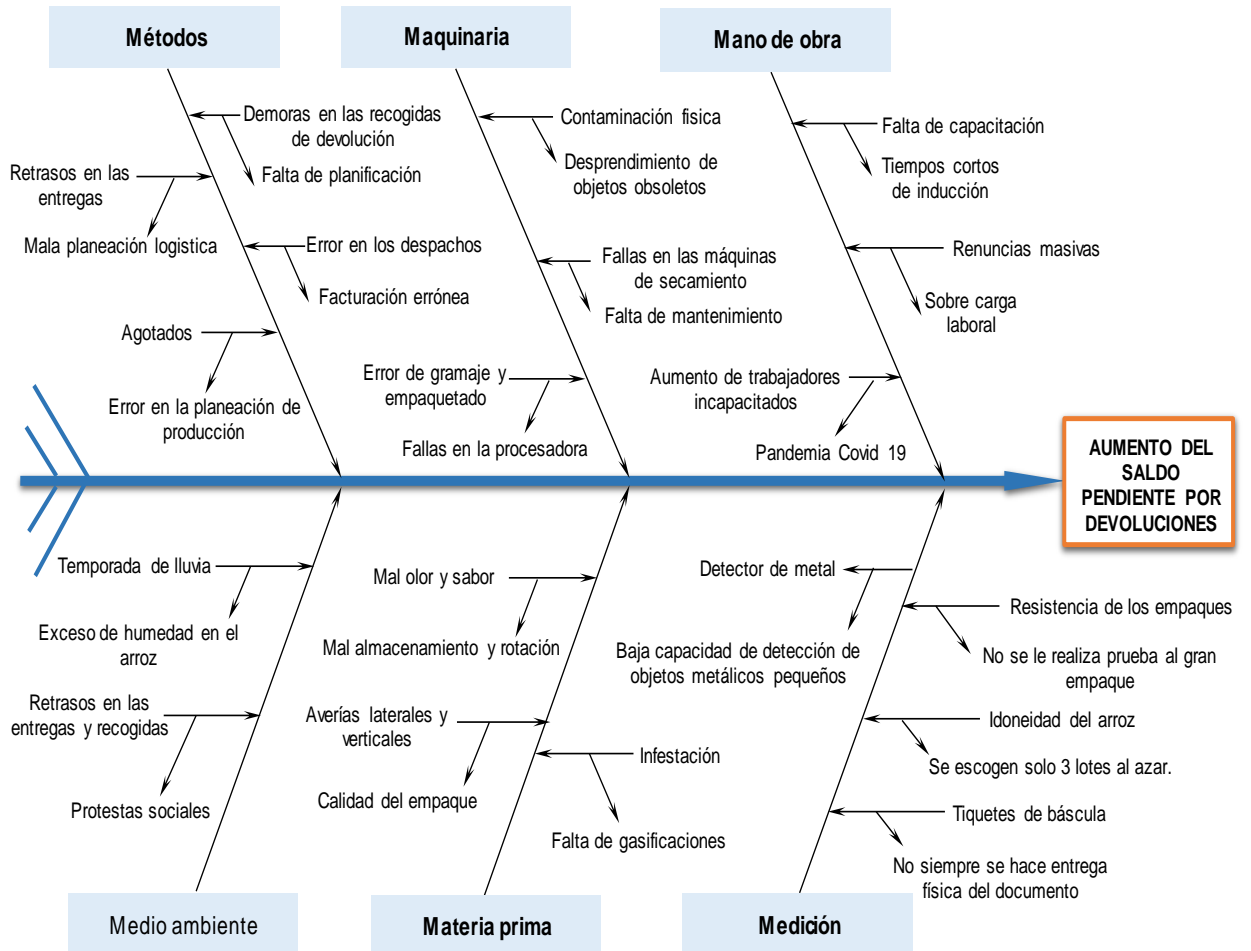
INDICADORES DE VENTAS DETALLE POR LINEA PRODUCTO - MARCA					
Linea Producto.	Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
	Marca.	VTA \$\$.	VTA \$\$.	VTA \$\$.	VTA \$\$.
Empaquetado	Sabrosón	1.597.823.836	1.186.265.750	1.235.690.458	1.140.856.115
	Mi Arroz	585.879.031	502.357.897	497.654.182	398.732.114
	Tailandes	85.446.704	88.904.538	87.547.062	87.990.445
	Tailandes integral	4.646.994	4.765.470	4.798.564	4.056.834
	O Azul	109.241.490	106.458.622	101.437.592	84.542.659
	O Rojo	100.393.960	84.654.895	74.329.747	42.356.118
	Medalla de oro	132.682.696	146.754.397	155.789.528	178.935.461
Total Empaquetado		2.616.114.711	2.120.161.569	2.157.247.133	1.937.469.746
Bulto	Excelso	1.098.237.580	995.154.964	876.554.739	824.522.915
	Súper Especial	11.662.000	12.714.908	11.782.000	10.095.634
Total Bulto		1.109.899.580	1.007.869.872	888.336.739	834.618.549
Total general		3.726.014.291	3.128.031.441	3.045.583.872	2.772.088.295
Dev \$\$.		57.552.680	46.030.518	43.449.348	37.950.990
Dev %		1.5%	1.4%	1.4%	1.3%

En segunda instancia, se esclareció el puesto de la persona o grupo de personas que tienen poder de decisión sobre el proceso, lo controlan, hacen seguimiento y son responsables por su gestión, en base a esto se indagó sobre las posibles causas que estaban causando el aumento del saldo por devoluciones, esta información se plasmó en un Diagrama de Ishikawa o de Espina de pescado que fue una herramienta que ayudó a identificar, clasificar y poner de manifiesto las posibles causas, tanto de problemas específicos como de características de calidad.

Para realizar este análisis se utilizó la metodología de las 6M (Mano de obra, maquinaria, métodos, medición, materia prima, medio ambiente), identificando las causas generadoras de las espinas mayores hasta llegar a la raíz del problema.

Figura 3

Diagrama de Ishikawa



Con la realización del Diagrama de Ishikawa se obtuvo una visión más clara sobre las causales de las devoluciones, entendiendo cuales son generadas por la mano de obra, por la maquinaria, por el medio ambiente, por la materia prima, entre otras cosas.

Como complemento de esta herramienta se utilizó un Diagrama de Pareto que permitió identificar los causales más significativos de las devoluciones sobre unos cuantos causales triviales.

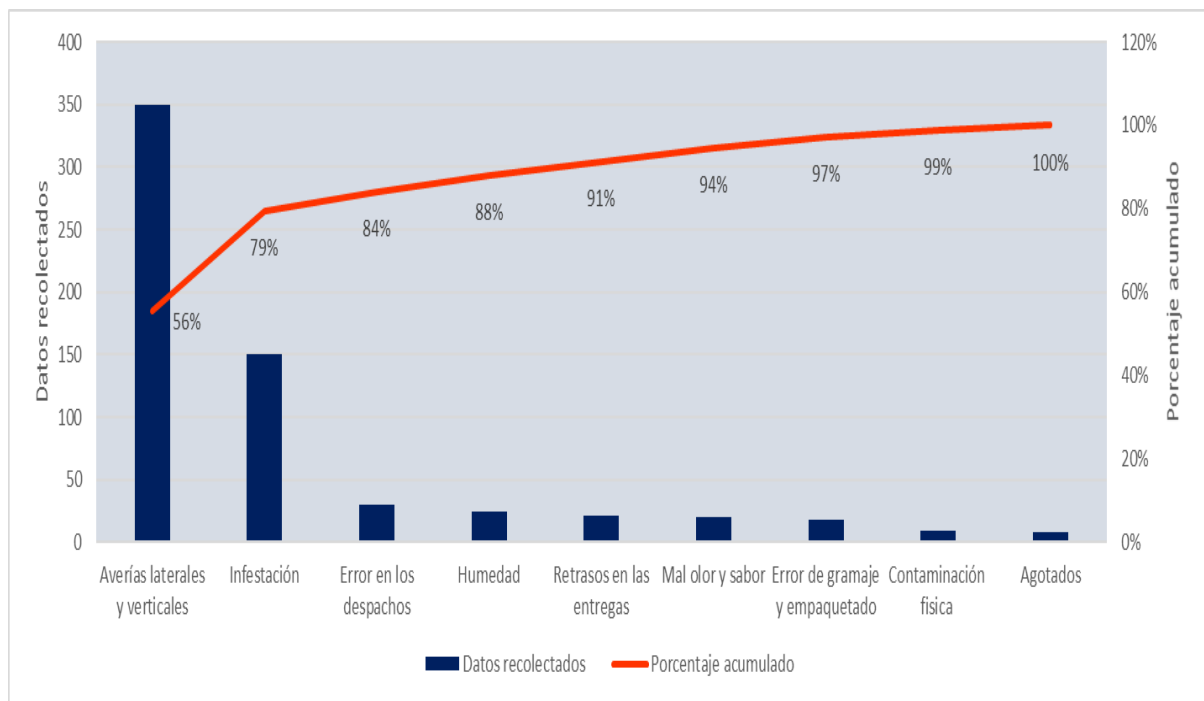
Tabla 1

Causas de devolución

Causas	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Averías laterales y verticales	350	350	56%	56%
Infestación	150	500	24%	79%
Error en los despachos	30	530	5%	84%
Humedad	24	554	4%	88%
Retrasos en las entregas	21	575	3%	91%
Mal olor y sabor	20	595	3%	94%
Error de gramaje y empaquetado	18	613	3%	97%
Contaminación física	9	622	1%	99%
Agotados	8	630	1%	100%

Figura 4

Diagrama de Pareto

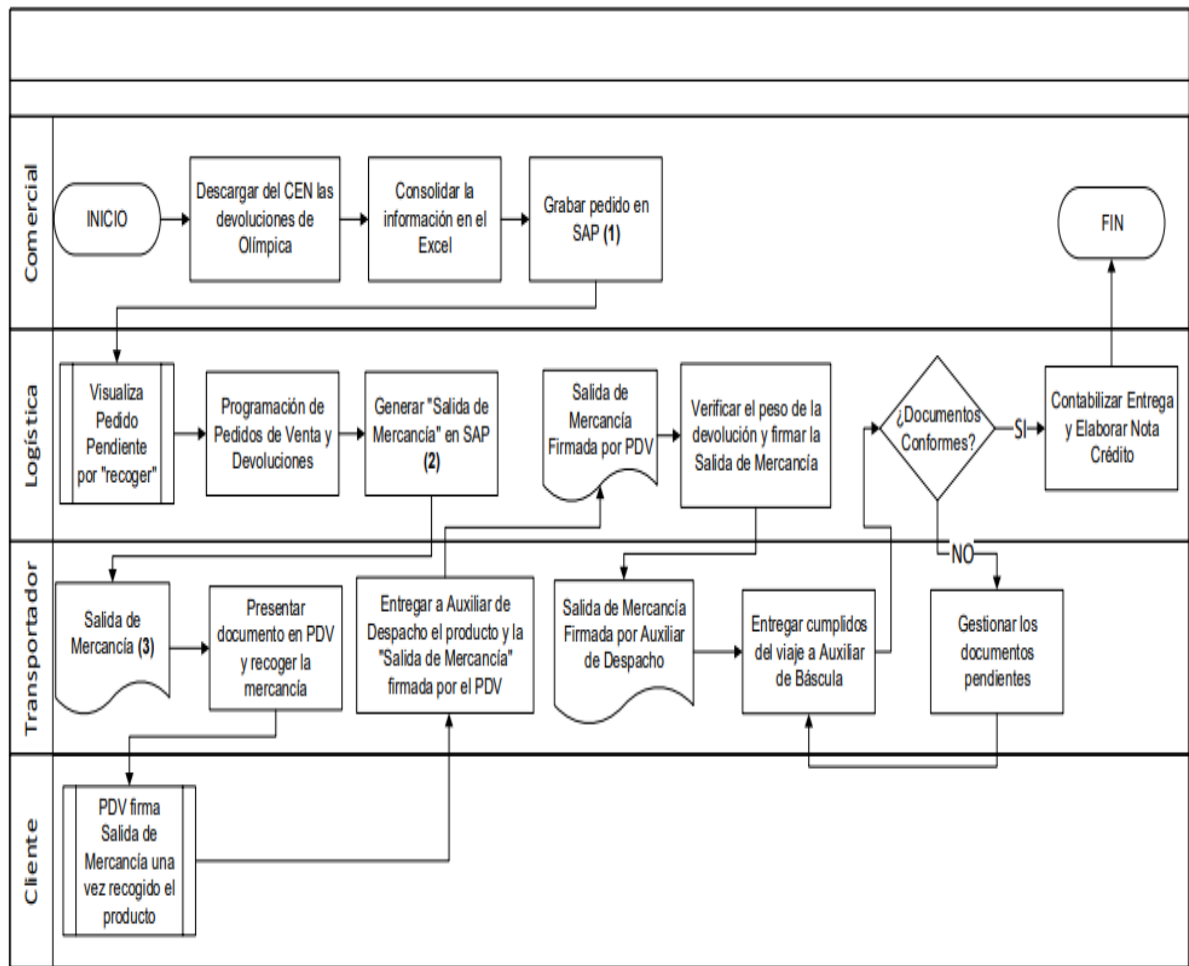


Teniendo claridad sobre las causas que generan la mayor parte de las devoluciones en la empresa, se procedió a revisar las diferentes etapas del proceso que ocurren luego de la solicitud de devolución por parte del cliente, para

una mejor comprensión visual de los procedimientos se elaboró un diagrama de flujos que facilitó la identificación de todas las actividades.

Figura 5

Diagrama de flujos



Gracias a estas herramientas de calidad se pudo realizar la trazabilidad del proceso de devolución desde el momento en el que se genera hasta el momento en el que se programa y recibe su respectiva recogida.

Con toda la información obtenida se pudo determinar los datos correspondientes que irán dentro del diseño de caracterización del proceso de devolución.

En este punto se definieron con exactitud cuales son las entradas, las actividades,

las salidas, los recursos, los indicadores, entre otros datos.

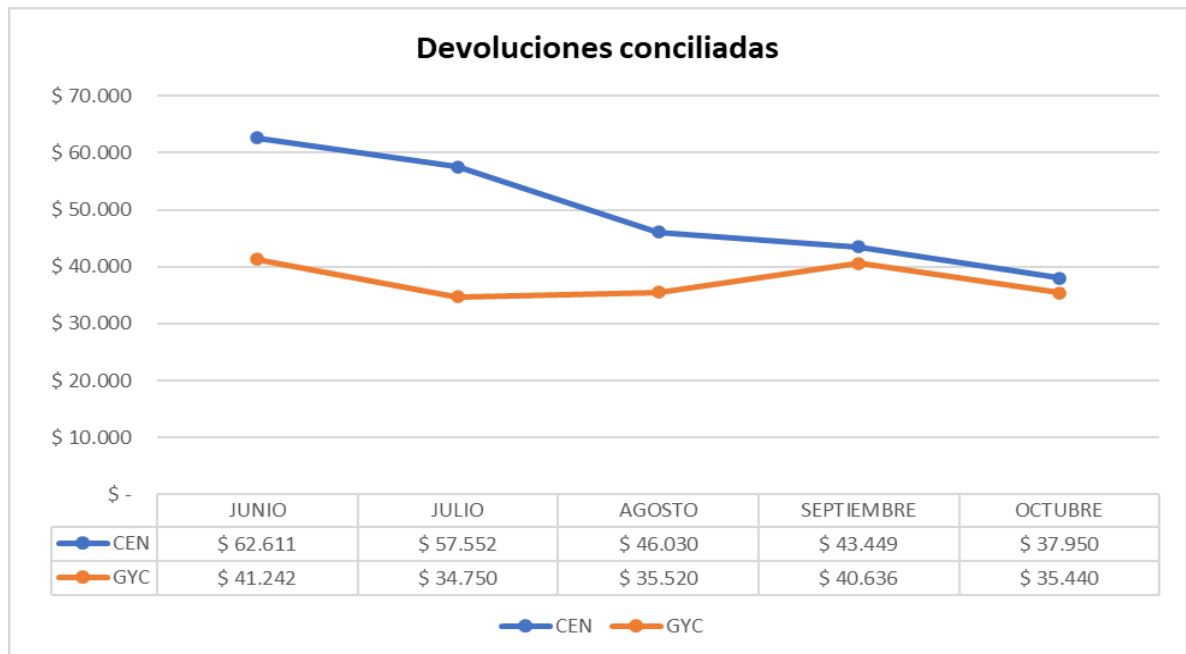
4. SOLUCIONES Y RETOS ACTUALES

El caracterizar el proceso de devolución contribuyó a que a este no se le tome como una tarea adicional o algo similar, sino como un procedimiento que bien manejado puede aportar valor económico y ser un punto diferenciador frente a otras compañías. Esta caracterización permitió examinar el desarrollo y funcionamiento de cada una de las variables del proceso, para poder tener herramientas que permitieran tomar decisiones rápidas y efectivas frente al cliente sin afectar la cartera de la empresa.

Así mismo, conociendo la información se pudo analizar y evaluar el verdadero porcentaje de devoluciones dentro de la compañía, lo que generó un intercambio de información entre las áreas implicadas mejorando su comunicación y disminuyendo los saldos pendientes por recoger, tal como se logra observar en la siguiente gráfica:

Gráfica 1

Devoluciones conciliadas



Como este procedimiento requiere de una constante observación se establecieron los siguientes indicadores de control:

- Porcentaje de devoluciones, obtenido diariamente por medio de un archivo de seguimiento mensual en Excel (**Ver anexo 2**).
- Nivel de cumplimiento de despachos, seguimiento de rutas (**Ver anexo 3**).

Finalmente, se puede concluir que con la medición y el control ejercido sobre el proceso de devolución se desencadenó una disminución sobre estas y de los saldos pendientes por conciliar, porque al identificar cada elemento del proceso se asignó un responsable que respondió por una respectiva etapa lo que contribuyó al funcionamiento eficaz y eficiente de este procedimiento.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Branderburger, Adam y Nalebuff, Barry, (1998), CO OPETITION , p.31, BOOK SUMMARY, GESTIÓN, Vol.3. EEUU.

F. E. Macarthur (2015) Hacia una economía circular: motivos económicos para una transición acelerada Obtenido de

https://www.ellenmacarthurfoundation.org/assets/downloads/publications/Executive_summary_SP.pdf.



GLOSARIO

CALIDAD:

Conjunto de características de un producto, servicio o proceso que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente.

CARACTERIZACIÓN:

La Caracterización, es una herramienta que facilita la descripción, gestión y control de los procesos a través de la identificación de sus elementos esenciales.

DEVOLUCIÓN:

Es el proceso mediante el cual un cliente que ha comprado una mercancía previamente la devuelve a la tienda y a cambio, recibe efectivo por devolución o, en algunos casos, otro artículo o un crédito para usar en la tienda.

FLETES:

El flete es el costo a pagar por el desplazamiento de una carga en un medio de transporte.

PRODUCTO:

es una opción elegible, viable y repetible que la oferta pone a disposición de la demanda, para satisfacer una necesidad o atender un deseo a través de su uso o consumo.

RECURSOS:

Los recursos son medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos.



ANEXOS

ANEXO 1

Ficha de caracterización del proceso de devolución.

DEVOLUCIONES					Código:
					Versión:
					Vigencia:
Tipo de proceso		Proceso		Responsable	
Misional		Devoluciones		Auxiliar comercial / Jefe de Logística / Auxiliar de cartera	
Objetivo				Alcance	
Brindar atención oportuna a los requerimientos de devolución de las partes interesadas en cuanto a programación, recogida y reproceso de los productos terminados no conformes, mediante la gestión de los recursos necesarios para satisfacer al cliente con las mejores condiciones de servicio.				Aplica para todo el personal que interviene en el proceso de devolución de la empresa; desde la recepción del Pedido de devolución hasta la realización de la Nota crédito del cliente.	
Proveedor	Entrada	Actividades	Salida	Cliente	
Planear					
Gestión comercial	Directrices gerenciales	Realizar análisis para identificar clientes activos	Identificación de clientes activos	Direccionamiento estratégico Gestión comercial	
Direccionamiento estratégico Gestión comercial	Directrices gerenciales Información del cliente externo	Definir las políticas de devolución, tarifa de fletes, directrices y estrategias del proceso	Políticas de devolución Tabla de fletes Planeación logística	Logística Gestión comercial Cartera	
Direccionamiento estratégico Gestión de compras y Almacén	Directrices gerenciales Requerimientos	Definir criterios de selección y evaluación de proveedores de servicios de transporte	Criterios de selección y evaluación de Proveedores de servicio de transporte	Proveedores de servicios de transporte	
Producción Gestión comercial	Pedidos de devolución	Definir la distribución en bodega para la recepción, almacenamiento y re-proceso de los productos devueltos	Directrices para el almacenamiento de productos devueltos	Logística	
Aseguramiento de la calidad	Plan de limpieza y desinfección	Coordinar y organizar la limpieza y desinfección de la bodega	Cronograma de limpieza y desinfección	Logística Aseguramiento de la calidad	
Hacer					
Cliente externo	Información de persona Natural o jurídica	Crear el listado mensual de los clientes activos en la base de datos de la empresa	Cliente creado en SAP	Gestión comercial Logística Cartera	
Logística	Pedidos pendientes por recoger Autorización de devolución	Gestionar la consecución de vehículos y realizar la programación de recogida	Guía de transporte	Logística Gestión comercial	
Logística	Ingreso de vehículos	Inspeccionar las condiciones del vehículo y de la mercancía recogida	Registro de Entrada en cliente báscula	Logística Aseguramiento de la calidad	
Logística	Cronograma de limpieza y desinfección	Realizar labores de limpieza y desinfección en muelle y bodega de Logística	Cronograma ejecutado	Logística Aseguramiento de la calidad	



Verificar				
Logística	Autorización de devolución	Verificar el cumplimiento de la recogida de devolución	Servicios cumplidos Nota crédito	Aseguramiento de la calidad Gestión comercial Logística Cartera
Actuar				
Logística Gestión comercial	Producto y servicio no conforme	Tomar acciones correctivas, preventivas y/o de mejora	Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora	Logística Gestión comercial
Recursos				
Ambiente de trabajo	Técnicos, Tecnológicos, Infraestructura		Humanos	
Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	Puestos de trabajos adecuados, equipos de computo e impresión, servicios de apoyo (internet, canales de comunicación, telefonía fija y móvil), sistemas de información, servidor, redes, sistemas de comunicaciones y suministros.		Auxiliar comercial Jefe de Logística Auxiliar de Logística Auxiliar de báscula Facturador Transportador Auxiliar de cartera	

CUADRO DE FIRMAS		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Maryangel Torres		
Pasante administrativa		

ANEXO 2

Seguimiento devoluciones

Data CEN	Data Dev SAP	Pedidos SAP	Tabla	Seguimiento	Consolidado	+
----------	--------------	-------------	-------	-------------	-------------	---

Num orden	Fecha doc	Solicitante	Cliente Principal	Destinatario	Nombre Destinatario	Regional	Departamento			
Ciudad	Artículo	Descripción Tienda	Cant	Peso teorico (kg)	Precio	Subtotal	Motivo	Pedido Sap		
Mes Fact.	Clase de factura	Organización ventas	Status contabilidad	Factura	Factura Referencia	Fecha factura	Zona Vend.			
ENERO										
FEBRERO										
MARZO										
ABRIL										
MAYO										
JUNIO										
JULIO										
AGOSTO										
SEPTIEMBRE										
OCTUBRE										
Centro	Fecha documento	Creado el	Hora	Fecha de entrega	Organización ventas	Clase doc.ventas	Documento comercial	Nº de pedido	Solicitante	Nombre 1

OC	Factura	Suma de Kilos	Suma de V. total
(en blanco)	(en blanco)		

Total general

Cliente Principal	(en blanco)
Regional	(en blanco)

Departamento	Ciudad	Fecha doc	Num orden	Nombre Destinatario	Pedido S	KG.	Suma de Subtotal
(en blanco)	(en blanco)	(en blanco)	(en blanco)	(en blanco)	(en blanco)		

Total general

VALIDACION NC GYC				DIFERENCIA EN \$\$		ANULADA / NO APLICA		PEND PROCESO LOG	
KG GYC	PESOS GYC	NC GYC	FECHA	KG DIF	PESOS DIF	KG PEND	PESOS PEND	KG PEND	PESOS PEND
0	\$	- (en blanco)	00/01/1900	0	\$	-	0	\$	-
\$	- \$	-		\$	- \$	-	\$	- \$	-

SEGUIMIENTO														LOGISTICA					
Regional	Departamento	REPORTE CEN			NC GYC			DIFERENCIA EN \$\$			DOC ANULADOS			CONCILIADO			EN TRAMITE		
		KILOS.	VALOR.	%	KILOS.	VALOR.	%	KILOS.	VALOR.	%	KILOS.	VALOR.	%	KILOS.	VALOR.	%	KILOS.	VALOR.	%
COSTA	ATLÁNTICO	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
	BOLÍVAR	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
	MAGDALENA	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
	SUCRE	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
	CÓRDOBA	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
	LA GUAJIRA	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
	CESAR	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
	ANTIOQUIA	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
Total COSTA		0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
CENTRO	BOGOTA	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
Total CENTRO		0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
Total ANTIOQUIA		0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
VALLE	VALLE	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
Total VALLE		0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
Total general		0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%

DEVOLUCIONES MES AGOSTO

Departamento	Ciudad	Fecha doc	Num orden	Nombre Destinatario	Pedido Sap	KG.	Suma de Subtotal
							\$ -

DEVOLUCIONES MES SEPTIEMBRE

Departamento	Ciudad	Fecha doc	Num orden	Nombre Destinatario	Pedido Sap	KG.	Suma de Subtotal
							\$ -

DEVOLUCIONES MES OCTUBRE

Departamento	Ciudad	Fecha doc	Num orden	Nombre Destinatario	Pedido Sap	KG.	Suma de Subtotal
							\$ -

ANEXO 3

Seguimiento de rutas

TARIFA DE FLETES PARA DESPACHOS DE PLANTA SOLEDAD A POBLACIONES

FLETES LOCALES		
Canal	Cantidad (KIs)	Valor
Supermercados	Hasta 2000	33.300
Supermercados	Mayor 2000	29.000
Mayoristas	Toda La Carga	33.300

Departamento	Población	Zona Transporte	Ruta
ATLANTICO	Puerto Colombia	ZPTOCOLOM	GPCCOL
	Baranoa	ZBARANOAGY	GCBAR
	Galapa	ZGALAPA	GCGALA
	Malambo	ZMALAMBO	GCMALA
	Manatí	ZMANATI	GCMANA
	Palmar de Varela	ZPALMARVA	GCPALM
	Polonuevo	ZPOLNUA001	GCPOLO
	Sabanagrande	ZSABANAG	GCSABG
	Sabanalarga	ZSABANALAR	GCSABL
	Santo Tomás	ZSTOTOMAS	GCSATO
	Juan de Acosta	ZJUANACOST	GCJUAN
	Luruaco	ZLuruaco	GCLURU
	Ponedera	ZPonedera	GCPONE
	Usiacuri	ZUsiacuri	GCCUSI
Tubará	ZTUBARA	GCTUBA	
BOLIVAR	Calamar	ZCALAMAR	GCCALA
	Santa Rosa	ZSANTAROSA	GCSANR
	Turbaco	ZTURBACO	GCTURB
	Cartagena	ZCARTAGENA	GCCART
	Ruquim	ZSJRUQUIM	GCCRUIQ
	San Juan Nepomuceno	ZSANMEPOM	GCSAJN
	San Jacinto	ZSANJACINT	GCSANJ
	Arjona	ZARJONA	GCARJO
	El Carmen de Bolívar	ZCARMENBOL	GCCARM
	Mahates	ZMAHATES	GCMAHA
	María La Baja	ZMARIABAJA	GCMARI
	Turbana	ZTURBANÁ	CGBANA
	Zambrano	ZZambrano	GCZAMB
	Magangué	ZMAGANGUE	GCMAGA
	San Estanislao	ZSanEstani	CGSEST
	Soplaviento	Zsoplavien	CGSOPL
	Bayunca	ZBayunca	GCBAYU
	Regidor	ZREGIDOR	CGREGI
	Sincerin	ZSINCERIN	GCSRIN
	Malagana	ZMALAGANA	GCMGA
	El bajo	ZEL BAJO	GCELBA
	Pasacaballo	ZPASACABAL	GCPASA
	Talaigua Nuevo	ZTALAIGUA	GCTALA
Santa Cruz de Mompox	ZSANTACRUZ	CGSMOM	



Departamento	Población	Zona Transporte	Ruta
MAGDALENA	Ciénaga	ZCIENAGAGY	GCCCGA
	El Piñón	ZPIÑON	GCPIÑO
	Pivjay	ZPIVIJAI	GCPIVI
	Santa Marta	ZSANTAMART	GCSTMA
	Ruquim	ZSJRUQUIM	
	Zona bananera	ZZONABANAN	GCZONB
	Aracataca	ZARACATACA	GCARAC
	El Retén	ZELRE TEN	GCRETE
	Fundación	ZFUNDACION	GCFUND
	Ariguaní	ZARIGUANI	GCARIG
	Algarrobo	ZALGARROBO	GICALGA
	Sabanas de San Ángel	ZSABANAANG	GCSSAN
	Plato	ZPLATOGYC	GCPTO
	Nueva Granada	ZNUEGRANA	GCNUEV
	Chibolo	ZChibolo	GCCHIB
	San Sebastián de Buenavista	ZSANSEBAST	GCSANS
	Santa Ana	ZSANTA_ANA	GCSANT
	Santa Bárbara de Pinto	ZBARBARAPI	GCBARP
	Sitio Nuevo	ZSITIONUEV	GCSITI
	Salamina	ZSALAMINA	GCSALM
	El Banco	ZBANCO	GCBAN
Guamal	ZGUAMAL	GCGUAM	
SUCRE	Ovejas	ZOVEJA	GCOVEJ
	Corozal	ZCOROZAL	GCCORO
	Los Palmitos	ZLOSPALMIT	GCLPAL
	San Onofre	ZSANONOFRE	GCSANO
	San Juan de Betulia	ZSANJUABET	GCSBET
	Buenavista	ZBUENAVIST	GCBUEN
	Tolúviejo	ZTOLUGYC	GCTOLU
	Sincelejo	ZSINCELEJO	GCSLOC
	Ruquim	ZSJRUQUIM	GCSRU
	Santiago de Tolú	ZSANTIATOL	GCSTOL
	Sincé	ZSINCE	GCSINC
	Sampués	ZSAMPUES	GCSAMP
	El Roble	ZELROBLE	CGROBL
	Galeras	ZGALERAS	GCGALE
	Coveñas	ZCOVEÑA	GCCOVE
	San Benito Abad	ZBENITOABA	GCBABA
	La Unión	ZLAUNIÓN	CGUNIO
	San Marcos	ZSANMARCOS	GCSANM
	Guaranda	ZGUARANDA	CGGUAR
	Morroa	ZMORROA	GCMORR
	Majagual	ZMAJAGUAL	CGMAJA
	Santiago Apostol	ZS_APOSTOL	GCSAPO
	San Pedro	ZSANPEDROS	GCSANP



Departamento	Población	Zona Transporte	Ruta
CESAR	El Copey	ZELCOPEY	GCCOPE
	Bosconia	ZBOSCN001	GCBOSC
	Astrea	ZAstrea	GCASTR
	Chiriguaná	ZCHIRIGUAN	GCCHIR
	La Jagua de Ibirico	ZJAGUA	GCJAGU
	Valledupar	ZVALLEDUPA	GCVDPA
	Ruquim	ZSRUQUIM	GCVRUQ
	Curumaní	ZCURUMANI	GCCURU
	Chimichagua	ZCHIMICHAG	GCCHIM
	Becerril	ZBECERRIL	GCBECE
	San Diego	ZSAN_DIEGO	GCSAND
	Pailitas	ZPAILITAS	GCPAIL
	La Paz	ZFLPAZC001	GCLPAZ
	Manaure Balcón del Cesar	ZMANAURE	GCMANU
	Agustín Codazzi	ZCODAZI	GCODAZ
	Pelaya	ZPELAYA	GCPELA
	El Paso	ZELPASO	GCPASO
	Aguachica	ZAGUACHICA	GCAGUA
GUAJIRA	Dibulla	ZDibulla	GCDIBU
	Riohacha	ZRIOHACHA	GCRIOH
	Albania	ZAlbania	GCALBA
	Manaure	ZMANAUREGU	CGMANA
	Fonseca	ZFonseca	GCFONS
	Maicao	ZMAICAO	GCMAIC
	San Juan del Cesar	ZSAN CESAR	GCJUCE
	Uribe	ZURIBIA	GCURIB
	Buenavista	ZBuenGuaji	GCBVIS
CORDOBA	Chinú	ZCHINU	GCCHIN
	Sahagún	ZSAHAGÚN	GCSAHA
	Lorica	ZLORICA	GCLOR
	Ciénaga de Oro	ZCGADEORO	GCGADE
	Cereté	ZCERETE	GCCER
	Montería	ZMONTERIA	GCMONT
	Planeta Rica	ZPLANERICA	GCPLAN
	Montelíbano	ZMONTELIBA	GCMLIB
	Caucasia	ZCAUCASIA	GCCAU
FUERA DE LA COSTA	Yopal	ZYOPAL	GCYOPA
	Bogota	ZBOGOTA	GCBOGO
	Apartado	ZAPARTADO	GCAPAR
	Medellin	ZMED0001	GCMEDE
	Caldas	ZCALDAS	GCCALD
	Palmira	ZPALMIRA	GCPAL
	Tulua	ZTULUA	GCTUL
	Buenaventura	ZBUENAVENT	GCBUE
	Cali	ZCALI	GCCALI
	Puerto Tejada	ZPTOTEJADA	GCPTOT
	Envigado	ZENVIGADO	GCENVI

ANEXO 4

Portafolio producto terminado

PORTAFOLIO PRODUCTOS TERMINADO								
	N. MARCA	N. PRESENTACIONES	ARTÍCULO	DENOMINACIÓN	EMBALAJE PACA	PESO UNIT KILOS	PESO PACA	
MARCAS COMERCIALES EMPAQUETADO	Tailandés	500 Gr	67778	GC-ARROZ TAILANDES 500 G PT	25	0,5	12,5	
		1 Kilo	67779	ARROZ TAILANDES 1KG	15	1,0	15	
		3 Kilos	67780	GC-ARROZ TAILANDES 3 KG PT	5	3,0	15	
		5 Kilos *** (500 grs)	67806	GC-ARROZ TAILANDES 5 KG M/PACA PT	10	0,5	5	
		1 Kilo	67777	GC-TAILANDES INTEGRAL X 1 KG PT	15	1,0	15	
	Sabrosón	250 Grs	67781	GC- ARROZ SABROSON 250 G PT	50	0,25	12,5	
		500 Gr	67782	GC- ARROZ SABROSON 500 G PT	25	0,5	12,5	
		1 Kilo	67783	GC- ARROZ SABROSON 1 KG PT	15	1,0	15	
		3 Kilos	67784	GC- ARROZ SABROSON 3 KG PT	5	3,0	15	
		5 Kilos	67785	GC- ARROZ SABROSON 5 KG PT	3	5,0	15	
		10 Kilos	67786	GC- ARROZ SABROSON 10 KG M/BULTO PT	1	10,0	10	
	Mi arroz	24 Kilos *** (1 kilo)	68500	GC- ARROZ SABROSON 24 KG PT	24	1,0	24	
		454 Grs	67787	GC- ARROZ MI ARROZ 454 G PT	25	0,454	11,35	
		500 Gr	67788	GC- ARROZ MI ARROZ 500 G PT	25	0,5	12,5	
		3 Kilos	67790	GC- ARROZ MI ARROZ 3 KG PT	5	3,0	15	
		10 Kilos	67791	GC- ARROZ MI ARROZ 10 KG M/BULTO PT	1	10,0	10	
	24 Kilos *** (1 kilo)	68501	GC- ARROZ MI ARROZ 24 KG PT	24	1,0	24		
	MARCAS PROPIAS OLIMPICA EMPAQUETADO	O Azul	500 Gr	67792	GC- ARROZ O AZUL 500 G PT	25	0,5	12,5
			1 Kilo	67793	GC- ARROZ O AZUL 1 KG PT	15	1,0	15
			3 Kilos	67794	GC- ARROZ O AZUL 3 KG PT	5	3,0	15
5 Kilos			67795	GC- ARROZ O AZUL 5 KG PT	3	5,0	15	
10 Kilos			67796	GC- ARROZ O AZUL 10 KG M/BULTO PT	1	10,0	10	
O Rojo		500 Gr	67797	GC- ARROZ O ROJO 500 G PT	25	0,5	12,5	
		1 Kilo	67798	GC- ARROZ O ROJO 1 KG PT	15	1,0	15	
		3 Kilos	67799	GC- ARROZ O ROJO 3 KG PT	5	3,0	15	
		5 Kilos	67800	GC- ARROZ O ROJO 5 KG PT	3	5,0	15	
		10 Kilos	67801	GC- ARROZ O ROJO 10 KG M/BULTO PT	1	10,0	10	
Medalla de oro		500 Gr	67773	GC- MEDALLA DE ORO X 1 LIBRA PT	25	0,5	12,5	
		1 Kilo	67774	ARROZ MEDALLA DE ORO 1 KG	15	1,0	15	
		3 Kilos	67775	GC- MEDALLA DE ORO X 6 LIBRAS PT	5	3,0	15	
ARROZA GRANEL Y/O BULTO		Súper especial	45 Kilos	67805	GC- ARROZ SUPER ESPECIAL BULTO 45 KG PT	1	45,0	45
		Excelso	23 Kilos	67804	GC- ARROZ EXCELSO BULTO 23 KG PT	1	23,0	23
	Excelso	50 Kilos	67771	GC- BULTO EXCELSO 50 KG PT	1	50,0	50	