

REESTRUCTURACIÓN DE DESPACHOS ORGANIZACIÓN MAS

1

REESTRUCTURACIÓN PARA EL PROCESO DE DESPACHOS EN LA
ORGANIZACIÓN MAS S.A.S.

LUZ DARY BARRETO FIGUEROA
DIANA CAROLINA NIEVES DÍAZ
LEILA JASLEIDY TRIANA TORRES



UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA

POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA

BOGOTÁ D.C.

27 DE ABRIL 2019

**REESTRUCTURACIÓN PARA EL PROCESO DE DESPACHOS EN LA
ORGANIZACIÓN MAS S.A.S.**

Luz Dary Barreto Figueroa

Diana Carolina Nieves Díaz

Leila Jasleidy Triana Torres

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de especialización
en gerencia**

Cliden Amanda Pereira Bolaños



Universidad La Gran Colombia

Posgrados

Especialización en Gerencia

Bogotá D.C.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios por darme la sabiduría y fortaleza para culminar esta especialización, a mi esposo, hija y padres por su apoyo incondicional mis motores e inspiración para lograr mis metas y objetivos, también agradezco a mis compañeras pues a pesar de las dificultades y adversidades vividas logramos cumplir nuestro objetivo.

Luz Dary Barreto

Dedico este trabajo a Dios por darme todas las herramientas para alcanzar con éxito esta meta, a mi familia por la paciencia y el apoyo que siempre me han dado, también agradezco a mis compañeras por el gran trabajo en equipo hecho, por último agradezco a nuestra universidad por darnos el conocimiento que nos permitió cumplir esta gran meta.

Diana Carolina Nieves Díaz

Dedico este trabajo a Dios por darme todas las herramientas para alcanzar con éxito esta meta, a mi esposo por la paciencia y el apoyo que siempre me han dado, también agradezco a mis compañeras por el gran trabajo en equipo hecho, por último, agradezco a Organización MAS por darnos ingreso a su compañía y permitirnos cumplir esta gran meta.

Leila Triana Torres

Agradecimientos

Agradecemos a Organización MAS S.A.S. y en su nombre al Señor Juan Manuel Martínez por su disposición permitiéndonos el desarrollo libre de esta investigación, su aplicación y el aprendizaje que aportó a nuestra profesión como administradoras de empresas y especialistas en gerencia, permitiéndonos convivir con su compañía aportando al crecimiento conjunto.

Tabla de contenido

Resumen	11
Abstract	13
Introducción	14
1 Objetivo	15
1.1. Objetivo General	15
1.2. Objetivos Específicos	15
2 Estado del arte	16
2.1 Marco Teórico	16
2.2 Glosario	22
2.3 Marco Contextual	24
2.4 Marco Legal	27
3 Aspectos Metodológicos	29
3.1 Diagnósticos	30
3.1.1 Situación Inicial del Proceso de Despachos Organización MAS S.A.S	30
3.1.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE ENCUESTAS	34
4 Implementación	65
4.1 Perfil del cargo	68
4.2 Contrato de transporte terrestre de carga	71

REESTRUCTURACIÓN DE DESPACHOS ORGANIZACIÓN MAS	6
4.3 Liquidador de Transporte	72
4.4 Manual de calidad	74
5 Resultados de la investigación	77
5.1 Cumplimento al objetivo General	77
5.2. Conclusiones	81
6 Lista de Referencia o Bibliografía	81

Lista de Tablas

Tabla 1. Actividades logísticas de transporte y Servicio al Cliente	8
Tabla 2. ¿cómo medir el desempeño en el proceso logístico?	10
Tabla 3. Realización principales actividades de despacho	24
Tabla 4. clientes internos y externos	27
Tabla 5. Autonomía en ejecución de tareas	27
Tabla 6. Participación en definición de denominaciones	29
Tabla 7. Tiempo laborado de los conductores	32
Tabla 8. Documentación por parte de transportista	32
Tabla 9. Actividades desempeñadas por los transportistas	34
Tabla 10. Actividades desempeñadas por los transportistas	35
Tabla 11. Tiempo que le toma la entrega del pedido	36
Tabla 12. Uso de herramienta tecnológica	37
Tabla 13. complicaciones en el cargue	37
Tabla 14. Complicaciones en el descargue	38
Tabla 15. Comunicación organización	39
Tabla 16. Método de evaluación	41
Tabla 17. Experiencia en el transporte	42
Tabla 18. Cantidad de vehículos	43
Tabla 19. Porcentaje participación Organización MAS	44
Tabla 20. Margen contribución de Organización MAS	44

REESTRUCTURACIÓN DE DESPACHOS ORGANIZACIÓN MAS

	8
Tabla 21. Capacidad de carga	45
Tabla 22. Oportunidades de mejora	46
Tabla 23. Reprocesos	47
Tabla 24. Posibles soluciones	47
Tabla 25. Gestión por parte de MAS	48
Tabla 26. Proyectos a futuro con beneficios a MAS	48

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama general de una empresa sin especificación logística	9
Figura 2. Organigrama general de una empresa con especificación logística	¡Error! Marcador no definido.
Figura 3. Participación de mercado 2012 a 2015	15
Figura 4. Participación del mercado	16
Figura 5. Estructura Organizacional del área comercial	19
Figura 6. Zonas de no entrega en Bogotá	22
Figura 7. Porcentaje de actividades realizadas	26
Figura 8. Actividades que se realizan vs su autonomía	29
Figura 9. Porcentaje de participación en definición de denominaciones	30
Figura 10. Porcentaje tiempo laborado conductores	32
Figura 11. Carnet manipulación	33
Figura 12. Licencia conducción	34
Figura 13. Porcentaje actividades realizadas por transportistas	35
Figura 14. entrega de pedidos	36
Figura 15. Complicaciones en el cargue	38
Figura 16. Comunicación organización	40
Figura 17. Problemas en la comunicación con organización MAS	40
Figura 18. Participación por cantidad de vehículos	43
Figura 19 Porcentaje de contribución	45
Figura 20. Porcentaje de oportunidades	46

REESTRUCTURACIÓN DE DESPACHOS ORGANIZACIÓN MAS

	10
Figura 21. Zonas de no entrega	52
Figura 22. Tableros de control	63
Figura 23 Tablero de control 2	63

Resumen

En este documento se presenta la investigación realizada al proceso de despachos de Organización MAS el cual involucra todas las actividades de cargue, despacho, seguimiento, solución de incidentes en la ruta, facturación y pago de transporte, esta labor se encontraba a cargo de la asistente comercial; lo cual después de la observación realizada nos muestra la necesidad de independizar esta labor y darle la importancia que requiere para encaminarla al crecimiento de la compañía.

Posteriormente se presentó una propuesta estratégica para la reestructuración del proceso de despachos en la Organización MAS en la cual se detallaban los hallazgos y se indicaron posibles mejoras como, la creación de un nuevo cargo para independizar la labor de despachos con un encargado, además se realizó solicitud al ingeniero de la compañía para el empalme del proceso de despachos con el software SAP con el que se cuenta, de manera simultánea se solicitó un estudio al área legal en busca de la formalización de los transportadores mejorando así la cobertura en las entregas, estandarizando los valores por servicio y pagos adicionales.

Con la implementación de esta propuesta se logró un aumento en las ventas y disminución en el costo de transporte por bulto, dado que al tener una persona encargada se obtiene el control en la labor de despachos generando disminución en el pago de transporte; se realizaron varias reuniones con el área legal y los transportadores con el fin de concretar acuerdos sobre el servicio de transporte de carga, en estas no se llegó a una legalización formal que cubriera los intereses de la compañía, es por esto que después de un periodo de prueba la empresa decidió contratar una empresa de transporte que adsorbiera la flota de transportadores existentes otorgando la seguridad en cuanto a pólizas y cobertura a la Organización MAS;

además de esto se logró el empalme con SAP permitiendo la estandarización en el cálculo de los pagos.

Palabras claves: Logística, Sistema de Gestión, Indicador, Outsourcing, Despachos.

Abstract

This document presents the research carried out to the Organization MAS dispatch process which involves all the activities of loading, dispatching, monitoring, incident resolution on the route, billing and transportation payment, this work was in charge of the commercial assistant; which after a detailed observation shows us the need to make this work independent and give it the importance it requires to direct it to the growth of the company.

Subsequently, a strategic proposal was presented for the restructuring of the dispatch process in the MAS Organization, in which the findings were detailed and the possible improvements were indicated, such as the creation of a new position to separate the work of dispatches with a manager; we request to the engineer of the company for the splicing of the billing process with the SAP software, simultaneously a study was requested to the legal area in search of the formalization of the transporters improving the coverage in the deliveries, standardizing the values per service and additional payments.

With the implementation of this proposal, there was an increase in sales and a decrease in the cost of transportation per package, given that having a person in charge obtains control in the work of dispatches, generating a decrease in the transportation payment; several meetings were held with the legal area and transporters in order to finalize agreements on the cargo transport service, in these there was not a formal legalization that covered the interests of the company, that is why after a period The company decided to contract a transport company that would adsorb the fleet of existing transporters, granting security in terms of policies and coverage to the MAS Organization; in addition to this, splicing with SAP was achieved allowing standardization in the calculation of payments.

Keywords: Logistics, Management System, Indicator, Outsourcing, Dispatches.

Introducción

Esta investigación se realiza bajo la línea de investigación, desarrollo económico y calidad de vida; para iniciar se realizó un levantamiento detallado de las actividades que componían el proceso de despachos, con base en esta información logramos un análisis de la situación actual del mismo, lo cual nos permitió hallar la afectación directa en cada una de las actividades y entender su importancia para el logro de los resultados que busca la Organización.

Con base en la recopilación y análisis de esta información, se presentó a la gerencia una propuesta que busca potencializar las oportunidades con las que cuenta el proceso de despachos, dado que se encontraron posibilidades de mejorar en los diferentes procesos a cargo de las áreas comercial, producción y los transportadores tercerizados, quienes influyen el proceso a intervenir, con la reestructuración sugerida, que involucra desde la facturación hasta la entrega de mercancía al cliente.

Teniendo como base la hipótesis de aceptación de la propuesta, por el estado actual de reestructuración general de la compañía; se entregó un documento en el cual se detallaba la importancia de la creación de una nueva área (despachos), los cargos que debería tener esta ahora y así mismo las responsabilidades de cada uno, lo cual mostrara su eficiencia con base en los resultados obtenidos en el periodo de prueba sugerido.

1 Objetivo

1.1.Objetivo General

Aumentar eficiencia en el proceso de despachos de Organización MAS.

1.2.Objetivos Específicos

- Diagnosticar el proceso.
- Lograr trazabilidad entre las áreas participes en el proceso.
- Optimizar el proceso en cuanto a eficiencia.
- Formalizar el servicio de transporte.

2 Estado del arte

2.1 Marco Teórico

Desde que el mundo empresarial amplió su visión y dejó de centrarse en la distribución solo en lugares cercanos, se generó una necesidad de manejo en tiempos y distancia que hoy conocemos como logística; la definición tradicional de logística afirma que el producto adquiere su valor cuando el cliente lo recibe en el tiempo y en la forma adecuada, al menor costo posible (FRANCO, 2005), por esta razón una de las necesidades vitales para la Organización MAS debe ser el aprovechamiento de la logística como una forma de dar valor agregado al producto y no restarlo.

Con base en lo anterior podemos afirmar que la logística es vista en la actualidad como una herramienta dada al mundo empresarial para lograr el incremento de la competitividad y mejora de la rentabilidad de las empresas para acometer el reto de la globalización, la optimización de la gerencia, la gestión logística comercial nacional e internacional, la coordinación óptima de todos los factores que influyen en la decisión de compra (calidad, confiabilidad, precio, empaque, distribución, protección, servicio), la ampliación de la visión gerencial para convertir a la logística en modelo, marco y mecanismo de planificación de las actividades internas y externas de la empresa; como lo menciona Roberto Carro y Daniel González en su libro Logística Empresarial, las actividades logísticas dentro de la empresa se centran en tres áreas:

- Proceso de aprovisionamiento, gestión de materiales entre los puntos de adquisición y las plantas de procesamiento que posea;
- Proceso de producción, gestión de las operaciones de fabricación de las diferentes plantas, y

- Proceso de distribución, gestión de materiales entre las plantas mencionadas y los puntos de consumo. (Carro & González Gómez, 2013)

Es por esto que teniendo en cuenta la situación actual del mercado y el movimiento de importancia en los factores de decisión hacia la calidad sin el limitante de la cercanía con el producto, encontramos que la logística juega un papel importante en las organizaciones cuyo objetivo es el crecimiento, por esto el desarrollo de la presente investigación se centrará en el proceso de distribución, con un énfasis específico en el despacho de pedidos a clientes, dado que como se muestra en la Tabla 1 nos centraremos en las actividades logísticas de transporte y servicio al cliente.

Tabla 1. Actividades logísticas de transporte y Servicio al Cliente

Actividades Logísticas	Aprovisionamiento	Distribución
Proceso de pedidos	Si	Si
Gestión de inventarios	Si	Si
Transporte	Si	Si
Servicio al cliente	No	Si
Compras	Si	No
Embalaje	No	Si
Almacén	Si	Si
Planificación de productos	Si	Si
Tratamiento de mercancías	Si	Si
Gestión de la información	Si	Si

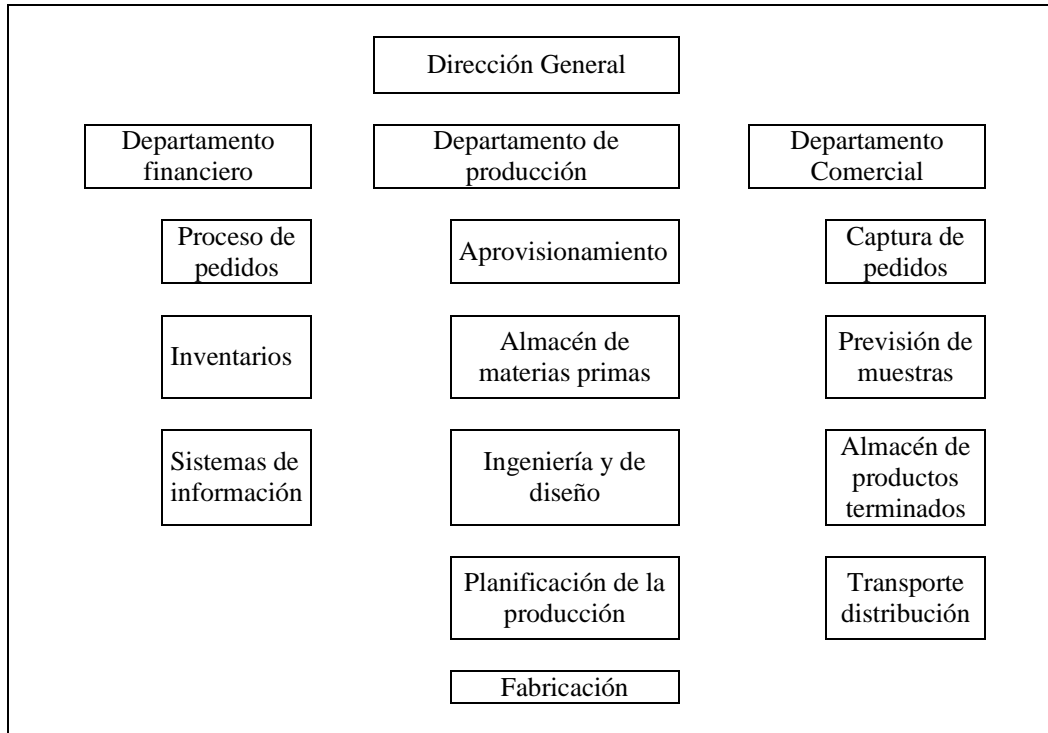
Fuente: Logística empresarial, Carro, R., & González Gómez, D. A. (2013)

En la tabla anterior el autor detalla las actividades que permiten el correcto desarrollo de la logística, las cuales apoyan al aprovisionamiento y/o la distribución del producto; con base en ellas identificamos que las actividades más críticas para la Organización MAS se centran en los procesos de pedidos, transporte, servicio al cliente y la gestión de la información, lo cual se genera por la falta de un responsable independiente que pueda estar al pendiente de ellas

asegurando que los pedidos se carguen con eficiencia aprovechando al máximo el recurso con el que se cuenta, se entreguen en el lugar indicado y bajo las indicaciones del cliente, no las del transportador, quien no conoce cómo ha sido el proceso de compra y los detalles de negociación que se dieron sino que busca cumplir su trabajo sin tener en cuenta esos detalles que deterioran la relación entre la empresa y el cliente.

Además de esto hay que tener presente que existen diferentes procesos en una empresa de producción y de acuerdo a su administración se agrupan las actividades como se muestra en la figura 1 en la cual cada uno de los departamentos cuenta con unas actividades que deben dar resultados a la dirección general, pero que no se deben comunicar de manera horizontal o vertical únicamente sino que deben funcionar como un conjunto que trabaja unido en pro de un objetivo común, es por esto que la figura 1 no muestra una unión específica entre cada departamento y sus procesos.

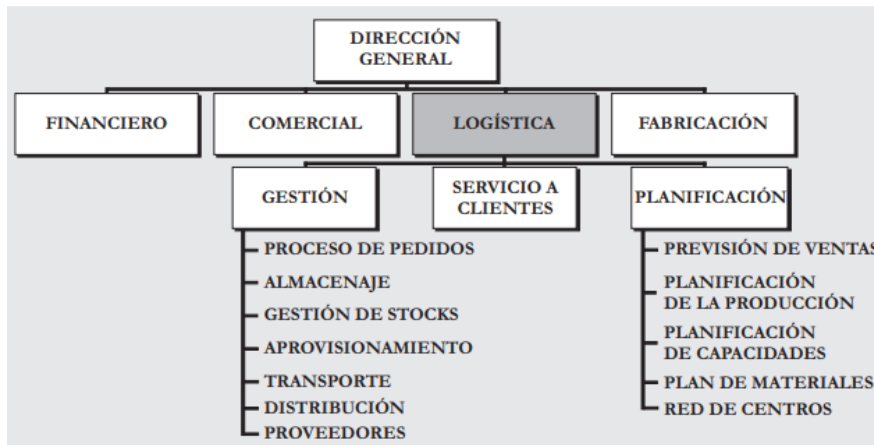
Figura 1. Organigrama general de una empresa sin especificación logística



Fuente: Logística empresarial, Carro, R., & González Gómez, D. A. (2013)

Pero la figura 1 además, nos muestra que las empresas tienen actividades de transporte, distribución de pedidos y almacenamiento de productos terminados a cargo del departamento comercial; para el ejercicio de esta investigación es importante tener en cuenta que el almacenamiento de productos terminados está a cargo de producción y que en el departamento comercial se mantendrán las funciones de transporte y distribución de pedidos solo que con un encargado independiente, además de tener a cargo el control sobre las funciones de despachos de pedidos a clientes y servicio al cliente tanto interno como externo, entregando todas las herramientas para la correcta relación en todo el proceso.

Imagen
1. Organigrama general de una empresa con especificación logística



Fuente: Logística empresarial, Carro, R., & González Gómez, D. A. (2013) A. (2013)

Es por esto que, para el logro y correcto funcionamiento del área logística en una compañía Carro y González Gómez muestran en la imagen 1 la segmentación de tareas que se deben realizar dentro del área de logística a fin de gestionar y planificar de acuerdo a sus capacidades para lo cual se deben implementar herramientas de medición y orden de las diferentes actividades, que soporten la creación de indicadores que evaluaran de manera numérica el desarrollo de cada uno de las actividades y en ultima del proceso en general; un ejemplo de estas herramientas es la tabla 2 y en el anexo 9 que presentan un bosquejo de tablero de medición logística el cual puede y debe ser adaptado según las necesidades de cada empresa.

Tabla 2. ¿Cómo medir el desempeño en el proceso logístico?

Proceso vs Indicadores	Costo	Productividad	Calidad	Tiempo
Servicio al cliente y procesamiento de pedidos				

Planeación y generación de inventarios
Suministros (Compras y facturas)
Transporte y distribución
Almacenamiento

Logística total

Fuente: INDICADORES DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA KPI “Los indicadores claves del desempeño logístico”, MORA GARCIA, L. A. (2016). A. (2013) A. (2013)

Estas herramientas permiten obtener datos de control sobre costos, productividad, calidad y tiempo, y facilitan la obtención de información para su posterior análisis e interpretación a fin de crear los indicadores, que se utilizarán en la Organización MAS y facilitarán la implementación de las mejores cualidades del modelo JIT (Just In Time) que, es una filosofía que define la forma en que debería optimizarse un sistema de producción. Se trata de entregar materias primas o componentes a la línea de fabricación de forma que lleguen “justo a tiempo” a medida que son necesarios.

El JIT no es un medio para conseguir que los proveedores hagan muchas entregas y con absoluta puntualidad para no tener que manejar grandes volúmenes de existencia o componentes comprados, sino que es una filosofía de producción que se orienta a la demanda. (Barcelona, 2002)

La cual se espera implementar en el proceso de despachos y poco a poco se adapte como una cultura en toda la organización; pero no será el único enfoque que se utilizara en esta reestructuración del proceso de despachos.

Adicional al JIT se implementará el sistema pull como se menciona en el artículo de la ESAN GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS que se enfoca en los consumidores y sus necesidades con el fin de producir solo lo que se necesita reduciendo los costos de producción e inventarios; lo cual para el caso específico de este trabajo se enfocará en la importancia de la

experiencia del cliente generado del manejo del transporte y el correcto relacionamiento entre ellos.

2.2 Glosario

- Despacho de Mercancías: El despacho de las mercancías se refiere a las gestiones, trámites y demás operaciones que se efectúan ante la Aduana en relación con las importaciones y exportaciones, pueden efectuarse, entre otros, por los agentes de aduana, quienes pueden intervenir sólo por cuenta ajena en toda clase de despachos (GobiernodeChile, S.f.)
- Indicador: Relación entre las variables cuantitativas o cualitativas que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto a objetivos y metas previstas e influencias esperadas. (ICONTEC, s.f.)
- Indicador de gestión: es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. (reliabilityweb, S.f.)
- Indicadores Logísticos: Son relaciones de datos numéricos y cuantitativos aplicados a la gestión logística que permite evaluar el desempeño y el resultado en cada proceso. Incluyen los procesos de recepción, almacenamiento, inventarios, despachos, distribución, entregas, facturación y los flujos de información entre los socios de negocios. Es indispensable que toda empresa desarrolle habilidades alrededor del manejo de los indicadores de gestión logística, con el fin de poder utilizar la información resultante de manera oportuna (tomar decisiones). (MORA GARCIA, 2016)

- Gestión de calidad: Según Witcher (1995) es un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo (Camisón, Cruz, & González, 2006)
- Logística: Es planificar, operar, controlar y detectar oportunidades de mejora del proceso de flujo de materiales (insumos, productos), servicios, información y dinero. Es la función que normalmente opera como nexo entre las fuentes de aprovisionamiento y suministro y el cliente final o la distribución. Su objetivo es satisfacer permanentemente la demanda en cuanto a cantidad, oportunidad y calidad al menor costo posible para la empresa. (Carro & González Gómez, 2013)
- Modelo de gestión: son un referente para el manejo de la gestión integral de las organizaciones, y una palanca extraordinaria que permite hacer realidad la estrategia y la consecuente generación de valor para los diferentes grupos sociales objetivo. (confiarcoop, s.f.)
- Outsourcing: Este término es utilizado para describir el hecho de que una empresa compre de fuentes externas material, ensamblaje y otros servicios que inicialmente se hacían dentro de la misma compañía. La subcontratación permite que una empresa se centre en las actividades que representan su competencia básica, de esta manera podrá crear una ventaja competitiva a la vez que reduce sus costos. (Carro & González Gómez, 2013)
- Red logística: podemos verla como un grafo compuesto por nodos y arcos. Los nodos representan los agentes de una organización (factorías, almacenes, centros de distribución, clientes, etc.), y los arcos son los diferentes medios de transporte entre nodos, por ejemplo, trenes, barcos, gasoductos, poliductos, etc. (RUIZ, s.f.)

- Sistema de gestión: Es un conjunto de reglas y principios relacionados entre sí de forma ordenada, para contribuir a la gestión de procesos generales o específicos de una organización. (THINK&SELL, s.f.)

2.3 Marco Contextual

Desde el año 1990 y tras la compra de un molino de harina de trigo en Pasto, Nariño se crea una empresa familiar que hoy en día es conocida como Organización MAS; después de algunos años, en 1996 para ser más exacto la empresa adquiere otro Molino de harina de trigo en la ciudad de Bogotá, con lo que la Organización empieza un proceso de crecimiento y formalización, la organización realizó una inversión inicial que buscaba el adecuamiento de la construcción y el funcionamiento del molino.

Después de estas adecuaciones y con el paso de los años, la organización se dedicó a la facturación de producto a clientes de grandes cuentas con lo que garantizaba un gran volumen de ventas con una logística sencilla; debido a este aumento en las ventas, se vio en la necesidad de crear un equipo comercial y adaptarse al mercado según su crecimiento; es por esto que tras los años se han presentado cambios en cuanto al organigrama generando oportunidades de mejora.

Desde un inicio la Organización MAS identificó la importancia que tenía el transporte para su negocio pero suplió esta necesidad con personal informal y con un manejo de pago por servicio; en la actualidad está funcionando con una familia de transportadores, estos operan sin un contrato de servicio, además la cancelación de servicio de transporte se realiza a través de planillas y archivos Excel lo que impide contar con un control que garantice el servicio al cliente en la entrega de los pedidos, además cuenta con diferentes variables que complican el cálculo como lo son, la ubicación, el peso y el desplazamientos del producto.

REESTRUCTURACIÓN DE DESPACHOS ORGANIZACIÓN MAS

25

Con la ampliación de los molinos La Organización MAS ha enfocado sus esfuerzos en lograr una mejor participación en el mercado ocupando la posición número 13 de 24 empresas, entre 2012 y 2015 la empresa se ha sostenido en este puesto, sin embargo y con el fin de mantenerse es necesario que la organización mejore su servicio. A continuación, se muestra la participación en el mercado de la Organización entre 2012 a 2015 figura 3.

Figura 3. Participación de mercado 2012 a 2015

Puesto	GREMIOS/ZONAS EMPRESAS	2012		2013		2014		2015	
		Total	Part. %	Total	Part. %	Total	Part. %	Total	Part. %
1	HARINERA DEL VALLE S.A	194.508	16,1%	248.062	21,0%	209.953	15,0%	252.681	19,8%
2	ORGANIZACIÓN SOLARTE Y CIA S.C.A	193.447	16,0%	153.795	13,0%	244.145	17,4%	197.757	15,5%
3	NUTRESA	135.427	11,2%	139.302	11,8%	166.533	11,9%	145.431	11,4%
4	MOLINOS DEL ATLÁNTICO Ltda.	156.035	12,9%	150.348	12,8%	179.762	12,8%	131.412	10,3%
5	MOLINOS EL LOBO Ltda.	66.806	5,5%	84.691	7,2%	70.398	5,0%	95.952	7,5%
6	RAFAEL DEL CASTILLO & Co S.A	88.701	7,3%	86.659	7,4%	112.273	8,0%	76.445	6,0%
7	COLOMBINA DEL CAUCA	34.876	2,9%	18.218	1,5%	23.628	1,7%	38.631	3,0%
8	MOLINOS SAN MIGUEL Ltda.	36.101	3,0%	36.971	3,1%	41.535	3,0%	37.909	3,0%
9	INDUSTRIA DE HARINAS TULÚA Ltda.	51.712	4,3%	43.036	3,7%	57.839	4,1%	35.185	2,8%
10	GENEROSO MANCINI & CIA Ltda.	48.401	4,0%	35.279	3,0%	44.224	3,2%	33.906	2,7%
11	ICOHARINAS Ltda.	36.157	3,0%	28.758	2,5%	37.512	2,7%	33.731	2,6%
12	HARINERA PARDO	40.233	3,3%	25.384	2,2%	38.770	2,9%	30.695	2,4%
13	ORGANIZACION MAS	24.790	2,1%	24.494	2,1%	24.590	1,8%	28.069	2,2%
14	MOLINOS LA AURORA S.A	22.023	1,8%	18.188	1,5%	14.502	1,0%	22.765	1,8%
15	INDUSTRIA HARINERA LOS TIGRES & CIA	19.500	1,6%	21.097	1,8%	22.241	1,6%	20.240	1,6%
16	MOLINOS LAS MERCEDES (Ponque Ramo)	16.250	1,3%	8.772	0,7%	15.870	1,1%	20.156	1,6%
17	PRECOCIDOS DEL ORIENTE	3.405	0,3%	6.537	0,6%	19.978	1,4%	17.202	1,3%
18	COMAPAN S.A	6.500	0,5%	8.100	0,7%	34.463	2,5%	15.508	1,2%
19	PRODUCTORA COLOMBIANA DE HARINAS Ltda.	8.000	0,7%	9.925	0,8%	10.800	0,8%	9.880	0,8%
20	HARINERAS DEL CENTRO	3.800	0,3%	7.749	0,7%	10.239	0,7%	8.450	0,7%
21	COOP. DE PANIF. DE SANTANDER	9.234	0,8%	9.385	0,8%	9.427	0,7%	8.200	0,6%
22	MOLINOS DE ORIENTE Ltda.	6.875	0,6%	6.484	0,6%	7.356	0,5%	7.204	0,6%
23	MOLINO SAN LUIS Ltda.	5.012	0,4%	4.230	0,4%	4.272	0,3%	6.460	0,5%
24	MOLINOS IMPERIAL	1.050	0,1%	2.237	0,2%	1.952	0,1%	1.658	0,1%
	TOTALES	1.208.843	100,0%	1.178.721	100,0%	1.402.262	100,0%	1.275.527	100,0%

Fuente: Construcción Organización MAS con datos de Fedemol GARCIA, L. A. (2016). A. (2013) A. (2013)

En la actualidad el mercado está compuesto principalmente por 24 empresas que son lideradas por Harinera del Valle con una participación del 19,8% al 2015. Lo anterior visto desde la composición del mercado a partir de las importaciones de trigo.

En la siguiente figura 4 se presenta la participación de mercado, en la cual, entre Harinera del Valle, Organización Solarte, Nutresa y Molinos Atlántico suman el 57% del mercado. Por su parte, Organización MAS es dueña del 2,2%, ocupando la posición 13 en orden de importancia.

Figura 4. Participación del mercado

Fuente: Construcción Organización MAS con datos de Fedemol

el número de empresas molineras en el país es limitado por lo que ganar participación en este mercado es importante para las compañías que buscan optimizar en los procesos claves para mejorar el servicio y la logística de entregas es parte fundamental de este objetivo, en el cual encontramos las siguientes observaciones;

- Transporte de carga pesada 50 kilos por unidad de producto.
- Producto de alta contaminación con la humedad y con absorción de olores.
- El transporte prestado para algunos de los molinos de trigo es de naturaleza informal.
- La descarga necesaria del producto se realiza en algunos casos por personas naturales quienes no se encuentran protegidas con ninguna clase de seguridad social ni laboral, por tal motivo se encuentran expuestos diferentes consecuencias como son cargue exceso de peso, accidentalidad en las plantas, afectación en los pulmones entre otras, lo que también puede ocasionar demandas a las organizaciones.

- Las exigencias de los clientes a las condiciones de entrega de mercancía cada vez son más específicas en cuanto a condiciones de vehículo, condiciones fitosanitarias y de certificaciones específicas, lo que ocasiona que el transporte informal no pueda cumplir y que el transporte formal sea más costoso, costos que se pasan al producto haciéndolo menos competitivo.
- Los Molineros del país deben encontrar la forma de ser más eficientes en cada uno de sus procesos, para lograr la competitividad y el nivel de calidad exigido por el mercado, y el transporte de sus productos debería ser un medio de eficiencia y buen servicio al cliente, que al no ser propio para algunas organizaciones presentan oportunidades de mejoramiento necesarias.

2.4 Marco Legal

El área de transporte debe tener dentro de las condiciones para la prestación del servicio exigidas al tercero encargado de dicho proceso, el cumplimiento de los siguientes artículos de la ley 9 de 1979 bajo la cual se dictan medidas sanitarias

ARTICULO 278. Los vehículos destinados al transporte de alimentos, bebidas y materias primas, deberán ser diseñados y construidos en forma que protejan los productos de contaminaciones y aseguren su correcta conservación. Además, deberán conservarse siempre en excelentes condiciones de higiene. El Ministerio de Salud reglamentará las condiciones higiénico-sanitarias que deben cumplir. (Ley 9, art. 278, 1979)

ARTICULO 280. Se prohíbe depositar alimentos directamente en el piso de los vehículos de transporte, cuando esto implique riesgos para la salud del consumidor. (Ley 9, art. 280, 1979)

ARTICULO 281. Se prohíbe transportar, conjuntamente, en un mismo vehículo, bebidas o alimentos, con sustancias peligrosas o cualquiera otra sustancia susceptible de contaminarlos. (Ley 9, art. 281, 1979)

ARTICULO 282. Los recipientes o implementos que se utilicen para el transporte de alimentos o bebidas deberán estar siempre en condiciones higiénicas. (Ley 9, art. 282, 1979).

Existe también en la legislación colombiana la normatividad 1072 la cual quiere normar el cargue de peso máximo por movimiento en 25 kilos, esta norma está a la espera de ser exigida por la legislación, lo que acarrearía un sobrecosto en producto terminado además de sobrecostos logísticos por movimientos de producto en las entregas del cliente.

3 Aspectos Metodológicos

Para el desarrollo de este trabajo se aplicó una investigación tanto de tipo descriptiva, que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas (Sampieri, 2014), como explicativa, que pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian (Sampieri, 2014), esto con el fin de mostrar la problemática actual que se presenta en el proceso de despachos de la Organización MAS justificando la necesidad de independizar el proceso de despachos dentro del área comercial dándole la importancia que merece.

Dando inicio con una observación cualitativa que nos permitió identificar las actividades alrededor del proceso de despachos y conocer de primera mano situaciones sociales manteniendo un papel activo, así como una reflexión permanente; en esta fase inicial de la investigación se prestó atención principalmente a los detalles, sucesos, eventos e interacciones, que tenía la persona responsable de esta actividad y las demás que hacían parte de su cargo como asistente comercial.

En esta fase se tomaron notas en una agenda para la revisión de las actividades con las que cuenta el ejercicio de despachos, definiendo las actividades y movimientos que debe desempeñar la persona encargada; además se realizó una revisión de la información general de despachos con la que contaba la organización al año 2017, con base en estas observación y los hallazgos se realizó un diagnóstico seguido de una propuesta de reestructuración la cual fue presentada a la gerencia, dando inicio al desarrollo de esta investigación,

Teniendo presente que el fin principal de esta investigación es la implementación de un nuevo sistema de gestión en la logística de entregas, que le permita a la Organización MAS mejorar su proceso en cuanto a despachos, es necesario el análisis del actual manejo de estas

actividades por el área comercial, para con esto determinar si se requiere de una separación de funciones y/o independencia de cargos.

3.1 Diagnósticos

3.1.1 Situación Inicial del Proceso de Despachos Organización MAS S.A.S

En el momento que se da inicio a esta investigación, la Organización MAS S.A.S cuenta con un organigrama en el cual no se visualiza el proceso de despachos, en la actualidad parte del proceso es desarrollado por el asistente comercial, a continuación se presenta dicho organigrama:

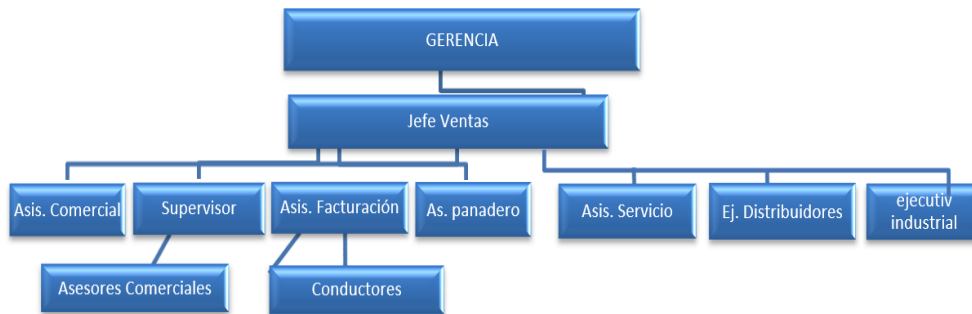


Figura 5. Estructura Organizacional del área comercial

Fuente: Construcción Organización MAS

Se empieza el proceso de observación y análisis de las actividades realizadas en despachos de pedidos desde abril del 2018 a julio 2018 con alimentación de la información manual Anexos 10 y 11 observación de despachos, con la cual se detallan los siguientes hallazgos;

1. El proceso de despachos de la Organización MAS es controlado por un asistente comercial que no posee conocimiento logístico aparte de su aprendizaje empírico dentro de la organización.

2. No se cuenta con un cargo específico para coordinar los despachos, estas actividades las realiza asistente comercial y la cubre asistente de facturación.
3. El número de tareas diarias desde facturación no permite desarrollar ajustes a procesos para optimizar tiempos para facturación y menos despachos.
4. El asistente comercial también tiene a su cargo la entrega de pedidos a clientes, lo que no le permite ser imparcial con la distribución del recurso ya que prioriza el mayor volumen
5. Se fijan prioridades de acuerdo al criterio del asistente de turno.
6. El transporte es tercerizado y dado a un operador único para la ciudad de Bogotá.
7. El operador externo de transporte es de naturaleza informal, está conformado por una familia de hermanos con un vocero entre ellos, quienes no cuentan con las garantías ni pólizas que el crecimiento de la organización requiere.
8. La conformación informal de los transportadores para el servicio de entrega de pedidos en la ciudad de Bogotá permite que su costo general de transporte sea favorable para la organización, pero limita la exigencia en cuanto a ampliación de rutas, limitando el crecimiento de la organización.
9. No se cuenta con una continua cotización de transporte desde compras para favorecer a la Organización tener el mejor proveedor.
10. No se realizan encuestas de satisfacción a los clientes que le permitan a la organización, evaluar el servicio de transporte prestado a los clientes.
11. No se cuenta con un contrato de servicio que le permita a la organización tener garantía por el servicio que los transportadores le prestan.
12. Los transportadores tienen voz y voto en las decisiones en cuanto al servicio prestado a los clientes de la organización.

13. Los transportadores actuales han presentado renuncia a las labores prestadas en 3 ocasiones durante el año 2017 y dos ocasiones en el año 2018.
14. Las capacitaciones a transporte en cuanto a normatividad que se han realizado por parte de Organización MAS (véase Anexo 8) no han sido suficientes y se evidencia la continuidad de las deficiencias puntualizadas anteriormente, teniendo en cuenta la periodicidad escasa de estas y su contenido.
15. las capacitaciones no están diseñadas en busca de una formación integral y no hay un seguimiento controlado por Organización MAS
16. No se tienen identificados los costos totales de entrega de pedidos para cada uno de los clientes de la organización.
17. No se cuenta con una póliza de seguro que cubra a la Organización de alguna afectación al producto o cliente atendido.
18. Los transportadores no entregan en la totalidad de la ciudad de Bogotá, limitando el crecimiento de la organización. como se muestra en la figura 6. Marcadas con color roja zonas de no entrega; localidad de Usme, cerros orientales, localidad de Ciudad Bolívar, municipio de Soacha.



Figura 6. Zonas de no entrega en Bogotá

Fuente: Construcción Organización MAS

19. No se cuenta con el proceso de despacho descrito formalmente en una caracterización de procesos, que permita la identificación de puntos críticos.
20. Las entregas de pedidos a clientes están condicionadas a días de entrega específica por día de ruta y no por trayecto de rutas, lo que hace que se limite al cliente en cuanto a que solo se le entrega pedido 1 día a la semana por zona afectando ventas.
21. El acuerdo con los transportadores es un acuerdo verbal en el cual se calculan los valores a pagar dependiendo de la cantidad de unidades descargadas independiente de peso del producto, esto no permite calcular el costo por kilo transportado, precio de cobro condicional por tipo de clientes específicos, lo que hace la liquidación más compleja con el crecimiento en la numérica de clientes, cobro adicional por no utilizar la capacidad total de carga del vehículo, lo que dificulta controlar de forma eficiente ya que el transportador organiza su ruta de entregas, cobro a clientes por concepto de flete que es pagado al transportador sin filtros por parte de la organización.

22. El sistema de pago actual a transporte tiene diversas variables a tener en cuenta en la liquidación del servicio, lo que hace que la interpretación sea compleja y no entendible para el área de contabilidad de la organización, su cancelación está calculada por unidades entregadas con diferentes valores por producto además con valores diferenciales por clientes.

23. La liquidación de pago de transporte presenta ajustes frecuentes a servicios ya cancelados, generando sobrecostos a la operación.

24. No existe un medio en el cual el pago de transporte sea controlado desde el sistema SAP con el que cuenta la organización. Se realiza mensualmente de forma manual con un Excel compartido en el cual ingresan varias áreas.

Adicional a la observación de las actividades de despachos se realizaron encuestas a las diferentes personas que intervienen en el proceso de despachos., dando paso al análisis de la información recolectada a fin de diagnosticar el proceso de despacho.

3.1.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE ENCUESTAS

Teniendo en cuenta la importancia de las personas que intervienen en el proceso de despachos, razón de ser de esta investigación, se realizaron las siguientes encuestas y detallamos sus resultados a continuación.

3.1.2.1. Asistente comercial

Con el fin de conocer que actividades referentes al cargo de despacho se están realizando actualmente, frecuencia, complejidad y responsabilidad del mismo se realizó entrevista al asistente comercial quien a la vez desempeña actividades de despacho de pedidos a clientes, la señora Ingridth Susana Vargas quien tiene formación tecnológica y labora para la Organización MAS en el área de ventas con un tiempo de tres años.

En base a la observación realizada en la organización se realiza encuesta en la cual se listaron 12 actividades que se deben realizar en el área de despacho.

1. ¿Ha identificado reproceso en el área de despacho?

Rta: Si, los siguientes:

Demora para despacho

Demora para despacho en clientes mostrador

Direcciones erradas

Clientes con pagos demorados

Liquidación y pago manual de transporte.

Interpretación: De acuerdo con la información se entiende que el área de despachos actualmente presenta varios reproceso que están generando cuellos de botellas bloqueando el correcto funcionamiento del área.

2. De las siguientes actividades indique cuales realiza actualmente asignándoles un % de tiempo de ocupación, evalúe su complejidad, la frecuencia y nivel de responsabilidad.

Tenga en cuenta D=diaria, S= semanal, M= mensual T=trimestral y A= anual.

Complejidad.

INF=Inferior a mi cargo actual ADEC= Adecuado a mi cargo y SOB= sobrepasa mi cargo

Tabla 3. Realización principales actividades de despacho

Actividades Principales	%tiempo de ocupación	Complejidad			Frecuencia					Responsabilidad		
		Alta	Media	Baja	D	S	M	T	A	INF	ADEC	SOB
Ajuste horarios	0%	X			x	X					x	
Análisis capacidad de carga	5%	X			x						x	
Capacitación a transporte	0%			x					x			x
Control de servicio a entrega de pedidos	0%											
Control de tiempo (cargues, descargues y desplazamientos)	30%	X			x						x	
Distribución de vehículos acorde a la demanda	5%	X			x						x	
Generación de presupuesto	0%	X							x			x
Liquidación pago de transporte	30%	X					x				x	
Toma de decisiones	10%	X					x				x	
Total	80%	4	3	1	4	1	2	0	2	0	6	2
Total %	80%	50	37,5	12,5	40	10	20	0	20	0	75	25

Nota: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.



Fuente: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

Figura 7. Porcentaje de actividades realizadas

Análisis e interpretación: Las tareas como la liquidación, pago de transporte y el control de tiempo (cargues, descargues y desplazamientos) son las tareas que consumen la mayor parte del tiempo en el área de despacho.

Adicionalmente se identifican tareas que la encuestada no asigna porcentaje de tiempo de ocupación por lo cual se infiere que estas tareas no se están realizando actualmente.

3. ¿En la ejecución de las labores de despacho con quien se relaciona? Marque con una X

Tabla 4. Clientes internos y externos

Clientes	Cargos	Frecuencia				
		D	S	M	T	A
	Ejecutivos	X				
Internos	Gerenciales		X			
	Operarios	X				
	Ejecutivos			x		
Externos	Gerenciales			x		
	Operarios			x		
TOTAL		2	1	3	0	0

Nota: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

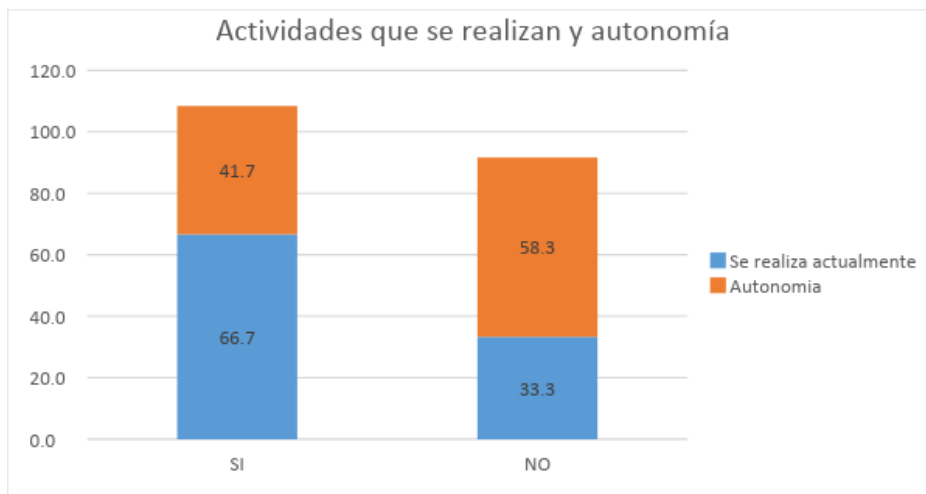
Análisis e interpretación: Las tareas que se realizan diariamente y semanalmente requieren relación interna con cargos tales como ejecutivos, gerenciales y operativos. Mensualmente se tiene relación con los clientes externos a nivel de ejecutivos, gerenciales y operarios.

4. Indique que actividades realiza actualmente, cuáles de ellas realiza de forma autónoma sin necesidad de autorización de sus responsables jerárquicos y el grado de conocimiento que posee para desarrollarlas.

Tabla 5. Autonomía en ejecución de tareas

Responsabilidad	Se realiza actualmente	Decisión autónoma	Grado de conocimiento		
			A	M	B
Ajustes horarios	SI	SI	X		
Análisis capacidad de cargue	SI	SI	X		
Capacitación a transporte	NO	NO			X
Control de servicio a entrega de pedidos	SI	SI		X	
Control de tiempo (cargues, descargues y desplazamientos)	SI	NO		X	
Distribución de vehículos acorde a la demanda	SI	SI	X		
Generación de presupuesto	NO	NO	X		
Liquidación pago de transporte	SI	NO	X		
Toma de decisiones	SI	NO	X		
Indicadores de gestión	NO	NO	X		
total, facturado vs total entregado	NO	NO	X		
Actualización base de transporte	SI	SI	X		
SI	66,7	41,7	5	41,7	
NO	33,3	58,3	7	58,3	
Total	100	100	12	100	

Nota: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.



Fuente: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

Figura 8. Actividades que se realizan vs su autonomía

Análisis e interpretación: De las tareas listadas en la encuesta se identifica que actualmente el 66.7% se realiza y el 33.3% no se realiza, de igual manera se identifica que el 41.7% de las actividades que se realizan son de autonomía propia de la asistente, mientras que el 58.3% depende del aval de su responsable jerárquico.

5. Indique su participación en la definición de los siguientes valores.

Recuerde I=Información C= Control, N= negociación D=Decisión.

Tabla 6. Participación en definición de denominaciones

Denominación	Tipo Influencia			
	Información	Control	Negociación	
Presupuesto anual			X	
Nivel salarial			X	
Facturación	X	X		
Costos de transporte	X		X	
Total		2	1	3
Total %		33,3	16,7	50

Nota: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

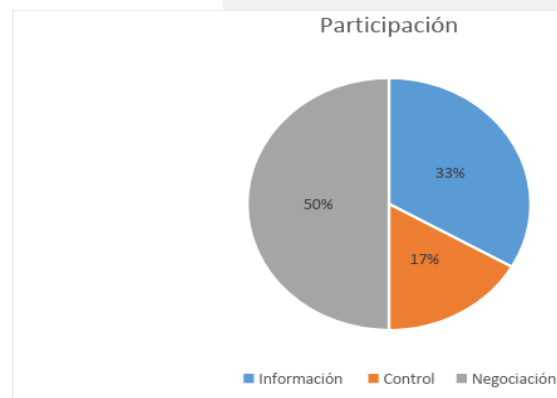


Figura 9. Porcentaje de participación en definición de denominaciones

Fuente: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación: La asistente comercial tiene el 50% de participación en tareas de negociación de presupuestos, niveles de control y costos de transporte, lo cual es una tarea que

sobrepasa el grado de responsabilidad de su cargo puesto que las tareas y labores para las que fue contratada inicialmente eran temas de secretariado comercial mas no labores que impliquen toma de decisiones. Adicionalmente también tiene una participación considerable del 33% en labores de informes de facturación y costos de transporte y el 17% en labores de control en la facturación.

CONCLUSIÓN

Por medio de la información recolectada evidenciamos que la asistente comercial realiza labores de despacho las cuales no son acordes al cargo para el cual fue contratada, adicionalmente de las 12 tareas listadas en la entrevista tan solo el 66.7% se está realizando es decir que el 33.3% de las tareas que se están dejando de realizar, generando riesgo a la Organización MAS S.A.S, al ser tareas de control tales como facturados vs entregado, manejo de presupuestos y acuerdos de servicio, por otra parte no todas las tareas son de autonomía propia de la asistente y requiere autorización de su responsable jerárquico. También se identificó que hay tareas que sobre pasan su grado de responsabilidad como lo es la negociación de temas como presupuestos, niveles de servicio de carga y costos de transporte.

Cabe aclarar que también se identifican tareas manuales que demandan el 60% de la jornada laboral como lo es el control de cargue y la liquidación de pago de transporte.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda a la organización MAS S.A.S la contratación de una persona profesional administración de empresas, ingeniería industrial o en carreras afines que permitan garantizar el debido cumplimiento de las 12 tareas listadas en esta encuesta. Adicionalmente se requiere la

creación de manuales de funciones, caracterización del proceso e implementación de controles que permitan la evaluación del proceso y el personal.

Por otra parte se requiere la automatización del proceso de liquidación y pago de transporte liberando la carga operativa que hoy en día se tiene en este proceso, esta liberación de tiempo brinda oportunidad para mejorar y crear controles al proceso.

3.1.2.2. Conductores

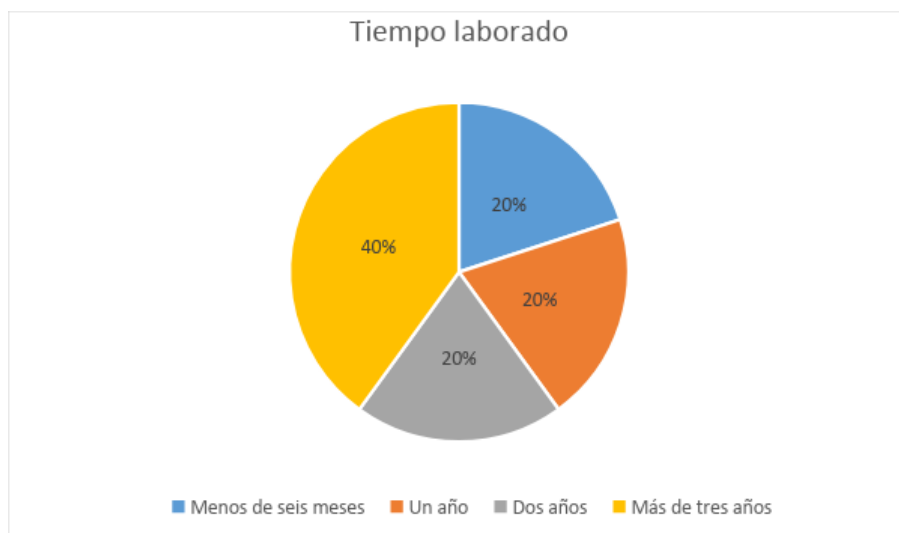
Con el fin de identificar las problemáticas que tienen los conductores en el cargue y descargue de la mercancía y comunicación con la Organización MAS S.A.S se entrevistaron 5 conductores de los 3 carros fijos de transporte.

1. Tiempo laborado en esta empresa

Tabla 7. Tiempo laborado de los conductores

Tiempo laborado	Frecuencia	Porcentaje
Menos de seis meses	1	20
Un año	1	20
Dos años	1	20
Más de tres años	2	40
Total	5	100

Nota: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.



Fuente: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

Figura 10. Porcentaje tiempo laborado conductores

Análisis e interpretación: El 40% de los conductores labora para la compañía MAS S.A.S hace más de tres años, lo que los convierte en una fuente confiable a usar para determinar posibles falencias en el área de despacho.

2. Posee licencia de conducción y carnet de manipulación.

Tabla 8. Documentación por parte de transportista

Licencia	Frecuencia	Porcentaje
B2	3	60
C2	2	40

Total	5	100
--------------	---	-----

Carnet manipulación	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60
No	2	40
Total	5	100

Nota: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

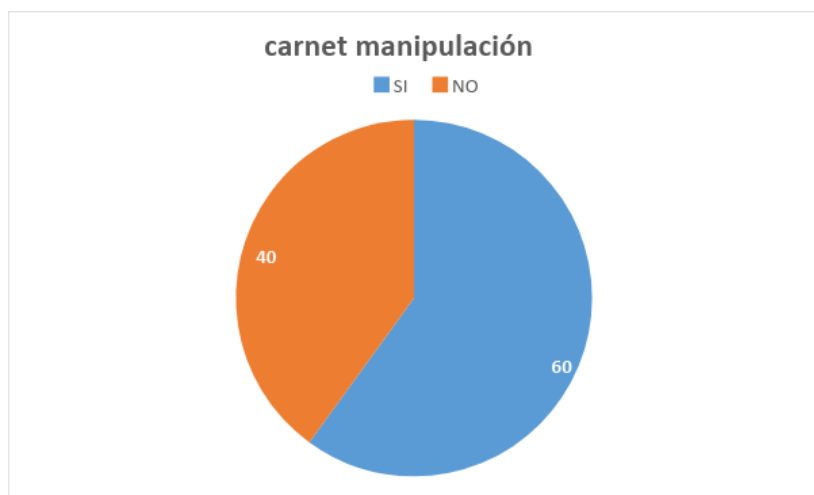


Figura 11. Carnet manipulación

Fuente: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

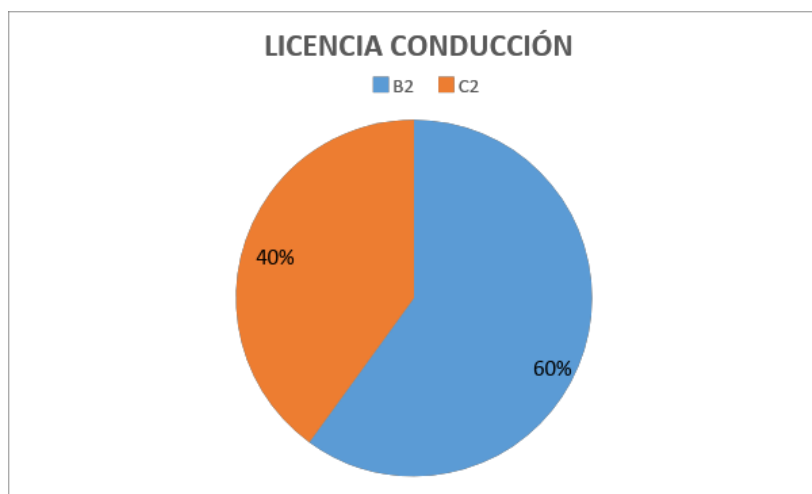


Figura 12. Licencia conducción

Fuente: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

Análisis e Interpretación: El 40% de los conductores no cuenta con documentación completa requerida para la prestación del servicio, lo cual implica un riesgo para Organización MAS puesto que no cumplen con las exigencias totales de los clientes en aumento. Por otra parte el 100% de los conductores cuenta con licencia de conducción sin embargo el 60% cuenta con categoría de conducción B2 es decir que solo pueden conducir vehículos particulares.

3. Que actividades generales desempeña.

Tabla 9. Actividades desempeñadas por los transportistas

Actividades	Frecuencia	Porcentaje
Conductor	5	33,3
Cargar	3	20,0
Descargar	2	13,3
Cobro de dineros	5	33,3
Total	15	100

Nota: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

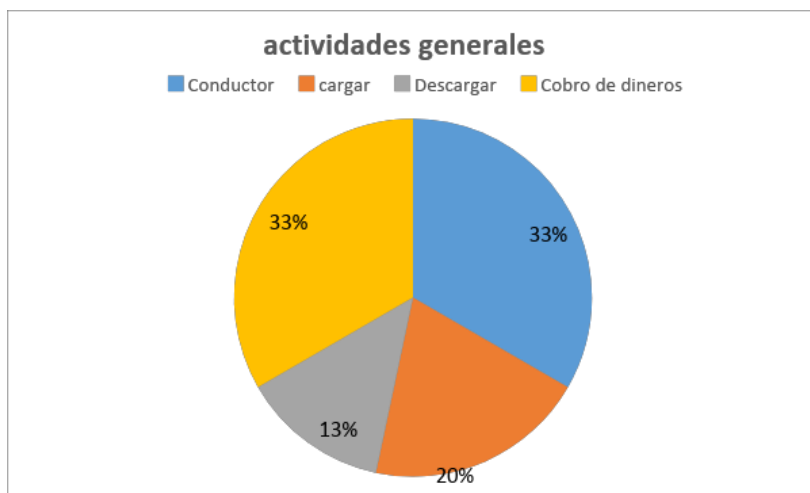


Figura 13. Porcentaje actividades realizadas por transportistas

Fuente: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación: El 100% de los conductores debe realizar tareas adicionales a la conducción como el cobro de dinero que tiene una participación del 33% y algunos deben realizar tareas de cargue y descargue, esto quiere decir que no todos los conductores cuentan con un ayudante.

4. En el punto de entrega están pendientes recibir el pedido.

Tabla 10. Actividades desempeñadas por los transportistas

Pendientes a recibir el		
pedido	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	40
NO	3	60
Total	5	100

Nota: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

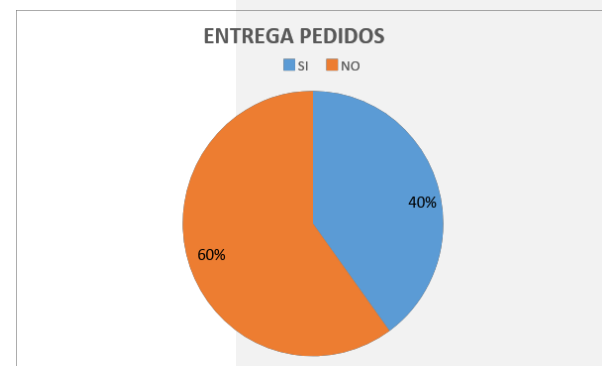


Figura 14. Entrega de pedidos

Fuente: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación: El 60% de los conductores indican que en el punto de entrega no hay alguien pendiente a recibir su pedido.

5. Cuanto tiempo demora en realizar la entrega.

Tabla 11. Tiempo que le toma la entrega del pedido

Tiempo en realizar entrega	Frecuencia	Porcentaje
5 a 10 minutos		0
10 a 20 minutos		0
20 a 30 minutos		0
más de 30 minutos	5	100
Total	5	100

Nota: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación: El 100% de los conductores indica que la entrega del pedido demora más de 30 minutos, lo cual tiene plena relación con la pregunta anterior puesto que si no hay alguien presto a recibir el producto al conductor le va tomar más tiempo la entrega porque debe esperar a contactar quien le reciba.

6. Cuenta con alguna herramienta tecnológica que le permia identificar la mejor ruta

Tabla 12. Uso de herramienta tecnológica

Herramienta tecnológica	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	5	100
Total	5	100

Nota: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación: El 100% de los conductores indica que no cuentan con ninguna herramienta que les permita identificar la ruta más óptima para realizar el recorrido de entrega de pedidos.

7. Tiene alguna complicación o problemática al momento del cargue del producto.

Tabla 13. Complicaciones en el cargue

Complicación en el cargue	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100
NO	0	0
Total	5	100

Cuales	Frecuencia	Porcentaje
Cargue	5	35,71
Demora en tiempo de cargue	5	35,71
Bultos rotos	4	28,57
Total	14	100

Nota: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

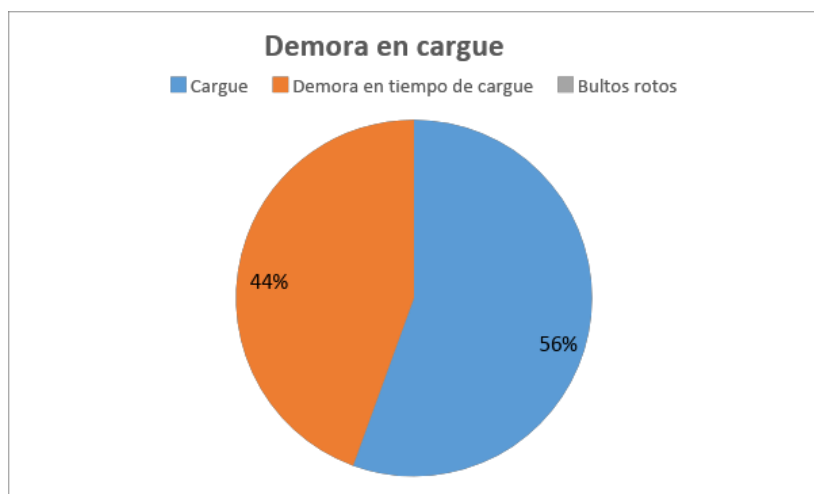


Figura 15.
Complicaciones en el cargue

Fuente: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación: El 100% de los conductores indica que si tienen complicaciones el 35.71% indica que en el cargue, 35.71 demora en tiempos de cargue y 28.57 indica por bultos rotos

8. Tiene alguna problemática al momento del descargue y entrega del producto

Tabla 14. Complicaciones en el descargue

Complicación descargue	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100
NO	0	0
Total	5	100

Cuales	Frecuencia	Porcentaje
Nadie pendiente a la entrega	2	40
demora pago	2	40
dirección errada	1	20
Total	5	100

Nota: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación: El 100% de los conductores indica que si tienen complicaciones en el descargue y entrega del producto. El 40% coincide que en el punto de entrega no hay nadie pendiente a recibir y se demoran en pagar el 20% indica que tienen también complicaciones por direcciones erradas.

9. Tiene alguna problemática en cuanto a la comunicación con la organización MAS

Tabla 15. Comunicación organización

Comunicación organización		
MAS	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60
NO	2	40
Total	5	100

Cuales	Frecuencia	Porcentaje
Soluciones inconvenientes	2	40
No prestan atención problemática	1	20
No hay una cabeza visible	2	40
Total	5	100

Nota: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.



Figura 16. Comunicación organización

Fuente: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.



*Figura 17.
Problemas en la
comunicación con
organización MAS*

Fuente: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación: El 40% de los conductores indican que si tiene problemas en cuanto a la comunicación con Organización MAS S.A.S Indican que la principal problemática es que no se tiene una cabeza visible a quien se puedan dirigir, no hay efectividad en la solución de inconvenientes y no prestan atención a la problemática.

10. Cómo evalúa la empresa para la que labora su desempeño.

Tabla 16. Método de evaluación

Método evaluación	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	5	100
Total	5	100

Nota: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación: El 100% de los conductores encuestados manifestaron que no hay un método con el que la empresa evalué su desempeño.

CONCLUSIÓN

Por medio de la información recolectada evidenciamos que el 40% de los conductores que prestan su servicio a la Organización MAS no cuentan con la documentación completa para la prestación del servicio lo cual implica riesgos a la Organización MAS de igual manera se identifica que los conductores no cuentan con herramientas tecnológicas que les permita realizar la ruta de los pedidos de forma óptima buscando la mejor ruta. También se identifica falta de control a nivel de la Organización MAS ya que los conductores no identifican una cabeza líder a quien dirigir sus peticiones y tampoco encuentran solución a las diferentes problemáticas que se les presentan.

Se evidencia falta de construcción de área con la importancia que el transporte requiere para el crecimiento de la organización que permita de manera organizada priorizarlas las oportunidades para su resolución y la formación y capacitación al transporte que permita su mejoramiento.

RECOMENDACIÓN

De cara a la Organización MAS S.A.S se requiere estructurar el área de despacho y diseñar un sistema que garantice la retroalimentación del transporte hacia Organización MAS S.A.S, Se recomienda actualización de datos de los clientes por parte de la Organización.

Adicionalmente se requiere que la empresa verifique la idoneidad y calificación de los conductores para el transporte de los productos y solicitar a la empresa prestadora del servicio la implementación de una herramienta tecnológica que les permita identificar la mejor ruta para la entrega de la mercancía.

3.1.2.3. Empresas transportadoras

De la operación de transporte se cuenta por un lado con la flota informal que cubre las entregas de Bogotá y con algunas empresas transportadoras con las cuales la organización realiza los envíos nacionales, Se encuestan a tres de los dueños de los vehículos encargados de prestar el servicio de transporte con el fin de conocer su capacidad.

1. Tiempo de experiencia en el transporte

Tabla 17. Experiencia en el transporte

Tiempo Experiencia	Frecuencia	Porcentaje
Menos de seis meses	0	0
Un año	0	0
Dos años	2	66,67
Más de tres años	1	33,33
Total	3	100

Nota: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación: El 66.67% de las empresas encuestadas tienen un tiempo de experiencia en el transporte de más de dos años y el 33.33% tiene experiencia de más de 6 años.

1. ¿Con cuántos vehículos cuenta?

Tabla 18. Cantidad de vehículos

REESTRUCTURACIÓN DE DESPACHOS ORGANIZACIÓN MAS

57

No. Vehículos	Frecuencia	Porcentaje
Ricardo Sánchez	3	18,75
Redetrans	5	31,25
Uniandina	8	50,00
Total	16	50

Nota: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

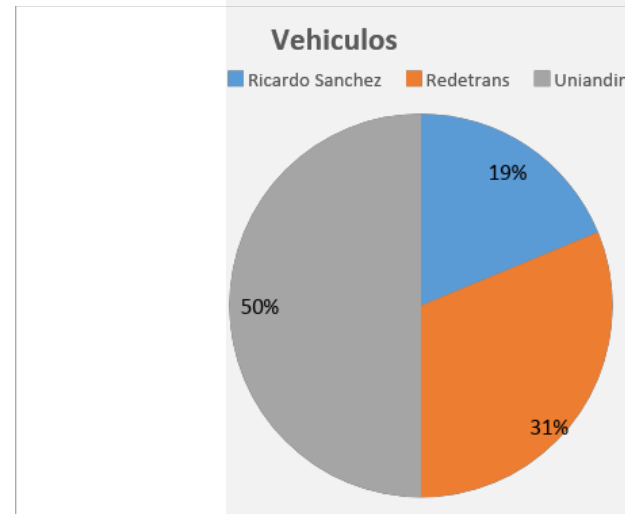


Figura 18.
Participación por
cantidad de vehículos

Fuente: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación: La empresa Uniandina tiene el mayor número de vehículos seguido la empresa Redetrans y por último Ricardo Sánchez.

2. ¿Qué porcentaje de participación tiene Organización Mas entre sus clientes?

Tabla 19. Porcentaje participación Organización MAS

% participación	Frecuencia	Empresa
menos de 50%	2	Redetrans y Uniandina
Entre 50% y 70%	0	
Entre 70% y 90%	1	Ricardo Sánchez
100%	0	0
Total	3	

Nota: Elaboración propio con base en la tabulación de respuestas de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación: El porcentaje de participación de la organización MAS para la empresa Uniandina y Redetrans es muy baja es menos del 50% mientras que para la organización Ricardo Sánchez la participación se encuentra entre 70 y 90% .

3. ¿El margen de contribución de Organización Mas para su organización es?

Tabla 20. Margen contribución de Organización MAS

Margen contribución	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0
Bueno	1	33,3333333
Regular	2	66,6666667
Malo	0	0
Total	3	100

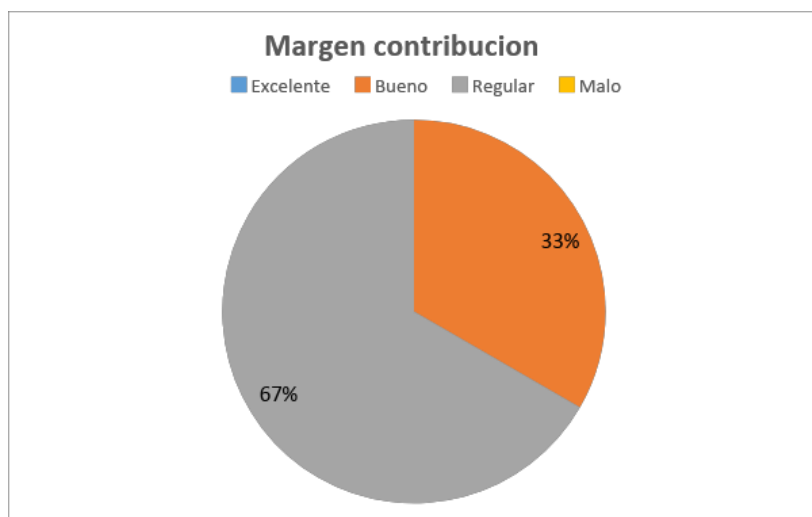


Figura 20 Porcentaje de contribución

Análisis e interpretación: El margen de contribución de organización MAS S.A.S es regular en un 67% para el 33% restante el margen es bueno.

4. ¿Con que capacidad de carga está operando en la actualidad?

Tabla 21. Capacidad de carga

Capacidad Cargue	Frecuencia	Empresa
Menos 50%	1	Uniandina
Entre 50% y 70%	1	Redetrans Ricardo
Entre 70% y 90%	1	Sánchez

Análisis e interpretación: En la actualidad ninguna de las empresas está operando al 100% para organización MAS S.A.S en este momento Uniandina es la empresa que más vehículos posee y está menos del 50% para la organización.

5. ¿Qué oportunidades ve usted en la relación comercial que se puedan mejorar en las dos partes?

Tabla 22. Oportunidades de mejora

Oportunidades	Frecuencia	Porcentaje
Coordinación de carga	1	25
Manejo de rutas	1	25
Estrategia para diseño de rutas	1	25
Contacto cliente	1	25
Total	4	100



Figura 21. Porcentaje de oportunidades

Análisis e interpretación: las empresas manifestaron que la Organización MAS S.A.S debe trabajar para mejorar en aspectos tales como la coordinación de carga, manejo de rutas, atención a sus proveedores de carga y servicio al cliente.

6. ¿Ha identificado reprocesos o cuellos de botellas en despachos de la organización MAS S.A.S?

Tabla 23. Reprocesos

Reprocesos	Frecuencia	Porcentaje
Facturación	3	20,00
Entrega de mercancías	3	20,00
Cargue de mercancías	2	13,33
Control y seguimiento a transporte	1	6,67
Actualización clientes y acompañamientos	3	20,00
Direcciones erradas	3	20,00
Total	15	100

Análisis e interpretación: Las empresas coinciden en que si hay reprocesos o cuellos de botellas e identifican principalmente tres puntos la facturación, entrega de mercancía y direcciones erradas. CARGUE DE MERCANCIA, CONTROL Y SEGUIMIENTO A TRANPORTE, ACTUALIZACION A CLIENTES Y ACOMPAÑAMIENTO.

7. ¿Cómo cree usted que se pueden suprimir?

Tabla 24. Posibles soluciones

Suprimir	Frecuencia	Porcentaje
persona encargada	1	50
confirmación de direcciones	1	50
Total	2	100

Análisis e interpretación: Las empresas sugieren tener una persona dentro de Organización MAS S.A.S encargada del tema de despacho y verificación de direcciones.

8. ¿Se encuentra usted conforme con la gestión que le brindamos a usted como proveedor?

Tabla 25. Gestión por parte de MAS

Conforme con la gestión	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	33,3
NO	2	66,7
Total	3	100

Tabla 25. Conforme con la gestión



Análisis e interpretación: EL 67% de las empresas no se encuentra conforme con la gestión que realiza la Organización MAS S.A.S.

9. ¿Cuáles de sus proyectos a futuro pueden brindar beneficio a organización MAS y por qué?

Tabla 26. Proyectos a futuro con beneficios a MAS

Proyectos	Frecuencia	Porcentaje
-----------	------------	------------

No responde	3	100
Total	3	100

Análisis e interpretación: Ninguna de las empresas encuestadas responde esta pregunta.

CONCLUSIÓN

Algunas de las empresas que prestan el servicio de transporte a la Organización MAS S.A.S son empresas familiares que no cuentan con un gran número de vehículos a pesar de tener experiencia en el campo de transporte, la experiencia es netamente empírica, lo cual pone en riesgo la capacidad de distribución de la organización de igual manera se evidencia que ninguna de las empresas respondió a la pregunta sobre proyectos futuros.

Las empresas coinciden en que si hay reprocesos o cuellos de botellas e identifican principalmente tres puntos carguen de mercancía, control y seguimiento transporte.

RECOMENDACIÓN

Teniendo en cuenta la falta de formación en la flota con la que se cuenta, las herramientas tecnológicas que no tienen estas empresas y la falta de control y seguimiento a los transportadores, se sugiere a Organización MAS la posibilidad de tercerizar el proceso de transporte con una empresa especializada que les permita tener control sobre las rutas y mercancías.

3.1.2.4 Recomendación sobre las encuestas realizadas

Con base en la información recolectada a través de las encuestas realizadas se concluye la necesidad que tiene la Organización MAS S.A.S de reestructurar el área de despachos, inicialmente se requiere la contratación de una persona que realice labores de logística de despachos, la contratación de esta persona facilitara a la empresa implementar controles e

indicadores de gestión que generen confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información oportunamente.

Para cumplir con este objetivo la organización requiere:

1. Programa de capacitación y formación a transporte
2. Incluir la contratación de vehículos al área de compras
3. Garantizar un sistema de información acorde al servicio prestado de transporte
4. Personal idóneo para el control y seguimiento de las actividades
5. Sistema de liquidación de transporte sencillo y eficaz
6. Tableros de control con los indicadores claves para el proceso de despachos.
7. Mejorar la capacidad de transporte, esta mejora incluye conductores y vehículos

acordes a la normatividad.

4 Implementación

El sistema actual de gestión en la logística de despachos de la ORGANIZACIÓN MAS S.A.S afecta directamente los procesos y resultados comerciales, teniendo consecuencias directas sobre el objetivo de crecimiento de la organización, causando cuellos de botella en la operación diaria comercial, limitando su expansión y generando sobrecostos en la operación e insatisfacción del cliente, revisando uno a uno los hallazgos determinamos que los puntos críticos a corregir son;

1. No se cuenta con el proceso de despacho descrito formalmente en una caracterización de procesos, que permita la identificación de puntos críticos y la interrelación de despachos con las otras actividades y responsables comerciales.
2. No contar con responsable específico para coordinar los despachos.
3. Tener un transporte informal, familiar sin contrato, y exclusivo para operación de la ciudad de Bogotá, (sin opción de comparación) y sin pólizas que cubran a la organización.
4. No contar con un sistema de verificación de costos al detalle de la operación de transporte, ni un sistema de liquidación para esta labor.
5. El sistema de pago actual a transporte es confuso con muchas variables a tener en cuenta.
6. No existe un medio en el cual el pago de transporte sea controlado desde el sistema SAP y este es realizado de forma manual por el asistente comercial.
7. Limitación territorial en las entregas afectando cobertura como se muestra en la figura 21.

Zonas de no entrega en Bogotá



Figura 22. Zonas de no entrega

Fuente: Construcción Organización MAS

Se presente y discute el diagnóstico realizado sobre el proceso con el gerente general de la organización obteniendo su aprobación para realizar la reestructuración propuesta garantizando el aval por parte de él a cada paso que requiera inversión y movimiento de la planta de personal.

Con el fin de implementar la reestructuración del proceso de despachos en la Organización MAS sin afectar el desarrollo de las actividades de la Organización y el personal se revisó minuciosamente cada una de las siguientes actividades:

1. Para iniciar, se realiza una revisión de los cargos existentes que manejan operaciones relacionadas con el área de despachos, asistente comercial, asistente de facturación, (manuales de funciones). En el cual se determinan las actividades que se consideren de despachos.

2. Se realiza revisión de los documentos que se encuentran en la carpeta de despachos en el sistema de la organización, para analizar el estado actual del ejercicio y tener información a groso modo de la historia de la operación sus formatos, y estadísticas.

3. Se revisa los acuerdos que se tengan con los trasportadores vigentes al inicio de esta investigación y se consulta con contabilidad la evolución del sistema de pago de transporte analizando costos. (no se adjuntan costos a este documento por confidencialidad de la información).

4. Se programa observación de actividades desde abril del 2018 a julio 2018 se recopila los detalles de las actividades de forma manual. Anexos 10 y 11.

5. Con la recopilación de las actividades de despachos realizadas en la organización a julio 2018 se realiza una depuración y optimización de procesos en cuanto a eliminar actividades ineficientes, realizar ajuste al proceso de facturación y depurar los manuales de funciones para eliminar las actividades de despachos de pedidos a esto cargos.

6. Se crea el cargo para asistente de despachos con objetivo de cargo, rol y actividades detalladas en manual de funciones.

7. Se hace entrega de manual del cargo asistente de despachos área de talento humano para que proceda con la contratación de la persona para este cargo. (previa autorización de Gerencia General). Se contrata asistente de despachos a septiembre 2018.


	MANUAL DE CALIDAD "PERFIL DEL CARGO"	Código:	XX-YY-AA-ZZ-001 C
		Versión:	1
		Fecha:	dd-mm-aaaa
		Páginas:	Página 3 de 4

Redacción	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sociabilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orden y organización	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Domínio de tecnologías informáticas de la comunicación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMPETENCIAS LABORALES NECESARIAS		
	Fundamentales	Deseables
Compromiso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liderazgo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Planeación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toma de decisiones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conocimiento del entorno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Experiencia profesional	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Iniciativa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aprendizaje continuo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trabajo en equipo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Creatividad e innovación	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Manejo de información (Confidencialidad)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptación al cambio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relaciones interpersonales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Colaboración	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientación al resultado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientación al servicio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación asertiva	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otra, ¿Cuál?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

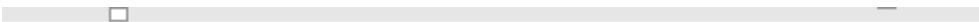
RIESGOS HS (Seguridad y salud en el trabajo)	
FISICO	Exposición a caída de objeto, golpes con estructuras, elementos de oficina, golpes por caída de primer nivel.
PSICOLABORAL	Exposición a situaciones de alto estrés, por funciones de alta responsabilidad económica o de cumplimiento. Sometimiento a disciplinas o mandos fuertes.
ERGONOMICO	Manejo de posturas inadecuadas o movimientos repetidos que generan desgaste físico.
PUBLICO	Exposición a robos, accidentes de tránsito, disturbios públicos.
LOCATIVO	Ambientes de trabajo en construcción o infraestructura física insegura, pisos húmedos, etc.
Elija un elemento.	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Elija un elemento.	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Elija un elemento.	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES GENERADOS	
ASPECTOS AMBIENTALES	IMPACTOS AMBIENTALES
Generación de residuos aprovechables.	Subproductos valorizados, mayor conciencia ambiental.
Consumo de energía.	Agotamiento de los recursos naturales

	MANUAL DE CALIDAD "PERFIL DEL CARGO"	Código:	XX-YY-AA-ZZ-001 C
		Versión:	1
		Fecha:	dd-mm-aaaa
		Páginas:	Página 4 de 4
DEFECTOS DE CALIDAD			
NA			
NA			
NA			
NA			
RIESGOS DE SEGURIDAD ALIMENTARIA			
NA			
NA			
NA			
NA			
CONTROL DE GESTIÓN			
Tablero de control Cierre documental Pago de transportadores - Quincenal Capacitación equipo de transporte			

8. Se realiza ajuste al acuerdo de pago de transporte en el cual se cambia el sistema de liquidación de unidades a peso cargado, definiendo tres montos el primero para entrega en ciudad origen, el segundo para entrega cercanos fuera de la ciudad y el tercero por cuenta de cobro para viajes largos, se incluye en este acuerdo el concepto de entrega por trayecto para garantizar optimizar mayor cantidad de entregas de pedidos utilizando el espacio del desplazamiento. De nombre anexo 1 a contrato de transporte de carga.

4.2 Contrato de transporte terrestre de carga



Anexo # 1 a contrato de transporte terrestre de carga

1 de junio 2018

Entre los suscritos, de una parte la sociedad ORGANIZACIÓN MARTINEZ SOLARTE Y CIA S.C.A, domiciliada en la ciudad de Bogotá representada por Manuel Salvador Martínez Martínez mayor de edad y vecino de la ciudad de Bogotá, en adelante denominada "La Cargadora" y por la otra, el señor _____, domiciliado en la ciudad de _____ mayor de edad y vecino de la ciudad de _____, en adelante denominado "El Transportista"; se celebra el presente acuerdo de transporte terrestre de carga, regido por los siguiente:

Primero: la cancelación de servicio de transporte será calculada por peso de carga con los valores;

Tonelada Bogotá..... \$36.000

Tonelada foránea.....\$ 40.000

Tonelada en devolución.....\$ 36.000

Zonas Foranea: Madrid, Sibate, Soacha, Funza , Mosquera, Chía, La Calera, Zipaquirá.

Segunda: los envíos programados a clientes con condiciones especiales de descarga con cobros superiores a los anteriormente especificados se manejarán a través de cuenta de cobro con autorización previa de costo por parte de Gerencia.

Tercera: El pago del servicio de transporte se realizará en los cortes del 15 y último día del mes respectivamente.

Cuarta: Las reclamaciones sobre liquidación de transporte se deberán reportar máximo en 72 horas desde el pago del servicio.

Quinto: La comunicación y retroalimentación del servicio de transporte se deberá realizar a través de asistente de despachos y/o jefatura de ventas.

Sexto: el orden de cargue y entrega de clientes será definida por la Cargadora.

Séptimo: las rutas establecidas podrán tener modificaciones en sus entregas a disposición de la Cargadora.

Octavo: las entregas mínimas por cliente serán definidas por la Cargadora.

Noveno: El pago de cargue (\$6.000) por tonelada se realizara cuando no se tenga cobro de flete

Decimo: el recaudo de dinero de pedidos en clientes de contado será responsabilidad de la transportadora quien deberá garantizar la legalización completa a la cargadora.

Once: La cancelación del servicio de transporte por parte del transportista deberá ser comunicado a la cargadora con mínimo 7 días hábiles.

Para constancia se firma a los _____ días del mes de _____ del año _____ en la ciudad de _____.

La Transportista

Organización Martínez Solarte y CIA SCA



9. Se da ingreso a mínimo 2 proveedores de transporte para la ciudad de Bogotá y cercanos con una participación de las cargas 70% transporte actual - 30 % nuevo transportista.

10. Se crean condiciones mínimas para la prestación del servicio de transporte para la Organización MAS. S.A.S Anexo 7.

11. Se crea solicitud especificada en Excel con los requerimientos de información necesaria para que se programe en sistema SAP un liquidador de transporte, el cual a través de la información de facturación sea alimentado de forma diaria con los datos de los transportadores y un valor de costo logístico asignado a cada cliente desde la codificación de estos, el cual pueda hacer el cálculo del valor a pagar por peso de mercancía a entregar, y este sea el medio de cancelación del servicio de despachos a los transportistas y de este reporte se puedan sacar todas las tendencias requeridas para el análisis, este reporte se implementó en septiembre y entro en periodo de prueba octubre, noviembre y diciembre 2018. con base en esta se harán los ajustes correspondientes, para realizar evaluación del liquidador.

4.3 Liquidador de Transporte

- Tabla 1. para relacionar datos del transportador con placas de vehículos ingresando el número de documento remisión de cargue.
- Tabla 2. Para relacionar datos de transportador con placas de vehículos ingresando el número de documento remisión que corresponda a devoluciones.
- Reporte de liquidación de transporte que enlaza la información del cliente desde la maestra de datos , el cual se codifica con los valores de pago de transporte puestos en valor kilo,(según acuerdo de transporte) que calcule el peso transportado por

el valor a cancelar, y traiga la información del transportista relacionada en la tabla 1 y tabla 2, además se incluye una columna de sobrecosto que se encuentra enlazada a la facturación para realizar el costo total de cada entrega, valor total por cliente, sobrecostos y liquidador consolidado por transportador en los periodos que se requieran y conservando la tendencia desde la información de los servidores de la Organización MAS.S.A.S.

- Se solicitó codificación en SAP del liquidador resumen por transportador que es resultado del liquidador general de SAP (codificado para llevar los costos totales de transporte) con el cual cada conductor puede realizar sus cobros con tesorería.

12. Con la depuración de actividades en el ejercicio de despachos y el entendimiento de la orientación por parte de Organización MAS S.A.S hacia el servicio al cliente, se construye el Subproceso de despachos como parte de la caracterización de gestión de ventas de la Organización constituyéndolo como uno de los cinco subprocesos de la operación comercial de la compañía. Otorgando la importancia que este proceso requiere en la consecución de los resultados, y engranándolo en el sistema de gestión de ventas.

Esto permite entender la relación que tienen las operaciones de despacho de producto en el crecimiento de la organización y a satisfacción del cliente siendo parte del cierre de la venta comercial.

4.4 Manual de calidad

	Manual de Calidad "Caracterización de Procesos"	Código:	GQ-GC-MN-FO-006
		Versión:	1
		Fecha:	13-08-2018
		Páginas:	Página 1 de 3

PROCESO/SUB-PROCESO		RESPONSABLE DEL PROCESO	
Gestión de Ventas / Despachos		Asistente de despachos (c)/asistente de facturación y despachos (s)	
OBJETIVO DEL PROCESO		ALCANCE	
Garantizar despacho y entrega de pedidos a clientes de la Organización		Recepción de facturas de pedidos, enrutamiento, entrega en clientes a través de transporte externo, liquidación de pago transporte, cierre de documentos con conformidad de recibido por parte del cliente.	
PROVEEDORES	ACTIVIDADES / SUBPROCESOS		CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de producción/Almacenista Gestión de ventas/facturación Gestión de Calidad/Calidad 	PLANEAR	HACER	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de producción / Almacenista Gestión de ventas/comercial Gestión de calidad/calidad Cliente final
	<ol style="list-style-type: none"> Demanda de vehículos Capacidad de cargue Control de tiempo (cargues, descargues y desplazamientos) Presupuesto Nivel de servicio objetivo 	<ol style="list-style-type: none"> Garantizar flota requerida para despacho Distribuye vehículos acorde a la demanda de servicio Controla el servicio de la entrega de pedidos cumple presupuesto objetivo capacitación a transporte liquidación de pago a transporte actualización base de datos transporte 	
MATERIALES / INSUMOS	ACTUAR	VERIFICAR	PRODUCTO / SERVICIO
<ul style="list-style-type: none"> Documentos requeridos para el despacho. Báscula y tiquetes. Plataforma de SAP Papelería 	<ol style="list-style-type: none"> Ajuste de vetanas horarias Ampliación flota de transporte Ajuste presupuesto Notificación a Gestión de ventas 	<ol style="list-style-type: none"> Total facturado versus total entregado Nivel de servicio Presupuesto de transporte de despachos Capacidad real de transporte Actualización a base de datos de transporte Novedades de transporte 	Entrega satisfactoria de pedidos a clientes

"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".

	Manual de Calidad "Caracterización de Procesos"	Código:	GQ-GC-MN-FO-006
		Versión:	1
		Fecha:	13-08-2018
		Páginas:	Página 2 de 3

		17. Validación a liquidación de pago de transporte			
RECURSOS			PROCESOS CON LOS QUE TIENEN RELACIÓN		
Humano: Asistente de despachos @. Asistente de facturación y despachos (s) Infraestructura: Oficina de trabajo Insumos: Misceláneos			Gestión de ventas, Gestión de Calidad, Gestión de producción.		
REQUISITOS		INDICADORES		CONTROLES	
RESOLUCIÓN NÚMERO 0002498 DE 2018 (junio 28): Por la cual se modifica el artículo 1 de la Resolución 6427 de 17 de diciembre de 2009 del Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones para el control de peso a vehículos de transporte de carga rígidos de dos (2) ejes. RESOLUCIÓN No. 002505 DE 2004: "Por la cual se reglamentan las condiciones que deben cumplir los vehículos para transportar carne, pescado o alimentos fácilmente corruptibles" RESOLUCIÓN 2674 DE 2013: Por la cual se reglamenta el artículo 126 del Decreto ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones. Artículo 9 condiciones específicas.		<ul style="list-style-type: none"> • Tableros de control (# novedades/total entregas, Gasto logístico/presupuesto) • Cierre documental (# ajustes/objetivo, planilla pago de coteros). • Nivel de servicio (# pajs de despacho / total entregas). 		<ul style="list-style-type: none"> • Tableros de control • Cierre documental • Reporte Pago de transporte • Liquidador de transporte • Informe de notas crédito de devoluciones 	
CÓDIGO	DOCUMENTOS	CÓDIGO	REGISTROS		
	Tableros de control		Infomas/ Organización MAS/Ventas/Regional (C/S) /Tableros de control.		
	Reporte pago de transporte		Sap/Query Manager / Reporte pago de transporte		
	Informe de notas crédito		Sap/Query Manager/ Informe de notas crédito		
	Planilla legalización transportadores		Infomas/ Organización MAS/Ventas/Regional (C/S) /Despachos/pago transporte.		

"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".

	Manual de Calidad "Caracterización de Procesos"	Código:	GQ-GC-MN-FO-006
		Versión:	1
		Fecha:	13-08-2018
		Páginas:	Página 3 de 3

	Planilla acompañamiento a transportadores		Infomas/ Organización MAS/Ventas/Regional (C/S) /Despachos/planilla de acompañamiento a transporte
	Planilla detalle pago coteros		Infomas/ Organización MAS/Ventas/Regional (C/S) /Despachos/planilla pago de coteros.

13. se realiza revisión de indicadores de la gestión de despachos en la organización con base en MORA GARCIA, L. A. (2016). INDICADORES DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA KPI "Los indicadores claves del desempeño logístico", con base en esto se hace un tablero de control el cual se socializo con la gerencia y con el asistente de despachos.

Centro	Capacidad		Viajes		Devoluciones		Costos						
	Urbano	Util %	#	#	# Bult	\$ urbano	\$ Foraneo	\$ envíos	\$ Cargue	\$ Descarg	Varios	Tt log	costo log/ventas
Prom													
Ene													
Feb													
Mar													
Abr													
May													
Jun													
Jul													
Agt.													
Sept													
Oct													
Nov													
Dic													
TT													

Figura 23. Tableros de control

Mes	Reg. Centro				# Bultos												
	Dias	\$ ventas tt	tt bult x 50 kg	Tt ton	Granel tn.	% Cargue	% Recoge	% foraneo	% \$ ton	Urbano	% Sanchez	% Ariza	% Otros	% Pago	\$ bulto		
Prom																	
Ene																	
Feb																	
Mar																	
Abr																	
May																	
Jun																	
Jul																	
Agt.																	
Sept																	
Oct																	
Nov																	
Dic																	
TT																	

Figura 24 Tablero de control 2

14. Se realizó reunión con los voceros de transporte y el abogado de Organización MAS S.A.S en la cual se dan sugerencias de formalización de la operación de despachos, y se les solicita a los voceros entregar una oferta de servicio completa incluyendo seguro por la custodia del producto y cláusulas mínimas de servicio.

5 Resultados de la investigación

5.1 Cumplimiento al objetivo General

Se implementó reestructuración de gestión en la logística de entregas lo permitió a la Organización MAS S.A.S aumentar su eficiencia en las actividades que realiza esta área, a través del trabajo en cada uno de los hallazgos detectados en los cuales;

Se entregan depuradas y separadas las actividades de despachos de pedidos de los cargos comerciales de facturación y asistencia comercial a través de la construcción de caracterización de proceso y la creación del cargo asistente de despachos con su manual de funciones, sin separarlo de área original Gestión de ventas, con lo que se incrementando la estructura del área en un cargo adicional como apoyo a comercial con un objetivo específico, lo que permitió a la organización darse cuenta de la operatividad que se presentaba en el ejercicio del proceso de despachos y evidenciar los puntos críticos de control existentes antes de esta investigación, también le permitió a Organización MAS S.A.S evidenciar que el proceso de despachos no especializado le acarrea complicaciones en el crecimiento proyectado en cuando a que limita el control que Organización MAS S.A.S debiera tener en este proceso, y la afectación que se da a los clientes.

Con la programación y puesta en marcha del liquidador y resumen de liquidación de transporte para la flota fija alimentado y reportado desde SAP, se logra quitar en su totalidad la operatividad y se optimiza el control de los recursos para el pago de los conceptos de flete a transporte, en el cual las áreas interesadas de la compañía pueden recibir la retroalimentación que requieran y auditar el control de estos recursos además de favorecer el análisis total y a toda escala del manejo de la logística de despachos, puesto que este es conservado por la herramienta sistematizada con la cual se generan diferentes tendencias en cuanto a transporte.

En la actualidad marzo 30 del 2019 y desde septiembre 2018 la cancelación de transporte de carga fija es cancelada por Organización MAS S.A.S a través del recurso desarrollado con esta investigación.

Se realizaron 2 reuniones con los transportadores y el abogado de Organización MAS con el fin de formalizar la operación a través de contrato de servicio, e inclusión de pólizas de seguro que dieran protección a la Organización MAS ante cualquier eventualidad de transporte, en estas reuniones no se logra llegar a un acuerdo entre las partes, lo cual a 30 de marzo del presente año 2019 dificulta y demora la formalización del proceso con la nueva operación, para lo cual se toma en cuenta las recomendaciones dadas en esta investigación en cuanto a entregar la operación de transporte de la organización a una empresa de transporte formal con alcance nacional y absorción total de flota actualizada que permita cubrir las garantías pólizas y administración fijadas como oportunidad de transporte.

Se cambia la condición de pago por pedido y variables diferentes al pago por peso transportado, lo que permitió a Organización MAS S.A.S no seguir realizando pagos por conceptos de ajustes a los servicios ya cancelados, incluyendo en estos las entregas por trayecto permitiendo optimizar los desplazamientos entre planta y cliente final.

Con el condicional de ingreso mínimo de dos proveedores fijos para la ciudad de Bogotá se mejoró la competitividad del servicio en cuando a que se genera no exclusividad a un solo transportista y se logra punto de comparación.

Con la construcción del tablero de control de despacho se dejan las pautas claras de las variables para medir los resultados del proceso y se deja el tablero de control engranado con los tableros de medición de Organización MAS. S.A.S.

En cuanto a lo descrito anteriormente sobre la formalización de la flota de transporte fija Organización MAS a través de su gerencia decide tomar en cuenta la propuesta realizada en esta investigación, y permite empezar negociaciones con empresa transporte formal a fin que realice absorción de la flota actual, con lo que busca que la tercerización supla los faltantes de estructura en cuanto a pólizas y cobertura, especificando que el ingreso de esta tercerización debe aprovechar los aportes realizados con esta investigación para permitir seguir construyendo sobre lo ya avanzado.

Con el ingreso de empresa de transporte tercerizada para la administración de la logística de la Organización MAS se solicita Coordinador in House quien reemplaza al asistente despachos quien presentó retiro en febrero 2019, el coordinador in House asume el manual de funciones desarrollado en esta investigación, dio inicio a labores el 1 de abril del 2019.

Toneladas

Transportadores	2018		2019	
	Total	%	Total	%
Ariza Edgar	138	6,0%	253	4,4%
Coordinadora	0	0,0%	0	0,0%
Quick	374	16,2%	2524	44,1%
Recoge	2645	114,4%	2589	45,2%
Redetrans	4	0,2%	15	0,3%
Sánchez Fernando	740	32,0%		
Sánchez Miguel	523	22,6%		
Sánchez Ricardo	536	23,2%		

REESTRUCTURACIÓN DE DESPACHOS ORGANIZACIÓN MAS

80

Santacruz Miguel Ángel	4	0,2%		
Unión Andina	230	10,0%	343	6,0%
Total general	5.194	224,7%	5724	100%
			0	

Bogotá	2.311	44,5%	2.777	48,5%
--------	-------	-------	-------	--------------

Toneladas

Transportadores	2018		2019	
	Total	%	Total	%
Ariza Edgar	138	6,0%	253	4,4%
Coordinadora	0	0,0%	0	0,0%
Quick	374	16,2%	2524	44,1%
Recoge	2645	114,4%	2589	45,2%
Redetrans	4	0,2%	15	0,3%
Sánchez Fernando	740	32,0%		
Sánchez Miguel	523	22,6%		
Sánchez Ricardo	536	23,2%		
Santacruz Miguel Ángel	4	0,2%		
Unión Andina	230	10,0%	343	6,0%
Total general	5.194	224,7%	5724	100%
			0	
Bogotá	2.311	44,5%	2.777	48,5%

5.2. Conclusiones

En el periodo comprendido de esta investigación de 12 meses se pudo realizar un estudio detallado de la operación de despachos y realizar una intervención a esta, logrando reestructurar un proceso completo con avances importantes, aplicando el conocimiento y la experiencia adquirida a lo largo de varios años de preparación académica, evidenciables al obtener resultados aplicados en la producción real y el logro de los objetivos propuestos siendo para nosotras como estudiantes un proceso formativo gratificante en cuanto a que se vivencio la aplicabilidad de la especialización de gerencia general en beneficio de las personas y la Organización, siendo hoy más integrales, logrando aportar a las compañías ideas y soluciones eficaces para mejorar las oportunidades en su diario ser.

Comentario [JC1]: Si son los mismos de las Diapositivas incluirlos porfa

Comentario [a2]:

6 Lista de Referencia o Bibliografía

Artículo:

Antonio, L., & Andrade, L. (11 de octubre de 2014). La Logística En El Mundo Actual.

Obtenido de La Logística En El Mundo Actual:

<http://lalogisticaenelmundoactual.blogspot.com/>

BASEM. (1 de Enero de 2018). *BATALLÓN DE APOYO DE SERVICIOS PARA LA EDUCACIÓN MILITAR*. Obtenido de HISTORIA DE LA LOGISTICA:

<https://www.ejercito.mil.co/?idcategoria=417564&download=Y>

BUSINESS, e. (6 de Agosto de 2015). *conexionesan*. Obtenido de ¿En qué consisten las estrategias Push y Pull?: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/08/consisten-estrategias-push-pull/>

confiarcoop. (s.f.). confiar coop. Obtenido de Nuestra Cooperativa:

<https://www.confiar.coop/articulos/nuestra-cooperativa/perfil-institucional/modelo-de-gestion-organizacional>

ICONTEC. (s.f.). INDICADORES DE GESTION. Obtenido de INDICADORES DE GESTION:

<http://www.pascualbravo.edu.co/pdf/calidad/indicadores.pdf>

IGLESIAS LOPEZ, A. (8 de Noviembre de 2017). *rethink by ESIC*. Obtenido de Logística: un sector invisible, pero con gran potencial:

<https://www.esic.edu/rethink/2017/11/08/logistica-un-sector-invisible-pero-con-gran-potencial/>

THINK&SELL. (s.f.). THINK&SELL. Obtenido de SISTEMAS DE GESTION

NORMALIZADOS: <https://thinkandsell.com/servicios/consultoria/software-y-sistemas/sistemas-de-gestion-normalizados/>

GobiernodeChile. (S.f.). CHILE ADUANAS CUSTOMS. Obtenido de Proceso de Despacho de Mercancías: <https://www.aduana.cl/proceso-de-despacho-de-mercancias/aduana/2013-04-16/184413.html>

reliabilityweb. (S.f.). reliabilityweb.com. Obtenido de Los Indicadores de Gestión:

<https://reliabilityweb.com/sp/articles/entry/los-indicadores-de-gestion>

Artículo Científico:

Barcelona, U. d. (marzo de 2002). justintime. Obtenido de JUSTO A TIEMPO (JIT):

http://www.ub.edu/gidea/recursos/casseat/JIT_concepte_carac.pdf

RUIZ, J. (s.f.). INTRODUCCIÓN A LA PROGRAMACIÓN MATEMÁTICA. Obtenido de
MÁSTER UNIVERSITARIO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS Y DE CONTROL:
<http://www.fdi.ucm.es/profesor/jjruz/MasterUned/Documentos%20en%20aLF/Tema%207.pdf>

Libro Impreso:

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). Gestión de la calidad Conceptos, enfoques
modelos y sistemas. Madrid: PEARSON.

Carro, R., & González Gómez, D. A. (2013). Logística empresarial. Argentina: apunte de estudio.

FRANCO, I. (2005). Monografía Sobre Logística. Venezuela: universidad gran mariscal de
Ayacucho.

Lorino, P. (1993). EL CONTROL DE GESTION ESTRATEGICO. BARCELONA:
MARCOMBO S.A.

MORA GARCIA, L. A. (2016). INDICADORES DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA KPI “Los
indicadores claves del desempeño logístico”. Colombia: ECOE EDICIONES.

Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.

Leyes:

Ley 9/79, enero 24, 1979. Diario Oficial. [D.O.]: 35308. (Colombia).

Anexos

Anexo 1

Encuesta Empresa de transporte

Objetivo: Conocer la capacidad de la empresa.

Nombre _____ Fecha _____

Edad _____ Cargo _____

1) Tiempo de experiencia en el transporte

- i) Menos de seis meses
- ii) Un año
- iii) Dos años
- iv) Mas de tres años

2) ¿Con cuantos vehiculos cuenta? _____

3) ¿Que porcentaje de participacion tiene Organización Mas entre sus clientes?

- i) Menos de 50%
- ii) Entre 50% y 70%
- iii) Entre 70% y 90%
- iv) 100%

4) ¿El margen de contribucion de Organización Mas para su organización es?

Excelente Bueno Regular Malo

5) ¿Con que capacidad de carga esta operando en la actualidad?

- i) Menos de 50%
- ii) Entre 50% y 70%
- iii) Entre 70% y 90%
- iv) 100%

6) ¿Que oportunidades ve usted en la relación comercial que se puedan mejorar en las dos partes?

7) ¿Ha identificado reprocesos o cuellos de botellas en el area de despacho de la organización MAS?

SI NO

Si usted marco la casilla SI indique cuales

8) ¿Cómo cree usted que se pueden suprimir?

9) ¿Se encuentra usted conforme con la gestión que le brindamos a usted como proveedor?

SI NO

porque? _____

10) ¿Cuales de sus proyectos a futuro pueden brindar beneficio a la organización MAS, porque?

Entrevista Asistente comercial - Cuantitativa

4) ¿En la ejecución de las labores de despacho con quien se relaciona? Marque con una X

Clientes	Cargos	Frecuencia				
		D	S	M	T	A
Internos	Ejecutivos					
	Gerenciales					
	Operarios					
Externos	Ejecutivos					
	Gerenciales					
	Operarios					

5) Indique que actividades realiza actualmente, cuales de ellas realiza de forma autonoma sin necesidad de autorización de sus responsables jerarquicos y el grado de conocimiento que posee para desarrollarlas.

Responsabilidad	Se realiza actualmente	Decisión autonoma	Grado de conocimiento		
			A	M	B
Ajuste horarios					
Analisis capacidad de cargue					
Capacitación a transporte					
Control de servicio a entrega de pedidos					
Control de tiempo (cargues, descargues y desplazamientos)					
Distribución de vehiculos acorde a la demanda					
Generación de presupuesto					
Liquidación pago de transporte					
Toma de decisiones					
Indicadores de gestión					
total facturado vs total entregado					
Actualización base de transporte					

6) Indique su participación en la definición de los siguientes valores. Recuerde I=Información C= Control, N= negociación D=Decisión.

Denominación	Valor \$	Tipo Influencia			
		I	C	N	D
Presupuesto anual					
Nivel salarial					
Facturación					
Costos de transporte					

7) ¿A identificado reprocesos o cuellos de botellas en el area de despacho?

SI NO

Si usted marco la casilla SI indique cuales

Encuesta conductor

Objetivo: Tiempos y problemáticas en el cargue y descargue de la mercancía y comunicación con la Organización MAS.

Nombre _____ Fecha _____

Edad _____ Empresa para la cual labora _____

Cargo _____

1. Tiempo laborado en esta empresa
 - i. Menos de seis meses
 - ii. Un año
 - iii. Dos años
 - iv. Mas de tres años

2. ¿Que actividades generales desempeña?

3. ¿De su tiempo laboral cuanto destina en entregas de producto MAS?
 - i. Menos de 50%
 - ii. Entre 50% y 70%
 - iii. Entre 70% y 90%
 - iv. 100%

4. ¿En el punto de entrega estan pendientes a recibir el pedido?

SI NO

5. ¿Cuanto tiempo demora en realizar la entrega?

- i. 5 a 10 minutos
- ii. 10 a 20 minutos
- iii. 20 a 30 minutos
- iv. más de 30 minutos

6. ¿cuenta con alguna herramienta tecnologica que le permita identificar la mejor ruta?

SI NO

Si selecciono la casilla SI indique cual

7. ¿Tiene alguna complicacion o problemática al momento del cargue del producto?

SI NO

Si selecciono la casilla SI indique cual

8. ¿Tiene alguna problemática al momeno del descargue y entrega del producto?

SI NO

Si selecciono la casilla SI indique cual

9. ¿Tiene alguna problemática en cuanto a la comunicación con la organización MAS?

SI NO

Si selecciono la casilla SI indique cual

10. ¿Como se evalua la emprea para la que labora su desempeño?

REESTRUCTURACIÓN DE DESPACHOS ORGANIZACIÓN MAS

Anexo 2

Pago total por mes (3 vehículos, 6 transportadores)

	2016	2017	2018	2017 / 2016
Enero	\$ 6,230,725.00	\$ 8,413,250.00	\$ 15,981,850.00	
Febrero	\$ 4,813,000.00	\$ 13,472,873.00	\$ 7,679,254.00	
Marzo	\$ 12,802,575.00	\$ 15,513,270.00	\$ -	
Abril	\$ 11,553,944.00	\$ 15,303,920.00	\$ -	
Mayo	\$ 10,290,300.00	\$ 15,329,828.00	\$ -	
Junio	\$ 10,397,050.00	\$ 14,867,498.00	\$ -	
Julio	\$ 13,227,750.00	\$ 17,141,225.00	\$ -	
Agosto	\$ 14,238,150.00	\$ 19,974,100.00	\$ -	

REESTRUCTURACIÓN DE DESPACHOS ORGANIZACIÓN MAS

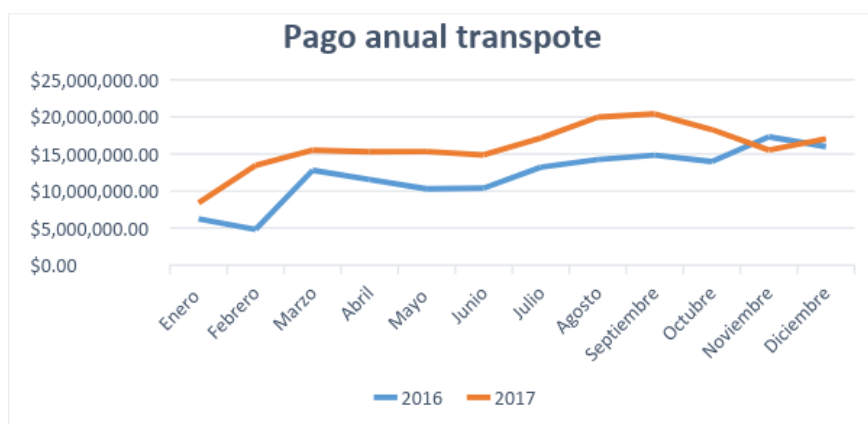
93

Septiembre	\$ 14,846,607.00	\$ 20,405,262.00	\$ -	
Octubre	\$ 13,987,300.00	\$ 18,298,365.00	\$ -	
Noviembre	\$ 17,323,363.00	\$ 15,532,809.00	\$ -	
Diciembre	\$ 15,987,100.00	\$ 17,067,547.00	\$ -	
Total	\$ 145,697,864.00	\$ 191,319,947.00	\$ 23,661,104.00	31%
Ingreso por vehículo anual	\$ 48,565,954.67	\$ 63,773,315.67	\$ 7,887,034.67	31%
Ingreso por vehículo mensual	\$ 4,047,162.89	\$ 5,314,442.97	\$ 3,943,517.33	31%
Ingreso por transportador mensual	\$ 2,023,581.44	\$ 2,657,221.49	\$ 1,971,758.67	31%

Fuente: Construcción Organización MAS

Anexo 3

Pago anual de transporte



Fuente: Construcción Organización MAS

Anexo 4

Promedio de pago por bulto (50kg)

	2016	2017	2018	2017 / 2016
Enero	\$0	\$1,613	\$1,794	
Febrero	\$0	\$1,800	\$1,649	
Marzo	\$1,636	\$1,608	\$0	
Abril	\$1,811	\$1,806	\$0	
Mayo	\$1,509	\$1,667	\$0	

REESTRUCTURACIÓN DE DESPACHOS ORGANIZACIÓN MAS

95

Junio	\$1,467	\$1,678	\$0	
Julio	\$1,481	\$1,716	\$0	
Agosto	\$1,363	\$1,763	\$0	
Septiembre	\$1,515	\$1,728	\$0	
Octubre	\$1,366	\$1,687	\$0	
Noviembre	\$1,670	\$1,739	\$0	
Diciembre	\$1,654	\$1,665	\$0	
Total	\$1,547	\$1,706	\$1,721	10%

Fuente: Construcción Organización MAS

Anexo 5

Promedio transportado por bulto (50kg)

	2016	2017	2018	2017 / 2016
Enero	0	5,215	8,910	
Febrero	0	7,487	4,656	
Marzo	7,824	9,647	0	
Abril	6,378	8,473	0	
Mayo	6,821	9,194	0	
Junio	7,086	8,858	0	
Julio	8,930	9,991	0	
Agosto	10,447	11,333	0	
Septiembre	9,799	11,812	0	
Octubre	10,243	10,844	0	

REESTRUCTURACIÓN DE DESPACHOS ORGANIZACIÓN MAS

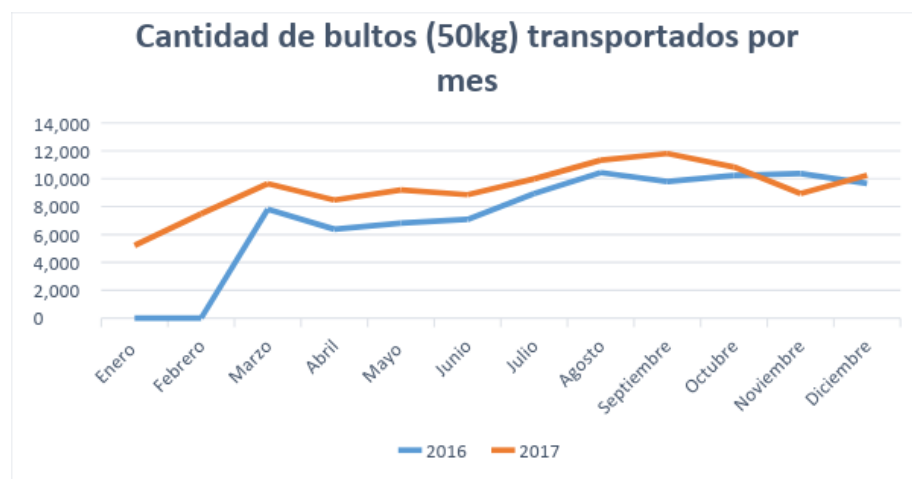
96

Noviembre	10,370	8,931	0	
Diciembre	9,667	10,248	0	
Total	94,165	112,153	13,744	19%

Fuente: Construcción Organización MAS

Anexo 6

Cantidad de bultos (50kg) transportados por mes



Fuente: Construcción Organización MAS

Anexo 7

REQUISITOS PARA PRESTAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE

	REQUISITOS PARA PRESTAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE	Código : PV-R-03
		Fecha : 02/09/2015
		Versión : 1 Pág 1 de 1

Señor transportador, usted debe cumplir con los siguientes ítem en la prestación del servicio. Es muy importante cumplir a cabalidad con los requisitos, ya que los productos que usted va a transportar son de consumo masivo, por tal motivo debemos garantizar la inocuidad para la satisfacción de nuestros clientes. Contamos con usted para poder prestar el mejor servicio garantizando siempre la calidad de nuestros productos.

A CONTINUACIÓN SE DESCRIBEN LOS ÍTEM A CUMPLIR:


1. SOAT, Tecnomecanica, y Licencia, vigente
2. El conductor debe tener curso de manipulación de alimentos, vigente
3. El conductor debe contar con parafiscales al día
4. El vehículo debe contar con la inspección de la secretaria de salud
5. El conductor debe contar con botas de seguridad
6. Certificado vigente de fumigación
7. Contar con extintor vigente
8. Buenas condiciones físicas y mecanicas del vehículo
9. Contar con pito de reversa
10. El vehículo debe estar completamente limpio
11. El vehículo no debe tener; astillas, huecos en el piso, puntillas, vidrios u otros materiales que afecte la inocuidad
12. El vehículo debe estar libre de plagas, olores extraños, humedad entre otros
13. No deben transportar otros productos, durante el transporte de nuestros productos
14. El vehículo una vez cargado, debe sellarse con un precinto de seguridad
15. Los vehículos debe llevar en su exterior en forma claramente visible la leyenda **TRANSPORTE DE ALIMENTOS**, esta debe estar ubicada en el compartimiento donde va la carga y no en las cabinas o cabezotes. Cumplimiento del Artículo 29 De la Resolución 2674 del 2013, numeral 9.
16. La cordialidad, puntualidad, respeto, tolerancia y cumplimiento de normas dentro de las instalaciones del cliente, son indispensables, ya que ustedes son la imagen de nuestra Organización.

Anexo 8

Evidencia de capacitaciones dadas a los trasportadores

	ACTA DE CAPACITACIÓN		Código: HSE-PM-008 Fecha: 04-05-2016 Versión: 3 pág. 1 de 1	
	FECHA:	23 Junio 2016	TEMA:	Capacitación logística
	INFORMACIÓN GENERAL			
	NUMERO DE PARTICIPANTES:	10	INTENSIDAD HORARIA:	1 hora
TEMAS TRATADOS:	- Presentación personal - Area vehicular - Reporte de actividades			
MATERIAL UTILIZADO Y ENTREGADO:	Presentación de actividades			
REGISTRO DE ASISTENTES				
NOMBRES Y APELLIDOS	NUMERO DE CEDULA	FIRMA	EVALUACIÓN	
1. Jhon A. Calderon	1026282251	<i>Jhon Calderon</i>		
2. Juan Rodriguez	20455715	<i>Juan Rodriguez</i>		
3. Jairo Ramirez	11322281	<i>Jairo Ramirez</i>		
4. Jairo Ely Pradas	1033201508	<i>Jairo Pradas</i>		
5. Jorge Antonio Garcia	103609067	<i>Jorge Garcia</i>		
6. Luis Fernando Gomez	79548720	<i>Luis Gomez</i>		
7. Ricardo Sanchez	79661930	<i>Ricardo Sanchez</i>		
8. Juan Pablo Gomez	7970436	<i>Juan Gomez</i>		
9. Jairo Lopez	11332281	<i>Jairo Lopez</i>		
10. Jhon Alvarado	80803708	<i>Jhon Alvarado</i>		
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
OBSERVACIONES DEL CAPACITADOR:	Realizar capacitación nuevamente 1 vez al mes.			
FIRMA DEL CAPACITADOR:	<i>[Firma]</i>			

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		Código : PC-F-05
			Fecha : 30/06/2016
			Versión : 2
FECHA:	23/06/2018		
TEMA DE LA CAPACITACIÓN	Capacitación logística		
NOMBRE DEL CAPACITADOR	Karen Diaz		
Marque con una X en nivel de escala que mejor refleje su opinión, frente a cada criterio de evaluación			
Aspecto	 Bueno	 Regular	 Malo
El contenido de la capacitación fue suficiente y con la profundidad esperada.	f		
El tema ha sido expuesto de manera clara y fue de su interés	f		
Los recursos utilizados han sido adecuados para facilitar la capacitación	f		
El expositor estimula la participación e intercambio de ideas y experiencias	f		
La capacitación fue suficiente para implementar los conocimientos en su formación y trabajo	f		
QUE TEMA LE GUSTARÍA PROFUNDIZAR	Tema de Incapac 4-3 Pico		

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		Código : PC-F-05
			Fecha : 30/06/2016
			Versión : 2
FECHA:	23/06/2018		
TEMA DE LA CAPACITACIÓN	Capacitación logística		
NOMBRE DEL CAPACITADOR	Karen Diaz		
Marque con una X en nivel de escala que mejor refleje su opinión, frente a cada criterio de evaluación			
Aspecto	 Bueno	 Regular	 Malo
El contenido de la capacitación fue suficiente y con la profundidad esperada.	X		
El tema ha sido expuesto de manera clara y fue de su interés	X		
Los recursos utilizados han sido adecuados para facilitar la capacitación	X		
El expositor estimula la participación e intercambio de ideas y experiencias	Y		
La capacitación fue suficiente para implementar los conocimientos en su formación y trabajo	Y		
QUE TEMA LE GUSTARÍA PROFUNDIZAR	Tema de los 4-3 Pico Adicional		

Anexo 9

TABLAS RESUMEN DE LA GESTION LOGISTICA

**ANEXOS
TABLAS RESUMEN
INDICADORES DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA**

SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN					
COMPRAS Y APROVISIONAMIENTO					
INDICADOR	OBJETIVO	DEFINICION	PERIODICIDAD	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA
CERTIFICACIÓN DE PROVEEDORES	Controlar la calidad de los proveedores y el nivel de integración con los mismos.	Número y porcentaje de proveedores certificados.	Mensual.	$\frac{\text{Pr ovedores c ertificados}}{\text{Totalprove edores}}$	Porcentaje.
CALIDAD DE LOS PEDIDOS GENERADOS	Controla la calidad de los pedidos generados.	Número y porcentaje de pedidos generados sin retraso, o necesidad de información adicional.	Mensual	$\frac{\text{Pedidos generados sin problemas}}{\text{Totaldelospedidos generados}}$	Porcentaje
VOLUMEN DE COMPRA	Controla la evolución del volumen de compra en relación con el volumen de venta.	Porcentaje sobre las ventas de los pesos gastados en compras.	Mensual.	$\frac{\text{Valordelas compras}}{\text{Totaldelas ventas}}$	Porcentaje.
ENTREGAS PERFECTAMENTE RECIBIDAS	Controlar la calidad de los productos recibidos, junto con la puntualidad y completitud de la entrega	Número y porcentaje de productos y pedidos (líneas) que no cumplan las especificaciones de calidad y servicio definidas, con desglose por proveedor	Semanal (Con agregaciones mensual trimestral y anual)	$\frac{\text{Pedidosrechazados}}{\text{Totaldepedidos}}$	Porcentaje.

SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN					
PLANIFICACION Y GESTION DE INVENTARIOS					
INDICADOR	OBJETIVO	DEFINICION	PERIODICIDAD	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA
ROTACIÓN DE MERCANCÍA	Controlar la cantidad de los productos/materiales despachados desde el centro de distribución.	Proporción entre las ventas y las existencias promedio e indica el número de veces que el capital invertido se recupera a través de las ventas.	Mensual	$\frac{Ventas\ promedio}{Inventariopromedio}$	Unidades o Valor
DURACIÓN DE MERCANCIAS	Controlar los días de inventario disponible de la mercancía almacenada en el centro de distribución.	Proporción entre el inventario final y las ventas promedio del último período e indica cuantas veces dura el inventario que se tiene.	Mensual	$\frac{Inventariopromedio}{Ventas\ Promedio}$	Días
VEJEZ DEL INVENTARIO	Controlar el nivel de las mercancías no disponibles para despacho por	Nivel de mercancías no disponibles para despachos por obsolescencia, deterioro,	Mensual	$\frac{Unidadesañadas+obsoletas+vencidas}{Unidadesdisponibleselinventario}$	Porcentaje

SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN					
PLANIFICACION Y GESTION DE INVENTARIOS					
INDICADOR	OBJETIVO	DEFINICION	PERIODICIDAD	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA
ROTACIÓN DE MERCANCÍA	Controlar la cantidad de los productos/materiales despachados desde el centro de distribución.	Proporción entre las ventas y las existencias promedio e indica el número de veces que el capital invertido se recupera a través de las ventas.	Mensual	$\frac{Ventas\ promedio}{Inventariopromedio}$	Unidades o Valor
DURACIÓN DE MERCANCIAS	Controlar los días de inventario disponible de la mercancía almacenada en el centro de distribución.	Proporción entre el inventario final y las ventas promedio del último período e indica cuantas veces dura el inventario que se tiene.	Mensual	$\frac{Inventariopromedio}{Ventas\ Promedio}$	Días
VEJEZ DEL INVENTARIO	Controlar el nivel de las mercancías no disponibles para despacho por	Nivel de mercancías no disponibles para despachos por obsolescencia, deterioro,	Mensual	$\frac{Unidadesañadas+obsoletas+vencidas}{Unidadesdisponiblesenelinventario}$	Porcentaje

REESTRUCTURACIÓN DE DESPACHOS ORGANIZACIÓN MAS

COSTO UNIDAD ALMACENADA	Controla el valor unitario del costo.	Consiste en relacionar el costo del almacenamiento y el número de unidades almacenadas en un periodo determinado.	Mensual	$\frac{\text{Costooperacionalmacenamiento}}{\text{Numerounidadesalmacenadas}}$	Pesos por unidad
COSTO POR UNIDAD DESPACHADA	Controlar los costos unitarios por manejo de las unidades de carga de la bodega.	Porcentaje de manejo por unidad sobre los gastos operativos del centro de distribución.	Mensual	$\frac{\text{Costooperacionbodega}}{\text{Totalunidadesdespachadas}}$	Pesos por unidad
UNIDADES SEPARADAS O DESPACHADAS POR EMPLEADO	Controla la contribución de las unidades despachadas por persona bodega.	Consiste en conocer el numero de unidades despachadas o cajas por cada empleado del total despachado	Mensual	$\frac{\text{Totalunidadesseparadas / despachadas}}{\text{Totaltrabajadoresseparacion}}$	Unidades
COSTO METRO CUADRADO	Cuantificar el costo del área de almacenamiento respecto a los costos de operación interna.	Consiste en conocer el valor de mantener un metro cuadrado de bodega.	Mensual	$\frac{\text{Costototaloperativobodega}}{\text{Totalareadealmacenamiento}}$	Pesos por metro cuadrado
COSTO DE DESPACHOS POR EMPLEADO	Conocer la contribución de cada empleado.	Consiste en conocer el costo el costo con el que participa cada empleado dentro del total despachado	Mensual	$\frac{\text{Costototaloperativobodega}}{\text{Numerodeempleadosdelabodega}}$	Pesos por empleado
NIVEL CUMPLIMIENTO DESPACHO	Controlar la eficacia de los despachos efectuados por el centro de distribución.	Consiste en conocer el nivel de efectividad de los despachos de mercancías a los clientes en cuanto a los pedidos enviados en un periodo determinado.	Mensual	$\frac{\text{Numerodedespachoscumplidos}}{\text{Totalpedidosdespachos}}$	Porcentaje

SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN					
GESTION DE TRANSPORTE					
INDICADOR	OBJETIVO	DEFINICION	PERIODICIDAD	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA
COSTOS DE TRANSPORTE	Controlar el costo del transporte respecto a las ventas de la empresa.	Consiste en controlar el rubro respecto a las ventas generadas en un pedido determinado	Mensual	$\frac{\text{Costo del transporte}}{\text{Valor de las ventas totales}}$	Porcentaje
COSTO OPERATIVO POR CAMION – COSTO POR CONDUCTOR	Controlar la contribución de cada conductor dentro de los gastos totales de transporte.	Consiste en conocer el costo de cada conductor dentro del total de gastos.	Mensual	$\frac{\text{Costo total transporte}}{\text{Numero de conductores}}$	Pesos
CAPACIDAD TOTAL UTILIZADA (VOLUMEN Y/O PESOS)	Controla el nivel de utilización de la flota de camiones en cuanto a su capacidad.	Medir el porcentaje de utilización real versus la capacidad instalada	Mensual	$\frac{\text{Promedio de la capacidad utilizada (Kg – M3)}}{\text{Capacidad instalada del camion}}$	Porcentaje
COMPARATIVO TRANSPORTE	Controlar los gastos propios de unidades transportadas con los que ofrece el mercado de terceros.	Medir el costo unitario de transportar una unidad respecto al ofrecido por los transportadores del medio.	Mensual	$\frac{\text{Costo transporte propio * unidad}}{\text{Costo de contratar transporte * unidad}}$	Porcentaje

SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN					
DISTRIBUCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE					
INDICADOR	OBJETIVO	DEFINICION	PERIODICIDAD	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA
CICLO DE LA ORDEN	Controlar el tiempo que consistentemente transcurre desde que los clientes realizan un pedido, hasta que tienen físicamente los productos en sus instalaciones, disponibles para su uso.	Numero medio de días calendario desde que el cliente realiza el pedido, hasta que se entrega el mismo	Mensual	$\frac{\sum \text{Pedidos}}{\text{Fechaderecepcion} - \text{fechadesolicitud}}$	Días
ENTREGA PERFECTA	Controlar la cantidad de ordenes entregadas sin errores(perfectas)	Cantidad de ordenes que se atiendes perfectamente y se considera que una que una orden es atendida de forma perfecta cuando cumple con las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> • La fecha de entrega es la estipulada por el cliente. • La documentación es completa y exacta. • Los artículos están 	Mensual	$\frac{\text{Entregasp}^{\text{perfectas}}}{\text{Totalentregas}}$	Porcentaje

		completos y en perfectas condiciones.			
PEDIDOS ENTREGADOS A TIEMPO	Controlar el nivel de cumplimiento de las entregas de los pedidos.	Este indicador mide el nivel de cumplimiento de la compañía para realizar la entrega de los pedidos en la fecha o periodo de tiempo pactado con el cliente.	Mensual	$\frac{\text{Numero de pedidos entregados a tiempo}}{\text{numero total de pedidos entregados}}$	Porcentaje
PEDIDOS ENTREGADOS COMPLETOS	Controla el nivel de cumplimiento de los pedidos entregados completos.	Mide el nivel de cumplimiento de la compañía en la entrega de pedidos completos al cliente.	Mensual	$\frac{\text{Numero de pedidos entregados completos}}{\text{Numero total de pedidos entregados}}$	Porcentaje
DOCUMENTOS SIN PROBLEMAS	Controlar la exactitud de las facturas enviadas a los clientes.	Numero y porcentaje de facturas emitidas sin problemas	Mensual	$\frac{\text{Numero de facturas emitidas sin errores}}{\text{Total facturas emitidas}}$	Porcentaje

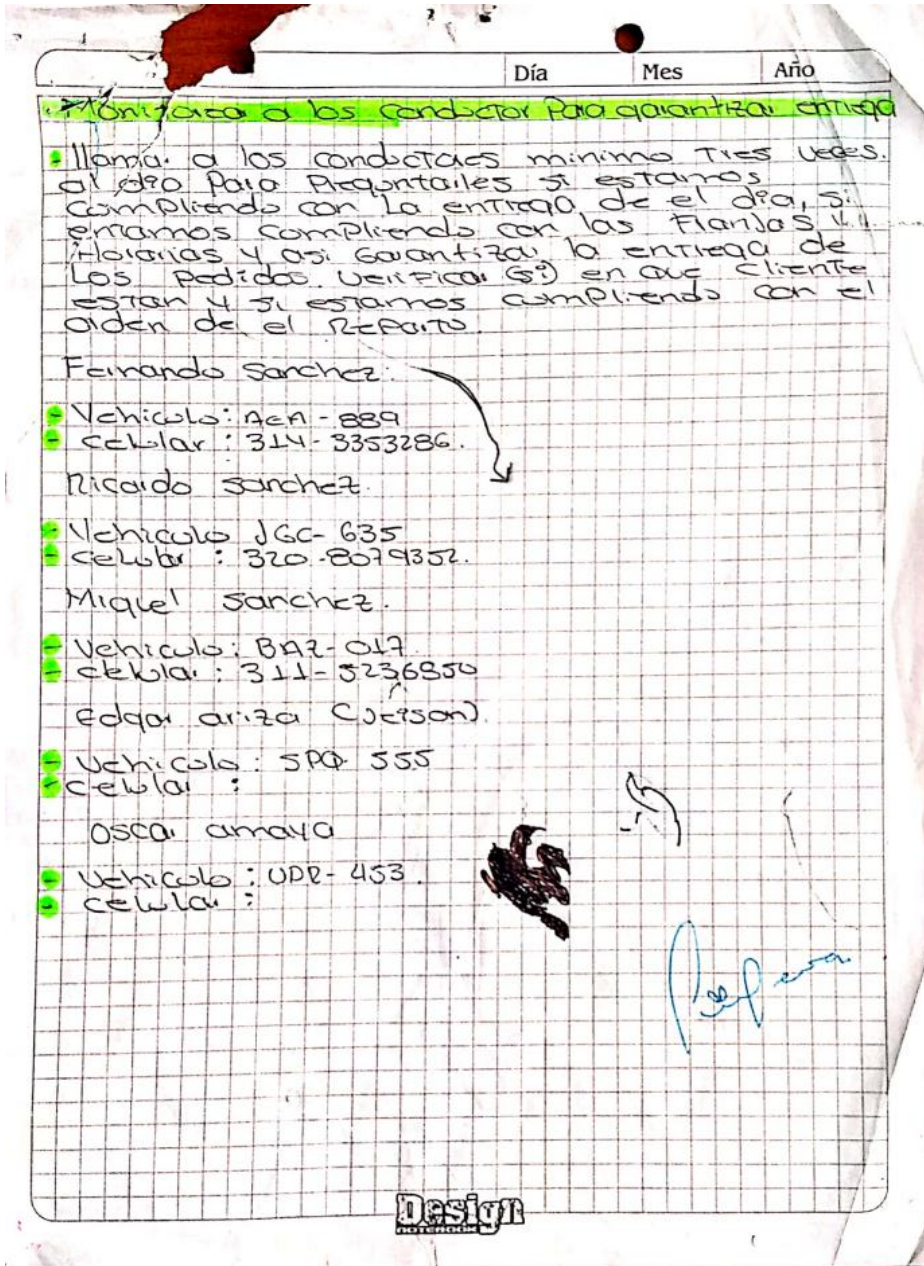
	SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN				
	INDICADORES FINANCIEROS				
INDICADOR	OBJETIVO	DEFINICION	PERIODICIDAD	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA
COSTO LOGISTICO COMO % DE LAS VENTAS	Controlar el costo de la operación logística de la empresa respecto a las ventas	Mide el impacto de los costos logísticos sobre las ventas de la compañía.	Mensual	$\frac{\text{Costos logísticos totales}}{\text{Ventas netas}}$	Porcentaje


COSTO LOGISTICO COMO % DE LA UTILIDAD BRUTA	Controlar el costo de la operación logística de la empresa respecto a la utilidad bruta	Mide el impacto de los costos logísticos de la compañía respecto a su utilidad bruta anual.	Anual	$\frac{\text{Costos logistici costotales}}{\text{Utilidadbruta}}$	Porcentaje
COSTO DE TRANSPORTE COMO % DE LAS VENTAS	Controlar el costo de la operación de transporte respecto a las ventas	Mide el impacto de los costos de transporte sobre las ventas de la compañía.	Mensual	$\frac{\text{Costos det ransportetotales}}{\text{Ventasnetas}}$	Porcentaje
COSTOS DE LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN COMO % DE LA VENTAS	Controlar el costo de la operación en el centro de distribución respecto a las ventas	Mide el impacto de los costos en el centro de distribución sobre las ventas de la compañía.	Mensual	$\frac{\text{Costosenelcentrodedistribucion}}{\text{Ventasnetas}}$	porcentaje

SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN					
PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA PRODUCCION					
INDICADOR	OBJETIVO	DEFINICION	PERIODICIDAD	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA
Capacidad de producción utilizada	Controlar la utilización efectiva de las instalaciones (productivas, de almacenaje o transporte) de la compañía.	Porcentaje de la capacidad disponible actualmente utilizada, calculando como la producción actual real (unidades, kilos, etc.), dividida por la máxima producción conseguible en operación de 24 horas, 7	Diaria con agregaciones mensual, trimestral y anual	$\frac{\text{Capacidautilizada}}{\text{Capacidad max imadelrecurso}} * 100$	Porcentaje

		días a la semana.			
Rendimiento por maquina	Controlar la productividad de una maquina de manufactura	Nivel de producción real en relación con la capacidad de unidades de la maquina en un periodo determinado	Diaria con agregaciones mensual, trimestral y anual	$\frac{\text{Numero de unidades producidas}}{\text{Capacidad max imadel recurso}} * 100$	


Anexo 10 Borrador #1 DESPACHOS (contenido 41 paginas)



	Día	Mes	Año									
PROCEDIMIENTO: apertura de Puertas												
1) la Puerta de vidrio se abre con el control y después procedemos a quitar los candados de la reja y cerramos los cerrojos. NOTA: La reja se sube a las 7:00 AM.												
2) Reja de zona de carga y despachos.												
		INSTRUCTIVO PARA MANEJO DE BOTONES RECEPCION REJA (BASCULA)		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="font-size: small;">Código:</td> <td style="font-size: small;">HSE-IN-002</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;">Fecha:</td> <td style="font-size: small;">05-08-2016</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;">Versión:</td> <td style="font-size: small;">1</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;">Pág</td> <td style="font-size: small;">1 de 1</td> </tr> </table>	Código:	HSE-IN-002	Fecha:	05-08-2016	Versión:	1	Pág	1 de 1
Código:	HSE-IN-002											
Fecha:	05-08-2016											
Versión:	1											
Pág	1 de 1											
Objetivo: Conocer el funcionamiento y manejo de los botones que abren y cierran la reja de ingreso y salida de vehículos.		Operaciones Preliminares: 1. Coordinar la manipulación de los botones de recepción. 2. Comunicación permanente con Recepcionista de despachos.										
Frecuencia: Cada vez que se requiera abrir la reja.		<i>Actualizar Hoja</i>										
PROCEDIMIENTO	IMPLEMENTOS	RESPONSABLE	ILUSTRACIÓN									
1. Quitar candados y correr los cerrojos.	Botones recepción	<i>Alexander Alvarez</i> Ingrithd Vargas Yaneth Rativa										
2. Se gira la llave del botón uno para poder iniciar el mecanismo del interrupto.	Botones recepción	<i>Alexander Alvarez</i> Ingrithd Vargas Yaneth Rativa										
3. Se oprime el botón numero 2 para que se eleve la cortina.	Botones recepción	Ingrithd Vargas Yaneth Rativa										
4. Se oprime el botón 3 cuando la cortina se encuentra a nivel de la reja.	Botones recepción	Ingrithd Vargas Yaneth Rativa										
5. Si por el contrario va a ingresar algún vehículo basta con oprimir el botón 2 y dejar que se eleve la reja hasta el tope.	Botones recepción	Ingrithd Vargas Yaneth Rativa										
6. Cuando se desee dejar nuevamente a nivel, se oprime el botón 4 para que la cortina baje.	Botones recepción	Ingrithd Vargas Yaneth Rativa										
7. Si se va a cerrar solo se oprime el botón 4, la reja baja y cuando se haya cerrado totalmente se corren pasadores y se ponen candados.	Botones recepción	Ingrithd Vargas Yaneth Rativa										

REESTRUCTURACIÓN DE DESPACHOS ORGANIZACIÓN MAS

111



ORGANIZACIÓN MAS S.A.S
NIT 830.019.403-1

REMISIÓN
No 5396


FECHA EMISIÓN 08 Agosto, 2018 DIRECCIÓN DE ENTREGA: VEREDA LA FLORIDA CORREDOR INDUSTRIAL
 INFO. CLIENTE Pepsico Alimentos Z.F. Ltda. CIUDAD Cundinamarca
 NIT 900189181-1 TELEFONO 5932240
 EMAIL: facturacionelectronica@pepsico.com; colombia.digipepsico@pepsico.com
 FECHA ENTREGA: 08 Agosto, 2018 CONDICIÓN PAGO: 90 Días

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	UNID	CANT
PTHNAESP010	Harina Grano Entero Fina X 25 Kg	Bultox25	20
PTANCESTRAL002	Quinoa Harina x 25 Kg	Bultox25	15
PTHNATRIGOD005	Harina de trigo Fuerte X 25 Kg	Bultox25	360

OBSERVACIONES: Información de Lote

Hora Realización: 4:44:45p. m. Realizado Por: Lina Peña	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No. Lote</th> <th>Nombre Producto</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>04071801</td> <td>Harina de trigo Fuerte X 25 Kg</td> <td>-354</td> </tr> <tr> <td>25071801</td> <td>Harina de trigo Fuerte X 25 Kg</td> <td>-6</td> </tr> <tr> <td>31071801</td> <td>Harina Grano Entero Fina X 25</td> <td>-20</td> </tr> <tr> <td>030818</td> <td>Quinoa Harina x 25 Kg</td> <td>-15</td> </tr> </tbody> </table>	No. Lote	Nombre Producto	Cantidad	04071801	Harina de trigo Fuerte X 25 Kg	-354	25071801	Harina de trigo Fuerte X 25 Kg	-6	31071801	Harina Grano Entero Fina X 25	-20	030818	Quinoa Harina x 25 Kg	-15
No. Lote	Nombre Producto	Cantidad														
04071801	Harina de trigo Fuerte X 25 Kg	-354														
25071801	Harina de trigo Fuerte X 25 Kg	-6														
31071801	Harina Grano Entero Fina X 25	-20														
030818	Quinoa Harina x 25 Kg	-15														

Recibido a satisfacción (Nombre y Cédula)



ORGANIZACIÓN MAS S.A.S
NIT 830.019.403-1

REMISIÓN
No 5396

FECHA EMISIÓN 08 Agosto, 2018 DIRECCIÓN DE ENTREGA: VEREDA LA FLORIDA CORREDOR INDUSTRIAL
 INFO. CLIENTE Pepsico Alimentos Z.F. Ltda. CIUDAD Cundinamarca
 NIT 900189181-1 TELEFONO 5932240
 EMAIL: facturacionelectronica@pepsico.com; colombia.digipepsico@pepsico.com
 FECHA ENTREGA: 08 Agosto, 2018 CONDICIÓN PAGO: 90 Días

TOTAL REMISIÓN \$ 17.986.000

Nombre y Cédula

REESTRUCTURACIÓN DE DESPACHOS ORGANIZACIÓN MAS

112

REPRESENTACION GRAFICA
FACTURA ELECTRÓNICA **140306**

FECHA FACTURA
08-Agosto-2018

FECHA VENCIMIENTO
06-Noviembre-2018

CONDICIÓN DE PAGO
90 Días

DATOS DE FACTURACIÓN
NOMBRE: Pepsico Alimentos Z.F. Ltda.
NIT: 900189181-1
DIRECCIÓN: VEREDA LA FLORIDA CORREDOR IND
TELÉFONO: 5932240

DIRECCIÓN DE ENTREGA
DIRECCIÓN: VEREDA LA FLORIDA CORREI
SUCURSAL: Direccion de facturacion
CIUDAD: Cundinamarca
BARRIO: Via Funza-Siberia

VENDEDOR
Cuentas clave centro

#ORDEN DE COMPRA/PEDIDO
4507478025-450748312

REMISIÓN
5396

DETALLES DEL PEDIDO					
CANTIDAD	KILOS	DESCRIPCIÓN	VR. UNIT.	%IVA	VR. TOTAL
15	375	Quinoa Harina x 25 Kg	\$262.500		\$3.937.500
20	500	Harina Grano Entero Fina X 25 Kg	\$40.025		\$800.500
360	9.000	Harina de trigo Fuerte X 25 Kg	\$36.800		\$13.248.000

NO EFECTUAR RETE FUENTE
 DECRETO 574 DE 2002
 TRANSACCIÓN REGISTRADA EN LA BOLSA
 MERCANTIL DE COLOMBIA POR LA FIRMA
 AGROBOLSA S.A. - NIT: 830.103.829-5
 PBX: 326 6900 - FAX: 348 2661

Observaciones: Basado en Entregas 5396.

SOMOS AUTORRETENEDORES DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS
 IVA RÉGIMEN COMÚN - ACTIVIDAD ECONÓMICA (ICA) 1051
 TARIFA 4.14 X 1000 - NO SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES.
 NO SOMOS AUTORRETENEDORES.

 Consignaciones y/o transferencia a las cuentas corrientes en Bogotá:
 BANCO DE BOGOTÁ 028278604 - BANCOLOMBIA 22524211059
 a nombre de ORGANIZACIÓN MAS S.A.S.

SUBTOTAL	\$17.986.000
FLETE	
DESCUENTOS	
IVA	
RETE FUENTE	
RETE IVA	
RETE ICA	
TOTAL	\$17.986.000

SON: Diecisiete Millones Novecientos Ochenta Y Seis Mil Pesos

Datos Adicionales:

ELABORADO POR:
Lina Peña
Hora Creación 16:47

TRANSPORTADOR:
Placa:

RECIBIDO A SATISFACCIÓN:
NOMBRE: _____
IDENTIFICACIÓN: _____
FIRMA: _____

Molinos San Martín
Calle 17ª # 35 - 22
(57 1) 360 8715 ☎(57) 300 608 9772
ventas@sanmartin@organizacionmas.com
Bogotá, Colombia

Molinos Nariño
Calle 12 # 12 - 31
(57 2) 721 2818 ☎(57) 300 608 9732
ventas@molinar@organizacionmas.com
Pasto, Nariño

Día Mes Año

• RUTAS Y Documentos Para Transporte Diario

- Todos los días a primera hora creamos la Ruta de Transporte o el orden de entrega por carro, respetando que cada día de la semana tenemos un orden de entrega por zonas así:

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
Puente Aranda	Teusaquillo	Suba	Santafé	Fontibón
Kennedy	Barrios Unidos	Sabana	Mártires	Engativá
Bosa	Usaquén		Antonio Nariño	
Ciudad Bolívar	Chapinero		San Cristóbal	
Tunjuelito			Rafael Uribe	

1) Los documentos que se entregan a el Transportado para las entregas normales son:

- Factura original 1, original 2
- y certificados si los requiere en la remisión
- Nota: el certificado de calidad cambia de lugar de búsqueda si es cliente especial.

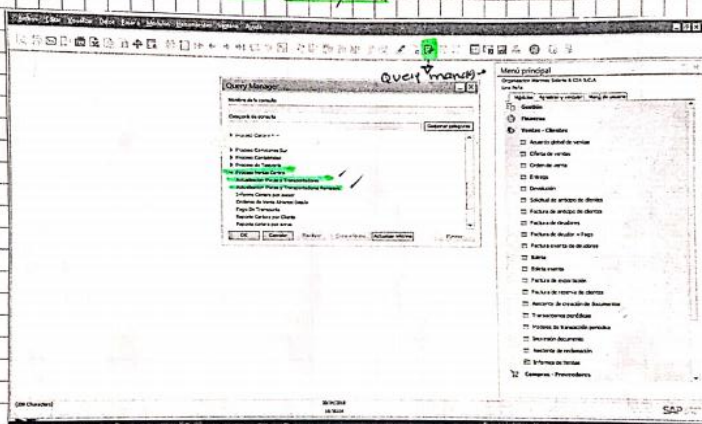

2) cuando son clientes como Bimbo los documentos que se envían son:

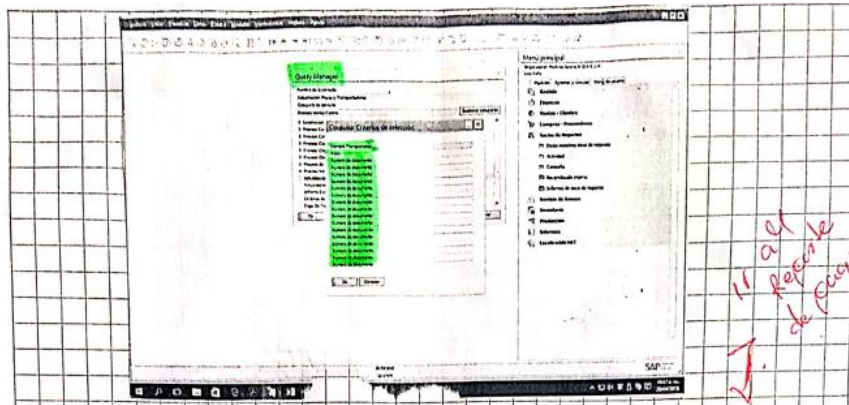
- Bimbo cara y remisión (3) copias y certificado calidad que se envían para el cliente y uno es para el caique sin presintos.
- Bimbo Cisterna: 1 muestra de el producto de 1 a 2 kg
- 10 Piecintos azules ↓ *Diferente a facturas?* relacionadas 1 a 1 en la remisión
- Cuatro remisiones 2 copias con certificado de calidad
- ↓ la firma el Transportador (soporte de despacho)
- ↓ se guarda en la carpeta de Bimbo
- la otra copia se entrega a almacén para el caique

3) PePsa colombig: Se remite con 2 Remisiones y certificado de calidad y orden de compra. Lleva Piecintos azules, para caique lleva 1 Remisión (almacénista).

Design

Día	Mes	Año
<p>● Pepsico 2E Documentación: 2 copias de la Factura con el sello, 2 copias de Remisión, la orden de compra y certificado de calidad.</p>		
<p>NO EFECTUAR RETEFUENTE DECRETO 574 DE 2002 TRANSACCIÓN REGISTRADA EN LA BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA POR LA FIRMA AGRIBOLSA S.A. - NIT: 830.103.628-5 PBX: 326 6600 - FAX: 348 2661</p>		
<p>Nota: Llevar Precintos azules Solicitados por el almacenista.</p>		
<p>● Comestibles Pico: Factura original y original 2. 2 copias de la Remisión, orden de compra y certificado de calidad.</p>		
<p>NO EFECTUAR RETEFUENTE DECRETO 574 DE 2002 TRANSACCIÓN REGISTRADA EN LA BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA POR LA FIRMA AGRIBOLSA S.A. - NIT: 830.103.628-5 PBX: 326 6600 - FAX: 348 2661</p>		
<p>● Cencosud: Se entrega con dos facturas electrónicas, 2 remisiones. Compra, si es producto orgánico lleva el sello.</p>		
<p>NO EFECTUAR RETEFUENTE DECRETO 574 DE 2002 TRANSACCIÓN REGISTRADA EN LA BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA POR LA FIRMA AGRIBOLSA S.A. - NIT: 830.103.628-5 PBX: 326 6600 - FAX: 348 2661</p>		
<p>Producto Agropecuario Ecológico Certificado por Ecoceit Colombia Ltda Acreditada por la ONAC con acreditación código TO-CPR-006</p>		
<p>● Nestle: Se remite con 2 remisiones, orden de compra y certificado de calidad. Llevar Precinto TPA, botella o bala que lo trae la tiastarado union andina y los Precintos azules Solicitados por el almacenista.</p>		
<p>● Santillana: Se despacha con Factura original y 2 certificadas de calidad, carta control de pesas.</p>		

	Día	Mes	Año
Informe Pago a conductores			
Nota: Procedimiento para actualizar Transportador y Placas día a día.			
<ol style="list-style-type: none"> 1) Buscamos la aplicación SAP. 2) Le damos abuel y nos solicita usuario y clave. 3) Usuario Ventasmas en minúscula. 4) Clave mostador1 en minúscula. 5) Cuando ya aparece la pantalla principal de SAP nos dirigimos al Query manager. 			
			
<ul style="list-style-type: none"> • Procesos Ventas Centro • Actualización Placas y Transportadores Remisión. • Ingresamos nombre del Transportador. Según Tabla. • Ingresamos Placa de Vehículo según tabla de Placas. • Ingresamos número de remisión. 			
			



- Después de Ingresar el documento o Remision y nos damos cuenta que estan todas las remisiones giradas damos click delecta y damos corta tabla y la pegamos en una hoja nueva de excel.

- ESTE documento se conoce como Pago de Transferencias Definitivo, ESTE Documento nos sirve para enviar el estado de Pedidos y Para el Pago de la navina de los Transportadores

Numero	Fecha	Descripcion	Valor	Estado	Usuario	Fecha de Pago	Valor de Pago	Valor de Retorno	Valor de Retorno	Valor de Retorno
10000001	2011-01-01	Transferencia Definitiva	10000000	Pagado	Admin	2011-01-01	10000000	0	0	0
10000002	2011-01-02	Transferencia Definitiva	20000000	Pagado	Admin	2011-01-02	20000000	0	0	0
10000003	2011-01-03	Transferencia Definitiva	30000000	Pagado	Admin	2011-01-03	30000000	0	0	0
10000004	2011-01-04	Transferencia Definitiva	40000000	Pagado	Admin	2011-01-04	40000000	0	0	0
10000005	2011-01-05	Transferencia Definitiva	50000000	Pagado	Admin	2011-01-05	50000000	0	0	0
10000006	2011-01-06	Transferencia Definitiva	60000000	Pagado	Admin	2011-01-06	60000000	0	0	0
10000007	2011-01-07	Transferencia Definitiva	70000000	Pagado	Admin	2011-01-07	70000000	0	0	0
10000008	2011-01-08	Transferencia Definitiva	80000000	Pagado	Admin	2011-01-08	80000000	0	0	0
10000009	2011-01-09	Transferencia Definitiva	90000000	Pagado	Admin	2011-01-09	90000000	0	0	0
10000010	2011-01-10	Transferencia Definitiva	100000000	Pagado	Admin	2011-01-10	100000000	0	0	0

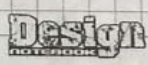
• ESTE Procedimiento se hace día a día Para no tener faltantes el día de navina.

Negociar, buscar y contactar empresas transportadoras

contactar empresas transportadoras para negociar precios o fletes de carga y poder tener empresas aliadas a la compañía para repartos en Bogotá, en la Sabana y nacional.

Nombre de cliente/proveedor	Destino	Sánchez
La Esperanza Industria de Alimentos Ltda.	Cota - Tenjo	
PepsiCo Alimentos Z.F. Ltda.	Zona Franca Funza	
Incodepf	Funza	
Trading Foods SAS	Zona franca Tocancipá	


	Día	Mes	Año	
Realizar las visitas asignadas por el Jefe de Ventas.				
<ul style="list-style-type: none"> • Oponer a la Jefatura de Ventas visitando nuestros (a) clientes para evidenciar. - cantidad de clientes por UPZO o localidades. - Verificar si estamos cumpliendo en los días y horas de entrega como precedentes. • evidenciar si los lugares de despacho tienen dificultades como (a) zonas prohibidas, congestión vehicular, difícil acceso. • Tratado de la transparencia con el cliente, Tratado de los clientes para la transparencia, tiempos muertos en las entregas. 				
Recepción Pas				
- ejemplo Pedidos 23-04-2018. Producto y cantidad.				
345	23/04/2018	Urrego Morera Pompilio	Harina de trigo Extraplan X 50 Kg	12
346	23/04/2018	Muñoz Marín Jhon Alex	Harina de trigo Extraplan X 50 Kg	10
347	23/04/2018	Leon Archila María Mercedes	Harina de trigo Extraplan X 50 Kg	3
348	23/04/2018	Menza Peña Yeni Alexandra	Harina de trigo Extraplan X 50 Kg	10
349	23/04/2018	Martínez Rivera David Alberto	Harina de trigo Extraplan X 50 Kg	20
350	23/04/2018	Danesapan sas	Harina de trigo Extraplan X 50 Kg	24
350	23/04/2018	Danesapan sas	Harina de trigo Extraplan X 50 Kg	2
350	23/04/2018	Danesapan sas	Harina de trigo Especial X 50 Kg	2
352	23/04/2018	Martínez Rivera Edilson	Harina de trigo Extraplan X 50 Kg	15
353	23/04/2018	Mayorga Rojas Fabian	Harina de trigo Extraplan X 50 Kg	20
354	23/04/2018	Enriquez Samboni Yeison Norbey	Harina de trigo Extraplan X 50 Kg	6
355	23/04/2018	Fajardo Parra Jhon Fredy	Harina de trigo Extraplan X 50 Kg	2
357	23/04/2018	Pinilla Malagon Luz Mariela	Harina de trigo Extraplan X 50 Kg	20
358	23/04/2018	Pedroza Sandoval Sandra Celmira	Harina de trigo Extraplan X 50 Kg	8
359	23/04/2018	Fajardo Suarez Fredy Giovanni	Harina de trigo Extraplan X 50 Kg	2
360	23/04/2018	Makropastei SAS	Harina de trigo Artesanal X 50 Kg	50
361	23/04/2018	Martínez Rivera Carlos Ariel	Harina de trigo Extraplan X 50 Kg	10
356	23/04/2018	Martínez Castiblanco Yurani Andrea	Harina de trigo Extraplan X 50 Kg	10
362	23/04/2018	Martínez Rivera Miguel Antonio	Harina de trigo Extraplan X 50 Kg	10
351	21/04/2018	Comestibles Ricos Sociedad Anonima	Harina de trigo Exclusiva X 50 Kg	100 <i>Femora</i>
Pedidos: 18			Bultos: 336	



Día Mes Año

entrega oportunamente Documentos de lista de conductores

Documentos Fiecuales.



CERTIFICADO DE CAUBAD

Código: 004-05
Fecha: 27/05/2018
Versión: 4

PRODUCTO: Harina de trigo Empanzo FECHA DE PRODUCCIÓN: 10/04/2018

LOTE: 1004/001 FECHA DE VENCIMIENTO: 10/04/2019

PRESENTACIÓN: Bultos por 25 kg

COMPOSICIÓN: Harina de trigo fortificada con vitaminas B1, B2, Hierro, Niacina, Acido Fólico, Inulina para el fortalecimiento de la harina; Azúcar colorado (Café), Mantequilla (Grasa), Aceite vegetal (Grasa), Alfa amilasa (Enzima), Pepsina de cerdo (Colorante) y Jemón. (Este queso contiene gluten)

DESCRIPCIÓN: Producto principal obtenido de la limpieza, molienda y cenizas del grano de trigo, con un tamaño de partícula determinado. Cumpliendo con los requisitos establecidos por el norma INC 183.

Declaración de alergenos: SI NO

GMO: SI NO

Textilidad: La harina de trigo es considerada grano alimenticio.

ANÁLISIS	UNID	MÍN	MÁX	RESULTADO	ANÁLISIS	UNID	MÍN	MÁX	RESULTADO
Humedad	%	13.50	14.50	13.75	Almidón (SI 82.01 y OS)	g/100g	4	44	44
Proteína	%	11.50	13.50	11.50	Desempeño	g/100g	750	N/D	
Cenizas	%	0.35	0.68	0.58	Forma	mg/100g	0.2	<0.000	
Gluten seco	%	11.00	13.00	11.00	Color	mg/100g	0.2	<0.000	
Rating number	Seg	300.00	300.00	300.00	Panicozo	mg/100g	0.2	<0.000	
Gravidad	mm	11.00	14.00	11.00	Infectión	AJP	Ausente	Ausente	
Granulometría (2.0 um)	%	0.10	0.30	0.30	Materia extraña	AJP	Ausente	Ausente	

ANÁLISIS	UNID	MÍN	MÁX	RESULTADO	ANÁLISIS	UNID	MÍN	MÁX	RESULTADO
Acidez meq/100g	UFC/g	20.00	30.00	11.00	Staphylococcus aureus	UFC/g	100	100	100
Enterobacterias	UFC/g	<10	<10		Bacillus cereus	UFC/g	1,000	100	100
Mohos y Levaduras	UFC/g	3,000	5,000	<10	Salmonele	A o F (25g)	Ausente	Ausente	

CARACTERÍSTICAS SENSORIALES

Olor: Olor Característica Sabor: Característico en suaves, sin amargor y sin dulce

Color: Color Blanco amarillento Apariencia: Pulva

OBSERVACIONES:

Elaborado por: Quilma Álvarez Aprobado por: Ing. Quilma Orrego Estrella

AUXILIAR DE CAUBAD COORDINADOR DE CONTROL Y DESARROLLO DE PRODUCTO

LOGOTIPIA: FECHA DE ENVÍO: CO:

Producto obtenido de la selección del producto. Para indicar el número de lote correspondiente al producto a enviar. Fecha de producción indica la fecha de la producción del producto a enviar. Fecha de vencimiento indica la fecha de vencimiento del producto a enviar. Descripción de la muestra: la descripción general del producto de acuerdo a la referencia. Declaración de integridad de envío de acuerdo al laboratorio de análisis, esta debe cumplir con los parámetros de envío y destino. Especificaciones microbiológicas indican los resultados del lote a enviar de acuerdo al laboratorio de análisis. Este debe cumplir con los parámetros de destino y destino. Características sensoriales indican los resultados de la referencia. Observaciones indicar observaciones generales. Firmas: Cubides Firma la persona encargada de calidad quien genera el certificado. Logotipo Firma la persona de logística encargada de enviar el certificado de calidad al cliente. Para los espacios en blanco no se permite.

ELABORADO POR: Lina Peña
Hora Creación: 15:08

REVISADO POR:

TRANSPORTADOR: Flaco

FIRMA: Luis Sanchez

RECIBIDO A SATISFACCIÓN:

NOMBRE: Manuel Romero

IDENTIFICACIÓN: 10230552

FIRMA: [Firma]


Molinos San Martín
Calle 17 # 35-22
(57 1) 360 8715 (57) 300 608 9772
ventas@molinosanmartin.com

Molinos Nariño
Calle 12 # 32-22
(57 2) 721 2818 (57) 300 608 9772
ventas@molinosnariño.com

REESTRUCTURACIÓN DE DESPACHOS ORGANIZACIÓN MAS

Día	Mes	Año
Clientes especiales.		
• 9 Vesco. Orden de compra, 2 Fotocopias de la Remision		

Nestlé de Colombia S.A
 Diagonal 92 17a - 42
 Bogotá
 Colombia
 NIT: 860002130-9



Página 1/7

Pedido : 3300031009	Fecha: 02.02.2018	Impreso: 02.02.2018			
Número Proveedor: 100887964 Organización Martinez Solarte Y Compañía SCA 35 - 22 Calle 17 Bogotá Colombia Telefono: 1 3608715 Fax: e-mail: j.martinez@organizacionmas.com	Condición de compra: DDP planta Moneda: COP Peso colombiano Fecha de Entrega: 06.02.2018	Nuestra Referencia: Contacto: CO Serv/Ind Ingrid Roa Telefono: Fax: Ingrid.Roa@co.nestle.com			
Su Referencia: Para la atención de:	Entregar en: CO Pl. Bugalagrande Plant in Bugalagrande Apartado 76113 Bugalagrande 76113 /76 Colombia	Facturar a: Nestlé de Colombia S.A. 860002130-9 Diagonal 92 17a - 42 BOGOTA COLOMBIA			
El código de proveedor de Nestlé: Encuentra en www.nestle.com/suppliers la NUEVA versión de nuestro Código de Proveedores de Nestlé 2014. El Código de Proveedores de Nestlé establece los estándares mínimos no negociables que pedimos que nuestros proveedores y sus proveedores subcontratados respeten y cumplan al realizar negocios con Nestlé. Al ejecutar este pedido de compra, el Proveedor se obliga con los términos y condiciones estipuladas en el Código de Proveedores de Nestlé. En caso de incumplimiento o no conformidad con alguno de tales términos y condiciones, el Proveedor deberá notificarlo al comprador de Nestlé.					
Condiciones de Pago : Vto. A 90 días fecha de recepción factura					
Nº Item	Nº Material	Cod. Art. Proveedor	Descripción	Precio/Unitario	Valor Total
	Cantidad	Unidad	Fecha de entrega		
10	90031442		Quinua Grano X 25 KG	300.000,00	1.200.000,00
	4	unidad			60.000,00
		IVA			
Total incl. IVA					1.260.000,00

REESTRUCTURACIÓN DE DESPACHOS ORGANIZACIÓN MAS

121

ORGANIZACIÓN
MAS
ORGANIZACIÓN MARTÍNEZ SOLARTE Y CIA S
CA
NIT. 830.019.403-1

REMISIÓN
No 2023

FECHA EMISIÓN 06 Marzo, 2018
CLIENTE Nestle de Colombia S.A. NIT 860002130-9
DIRECCIÓN CLL 29 10 215 CIUDAD Bogota
TELEFONO 5219000 Email CLL 29 10 215
FECHA ENTREGA 06 Marzo, 2018

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	UNID	CANT
PTANCESTRAL001	Quinoa Perlada x 25 Kg	Bulto x 25	4


Vivesy

2 copias

OBSERVACIONES OC 3300031009 Basado en Pedidos de cliente 7056.

REESTRUCTURACIÓN DE DESPACHOS ORGANIZACIÓN MAS

122



CERTIFICADO DE CALIDAD

Código:	PP-F-10
Fecha:	27/05/2018
Versión:	4

PRODUCTO:	Harina de trigo ExtraPan	FECHA DE PRODUCCIÓN:	10/04/2018
LOTE:	10041801	FECHA DE VENCIMIENTO:	10/04/2019
PRESENTACIÓN:	Bultos por 50 kg		

COMPOSICIÓN: Harina de trigo fortificada con vitamina B1, B2, Hierro, Niacina, Ácido fólico, Sustancias para el tratamiento de la harina: Azodicarbonamida (Oxidante), Xilansa (Enzima), Ascórbico (Enzima), Alfa amilasa (Enzima), Peroxido de calcio (Oxidante) y Sémola. (Este cereal contiene gluten)

DESCRIPCIÓN: Producto principal obtenido de la limpieza, molienda y cerado del grano de trigo, con un tamaño de partícula determinado. Cumpliendo con los requisitos estipulados por la norma NTC 267.

Declaración Alérgenos: SI NO

GMO: SI NO

Toxicidad: La harina de trigo es considerada grado alimenticio.

Análisis	Und.	Min - Máx.		RESULTADO
		Und.	Máx.	
Humedad	%	13,00	14,50	13,73
Proteína	%	11,50	13,50	11,50
Ceniza	%	0,55	0,68	0,58
Gluten seco	%	11,00	13,00	11,00
Falling number	ség.	300,00	390,00	320,00
Estabilidad	Min	11,00	14,00	11,00
Granulometría (212 µm)	%	0,10	5,00	0,30

Análisis	Und.	Min - Máx.		RESULTADO
		Und.	Máx.	
Aflatoxinas (B1, B2, G1 y G2)	ppb	-	4	<4
Deoxivalenol	ppb	-	750	N.D
Plomo	mg/kg	-	0,2	<0,020
Cadmio	mg/kg	-	0,2	<0,020
Pesticidas	mg/kg	-	0,2	<0,020
Intestación	A/P	Ausencia		Ausencia
Materia Extraña	A/P	Ausencia		Ausencia

Análisis	Und.	Min - Máx.		RESULTADO
		Und.	Máx.	
Aerobios mesófilos	UFC/g	200,000	300,00	1,100
Escherichia coli	UFC/g	<10		<10
Mohos y Levaduras	UFC/g	3,000	5,000	<10

Análisis	Und.	Min - Máx.		RESULTADO
		Und.	Máx.	
Staphylococcus aureus	UFC/g	<100		<100
Bacillus cereus	UFC/g	1,000		<100
Salmonella	A o P/25g	Ausencia		Ausencia

CARACTERÍSTICAS SENSORIALES:

Olor:	Característico	Sabor:	Característico, sin acidez, sin amargor y sin dulzor
Color:	Bianca amarillento	Apariencia:	Poiva

OBSERVACIONES:


FIRMAS:

Elaborado por: _____ Gabriela Alvarez AUXILIAR DE CALIDAD	Aprobado por: _____ Ing. Quím. Diego Tabala COORDINADOR DE CONTROL Y DESARROLLO DE PRODUCTO
--	--

LOGÍSTICA:

FECHA DE ENVÍO:				
------------------------	--	--	--	--

Producto* Diligenciar la referencia del producto; Lote* Indicar el número de lote correspondiente al producto a enviar; Fecha de producción* Indicar la fecha de la producción del producto a enviar; Fecha de vencimiento* Indicar la fecha de vencimiento del producto a enviar; Descripción* Se indica la descripción general del producto de acuerdo a la referencia; Declaración de alérgenos* Se indica con una X si el producto es alérgico o no alérgico; GMO* Indicar con una X si el producto es genéticamente modificado o no; Especificaciones físico-químicas* Se indican los resultados del lote a enviar de acuerdo al laboratorio de análisis, estos deben cumplir con los parámetros de mínimo y máximo; Especificaciones microbiológicas* Se indican los resultados del lote a enviar de acuerdo al laboratorio de análisis, estos deben cumplir con los parámetros de mínimo y máximo; Características sensoriales* Indicar las características sensoriales del producto dependiendo de la referencia; Observaciones* Indicar observaciones generales; Firmas* Caldear* Firma la persona encargada de calidad quien genera el certificado; Logística* Firma la persona de logística encargada de enviar el certificado de calidad al cliente; N.A* No aplica; N.R* No requiere.



ORGANIZACIÓN MARTÍNEZ SOLARTE Y CIA S CA
NIT. 830.019.403-1

FACTURA DE VENTA N°: 89288

FECHA FACTURA
02/04/2018

FECHA VENCIMIENTO
15/05/2018

CONDICIÓN DE PAGO
30 Días

DATOS DE CLIENTE
NOMBRE: Don Pan Aleman Ltda
NIT: 900257174-1
DIRECCIÓN: CR 55 B 78 80
TELÉFONO: 8039155



DATOS DE ENTREGA
DIRECCIÓN: CI 79 55A 31
SUCURSAL: Direccion de Facturacion
CIUDAD: Bogotá **ZONA:**
BARRIO: Jorge Eliecer Gaitan **UTA:**

VENDEDOR
Diana Laverde

ORDEN DE COMPRA / PEDIDO
2941

REMISIÓN
2941

DETALLES DEL PEDIDO					
CANTIDAD	KILOS	DESCRIPCIÓN	VR. UNIT.	%IVA	VR. TOTAL
80	4.000	Harina de trigo Extrapan X 50 Kg	\$78.095	5%	\$6.247.600

Observaciones: C.C. Basado en Entrepas 2941.
 Si consignó antes del 20 de Abril de 2018 descuéntese \$ 82.478

Observaciones aceptadas por el cliente

- La persona que firma recibiendo las mercancías, está plenamente autorizada para representar al cliente y en consecuencia lo vincula con el pago.
- Quien firma recibiendo lo hace a entera satisfacción por cantidad y calidad.
- Este cargamento viaja por cuenta y riesgo del cliente desde nuestros depósitos hasta su destino.
- Esta factura de venta cumple con los requisitos según artículo 774 del código de comercio.
- Esta factura de venta es un Título Valor según Ley 1231 de Julio de 2008.

SUBTOTAL	\$6.247.600
FLETE	
DESCUENTOS	
IVA	\$312.386
RETE FUENTE	\$156.193
RETE IVA	
RETE ICA	\$25.865
TOTAL	\$6.577.925

SON: Seis Millones Trecientos Setenta y Seis Mil Novecientos Veinticinco Pesos

IVA RÉGIMEN COMÚN - ACTIVIDAD ECONOMICA (ICA) 1051
 TARIFA 4.14 X 1000 - NO SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES.
 NO SOMOS AUTORRETENEDORES.

SOMOS AUTORRETENEDORES DEL CREÉ
 DOCUMENTO OFICIAL DE AUTORIZACIÓN DE NUMERACIÓN DE FACTURACIÓN
 No. 18762000846414 DE 2016/10/18 AUTORIZACIÓN DEL No 80036 AL 100000

ELABORADO POR:
Lina Peña
Hora Creación 15:08

REVISADO POR:

TRANSPORTADOR:
Placa:



FIRMA:
Luis Sanchez

RECIBIDO A SATISFACCIÓN:

NOMBRE: Manuel Ramirez
IDENTIFICACIÓN: 1023065990

FIRMA:

Molinos San Martín
 Calle 17* # 35 - 22
 (57 1) 360 8715 (57) 300 608 9772
 ventassanmartin@organizacionmas.com
 Bogotá, Colombia

Molinos Nariño PAN ALEMAN LTDA
 Calle 12 # 12 - 24
 (57 2) 721 2818 (57) 300 608 9732
 ventasmolinosnariño@organizacionmas.com
 Pasto, Nariño

	Día	Mes	Año
--	-----	-----	-----

Solicitar Pago a coteros Sobre carga y descarga a Contabilidad.
Procedimiento Pago a coteros.

Valores: conversion

- Pago tonelada \$ 6.000⁻ 1 Ton = 20 bultos x 30 Kg
- Pago bulto x 30 \$ 300⁻ 1 Ton = 40 bultos x 25 Kg
- Pago bulto x 25 \$ 150⁻ 1 Ton = 25 bultos x 40 Kg

Nota: Tener clara cantidad en kilos y factura

- Saber a cuantos Personas cargaron - especificar número de coteros.
- crear o emitir en un recibo de caja el pago de la siguiente manera.
- multiplicar los kilos cargados x el valor de la tonelada para saber el pago total.
- se divide, el pago total entre las Personas que cargaron, para el valor x persona
- se multiplica el valor por persona por el # de coteros.

→ **Calculo** ^{Anex 1} Inf ORG MAS vtas pag Centro, despachos _{archivos} ^{1º} Calculo pago transporte coteros.

El total a pagar es valor de las toneladas, descontando el impuesto, es decir, en el subtotal, se debe ingresar un mayor valor.

Recibo de Caja Menor

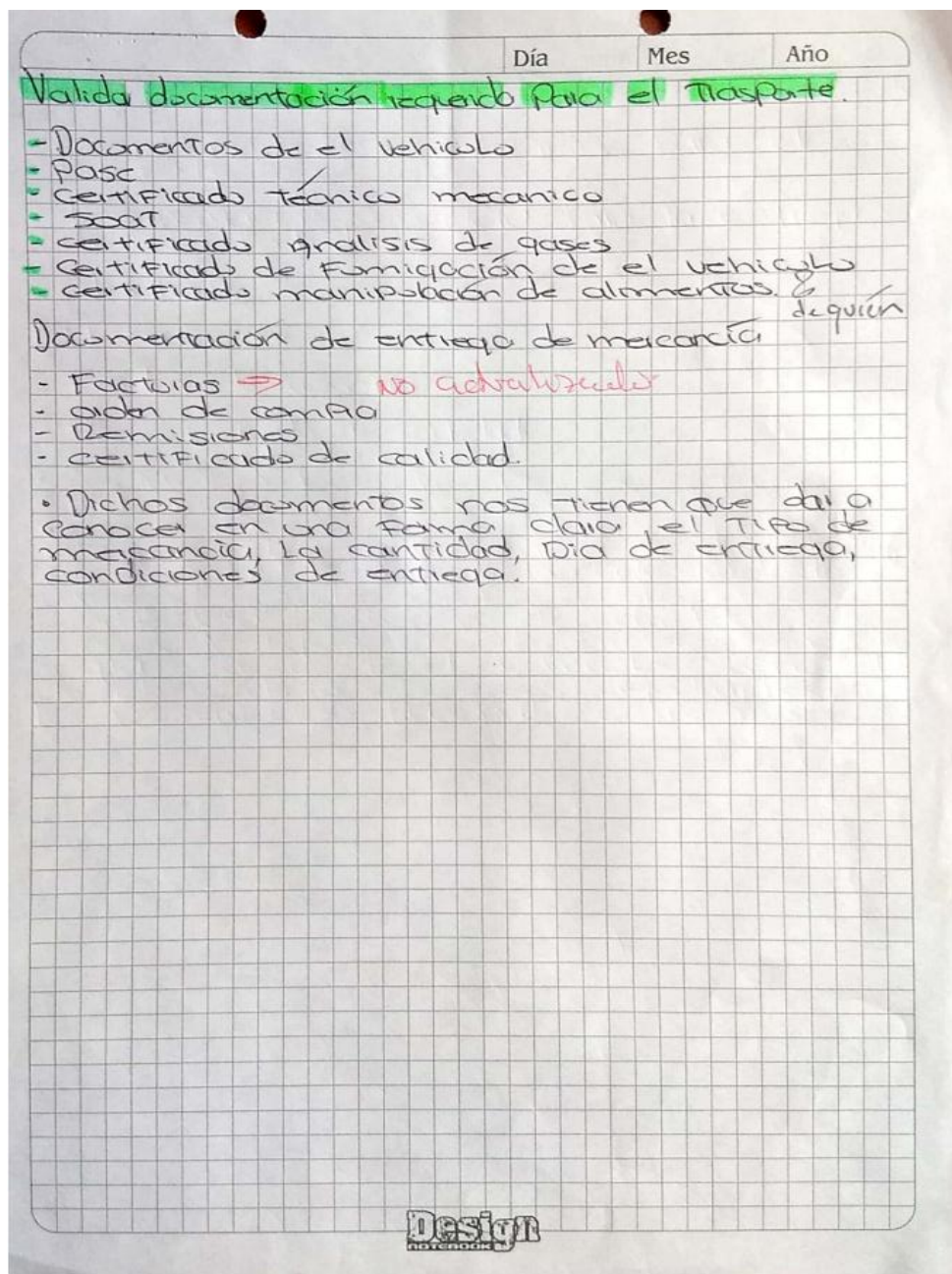
minerva® 20-09

Ciudad	Día	Mes	Año	No.
Pagado a	\$			
Concepto				
Recibo				
Valor (en letras)				
Firma de recibido				
Aprobado				
C.C. <input type="checkbox"/> NIT. <input type="checkbox"/> NIS. <input type="checkbox"/>				

forma minerva® 90-09 Diferida y actualizado según la Ley 9 por 2009 BEY-06-2018

Jefe de ventas *J. J. J.*

DESIGN



Día Mes Año

Capacitar la Flota de Transporte en servicio al cliente.

Reuniones Periodicas Bimestrales o mensuales de Indicadores
 Reunion de alineacion de Politicas / Hsea
 - Capacitacion de Transportadores

PLANILLA ENTREGA DE FACTURAS TRANSPORTADORES

Fecha	N. Factura	nombre cliente	Bultos	Recibido Por
03/07/18	90717	Novack Jhon	6	/
	90715	Del Horno Ltda	6	
	90714	Alimentos y Nutricion Tecnologica	5	
	90711	Carrea Catalina	7	
	90721	Pastres Vicki Sa	6	
	90737	Restaurante Tipico Italiano	5	
	90720	Sia Sas	10	
	90733	Juan el Panadero SAS	66	
	90719	Alacena SAS	17	
	90709	Morango SAS	12	
	90712	Ducato SAS	6	
	90730	Kenvelo SAS	6	
	90727	Mauricio Javier	5	
	90713	Jose David	5	
	90731	Restaurante Tipico Italiano	7	
	90716	Bitterswag Ltda	12	
	90710	Panaderia arbol del Pan SAS	12	
	90718	Arcana Ltda	10	
05/07/18	90735	Guesaco Orlando	10	/
06/07/18	4644	La Arizaga	12	
	40798	Ingrid Conzuela	5	
	40803	Morango SAS	20	
	4641	Cencosud Colombia S.A	51	
	90908	PIA SAS	150	
11-07-18	91004	Carina Proeza SAS	6	
	91016	Juan el Panadero SAS	23	
	91013	Sia SAS	10	
	91017	Morango SAS	18	
	91012	Pastres Vicki Sa	5	
	91003	Buenhora Acuerdo Dna	7	
12-07-18	100288	Cencosud Colombia SA	50	
	91028	La Esperanza	120	
	91027	Industria Alimentos Karen Ltda	230	
	160718	Almacenes Extra S A	2	
19-07-18	91092	Miya SAS	17	
	91117-6018	Volgado Daisy	62	
24-07-18	91140	Chavo Gallardo	10	
	91152	Tipico Italiano Giuseppe	5	
	91143	Pandant Cakes SAS	25	
	91148	Mauricio Javier	5	
	91137	alimentos Mia SAS	13	
	91141	Alisal SAS	5	
	91135	Anteriana la SAS	5	
	91149	Platinor SAS	5	

L) Esta Planilla no corresponde


Design

REESTRUCTURACIÓN DE DESPACHOS ORGANIZACIÓN MAS

Día Mes Año

Inspecciones Vehículos con Apoyo de Calidad

- La recepción de los vehículos bien sea los de logística de la empresa, externos o los que utilizamos de una transportadora para envíos nacionales, tienen que pasar por una revisión muy detallada y contar con el certificado de desinfección o fumigación.
- Se verifica que este en condiciones óptimas para la carga no puede presentar rupturas en la carrocería o en el contenedor
- Que no presente ningún tipo de animales, plagas o roedores.
- Que se encuentre en perfectas condiciones de aseo y sanidad.
- Y se diligencia en formato de HSE que nos entrega o diligencia calidad.

FECHA DE INSPECCIÓN		Responsable	
TIPO DE VEHÍCULO		EVIDENCIA FOTOGRAFICA	
Tractora <input type="checkbox"/> Carrotaque <input type="checkbox"/> Camión <input type="checkbox"/> Furgón <input type="checkbox"/>			
DATOS VEHÍCULO			
Placa cabezote	Capacidad		
Placa Contenedor	Color		
Matrícula	Modelo		
DATOS PROPIETARIO O		DATOS CONDUCTOR	
Nombre y Apellido	Nº. Cédula	Nombre y Apellido	Nº. Cédula / RI
Tarjeta de propiedad	Nº. Contacto	EPS	AITL
		Nº. Licencia / Categoría	Vencimiento
		Fecha Seguro Obligatorio	Vencimiento
		Fecha Tecnosanitaria	Vencimiento
INSPECCIÓN HSE		INSPECCIÓN HSE	
Carteo Manipulación	Vencimiento		
Última Fumigación	Empresa		
Aval Secretario Salud	Vencimiento		
El vehículo es contratado por?	Empresa	Clima	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
LISTA DE VERIFICACIÓN			
C NC MA			
No se permite la carga de productor químico. El vehículo no debe tener: aceites, huellas en el piso, puntillas, vidrios u otros materiales que afecte la inocuidad. El vehículo debe estar completamente limpio. Piso y carga en buen estado, libre de residuos de otros cargues. Viene de recipientes férricos, aluminio y otros fuertes oxidados, libre de r. oxidación. Contiene botellas y contenedores de manera que facilite el manejo y distribución.			

LISTA DE VERIFICACIÓN VEHICULO

CHECK LIST ISE

Cinturon de seguridad.

Luces altas, medias y direccionales.

Pito.

Pito de reversa

Botiquin

Kit de herramientas

Kit de carretteras

Extintor Vigente

Espijos retrovisores ambos lados

Vidrio panoramico

Pumillas

Llantas

Llanta de repuesto

Estado de la carpa, tanque, contenedor, estacas etc.

LISTA DE VERIFICACIÓN PERSONAL

	C	NC	NA
Uso de botas de seguridad			
Protección respiratoria			
Vestuario adecuado			

REQUISITOS DENTRO DE LAS INSTALACIONES

No se permite el ingreso de acompañantes.

No se permite consumir alimentos dentro de la planta.

La carga debe ser única y exclusivamente de los productos de Organización MÁS.

Conducir a una velocidad menor a 10 KM/H al interior de la fabrica

Hacer el recorrido con las luces encendidas, al interior de la fabrica

La prioridad le tiene siempre el peaton

No obstruir los cruces peatonales (cebras) dentro de la fabrica

Antes de encender el vehiculo active el freno de emergencia, retire la llaves cuando se baje del vehiculo y coloque los tacos de seguridad

No esta permitido hablar por celular mientras conduce o camina dentro de la fabrica

No debe participar en labores de cargue o descargue

No esta permitido hacer mantenimiento o reparaciones al vehiculo dentro de la fabrica

Durante el momento del cargue o descargue, debe permanecer dentro del vehiculo o en la recepción de la fabrica

El vehiculo una vez cargado, debe sellarse con un precinto de seguridad.

No se permite el uso del baño del personal operativo, solicite la llave en recepción para el ingreso al baño de contratistas o visitantes y regrésela de nuevo. Recuerde darle un buen uso el baño.

La cordialidad, puntualidad, respeto, tolerancia y cumplimiento de normas dentro de las instalaciones del cliente, son indispensables, ya que usted es la imagen de nuestra Organización.

COMPROMISO

He recibido las Instrucciones para el transporte de productos, y cumplo con todo lo descrito anteriormente, así mismo me comprometo a cumplir con los requisitos indicados al encontrarme al interior de las fabricas a las cuales voy a transportar el producto.

Nombre Claro _____ Firma _____ No. Cedula _____

FECHA _____ Cliente _____

El vehiculo Queda? Aprobado Rechazado

Fecha de Inspección: Indique la fecha en la cual se realizó la inspección.
Indicador: Indique con una X el tipo de vehículo a inspeccionar: Evidencia fotográfica del conductor, placa del contenedor, Capacidad, Color, No. de placa del conductor e indique los nombres de los contratistas, mecánicos, electricistas y sus respectivas fechas de vencimiento de sus licencias, así como el nombre y número de cedula del propietario del vehículo.
Indicador: Indique el nombre de la persona que realizó la inspección; Tipo de vehículo, placa del contenedor, Capacidad, Color, No. de placa del conductor e indique los nombres de los contratistas, mecánicos, electricistas y sus respectivas fechas de vencimiento de sus licencias, así como el nombre y número de cedula del propietario del vehículo.

mas		INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS		Código:	PV-F-05	
				Fecha:	30/10/2017	
				Versión: 3		
		FECHA DE INSPECCIÓN			MES	
INFORMACIÓN GENERAL VEHICULO	TIPO DE VEHICULO	EVIDENCIA FOTOGRAFICA				
	Tractomula	<input type="checkbox"/>				
	Carro tanque	<input type="checkbox"/>				
	Camión	<input type="checkbox"/>				
	Furgón	<input type="checkbox"/>				
Placas cabezote		Capacidad				
Placas Contenedor		Color				
Matricula		Modelo				
DATOS PROPIETARIO	Nombre y Apellido		No. Cedula			
	Tarjeta de propiedad		No. Contacto			
DATOS CONDUCTOR	Nombre y Apellido		No. Cedula / RH			
	EPS		ARL			
	No. Licencia / Categoría		Vencimiento			
	Fecha Seguro Obligatorio		Vencimiento			
	Fecha Tecnomecanica		Vencimiento			
INFORMACIÓN RES. SANITARIA	Carné Manipulación		Vencimiento			
	Última fumigación		Empresa			
	Aval Secretaría Salud		Vencimiento			
CHECK LIST CALIDAD	LISTA DE VERIFICACIÓN					
	No se permite la carga de productos químicos.	C	NC	NA		
	El vehículo no debe tener: astillas, huecos en el piso, puntillas, vidrios u otros materiales que afecte la inocuidad.					
	El vehículo debe estar completamente limpio.					
	Piso y carga en buen estado, libre de residuos de otros cargués.					
	Libre de residuos físicos, químicos y olores fuertes contaminantes, libre de humedad.					
	Superficies diseñadas y construidas de manera que facilite su limpieza y desinfección					
	No hay puntos muertos que permitan la acumulación de partículas y plagas					
	El vehículo no puede ser de estaca					
	Techos o cargpas, limpios, libres de grietas, huecos.					
Libre de plagas.						
Vehículos con leyenda "Transporte de Alimentos".						

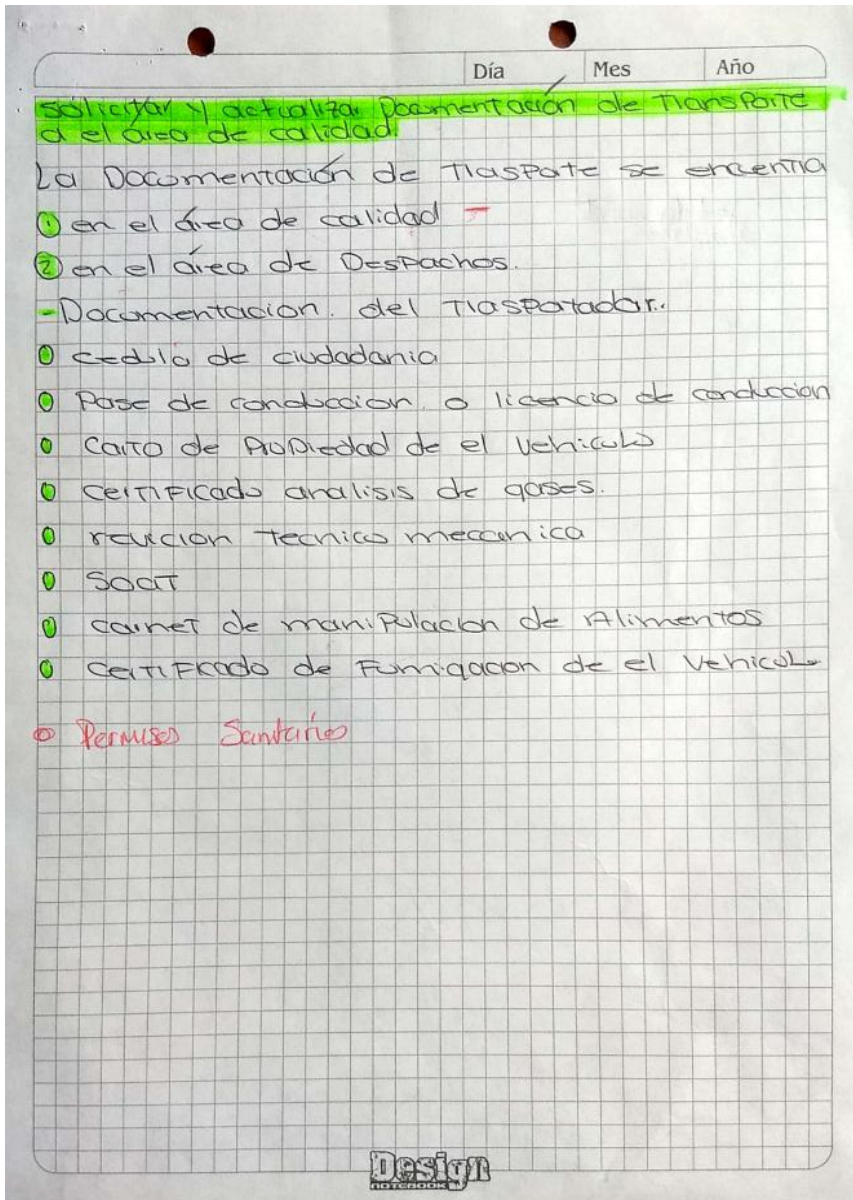
LISTA DE VERIFICACIÓN VEHÍCULO		C	NC
cinturón de seguridad.			
Luces altas, medias y direccionales.			
Pito.			
Pito de reversa			
Botiquín			
Kit de herramientas			
Kit de carreteras			
Extinguidor			
Espejos retrovisores ambos lados			
Vidrio panorámico			
Plumas			
Llantas			
Llanta de repuesto			
Estado de la carpa, tanque, contenedor, estacas etc			

LISTA DE VERIFICACIÓN PERSONAL		C	NC
Uso de botas de seguridad			
Protección respiratoria			
Vestuario adecuado			

REQUISITOS DENTRO DE LAS INSTALACIONES	C	NC
No se permite el ingreso de acompañantes.		
No se permite consumir alimentos dentro de la planta.		
La carga debe ser única y exclusivamente de los productos de Organización MAS.		
Conducir a una velocidad menor a 10 KM/H al interior de la fabrica		
Hacer el recorrido con las luces encendidas, al interior de la fabrica		
La prioridad la tiene siempre el peaton		
No obstruir los cruces peatonales (cebras) dentro de la fabrica		
Antes de encender el vehiculo active el freno de emergencia, retire la llaves cuando se baje del vehiculo y coloque los tacos de seguridad		
No esta permitido hablar por celular mientras conduce o camina dentro de la fabrica		
No debe participar en labores de cargue o descargue		
No esta permitido hacer mantenimiento o reparaciones al vehiculo dentro de la fabrica		
Durante el momento del cargue o descargue, debe permanecer dentro del vehiculo o en la recepción de la fabrica		
El vehiculo una vez cargado, debe sellarse con un precinto de seguridad.		
No se permite el uso del baño del personal operativo, solicite la llave en recepción para el ingreso al baño de contratistas o visitantes y regrésela de nuevo. Recuerde dar buen uso al baño.		
La cordialidad, puntualidad, respeto, tolerancia y cumplimiento de normas dentro de las instalaciones del cliente, son indispensables, ya que usted es la imagen de nuestra Organización.		

COMPROMISO	Nombre Claro	Firma	No. Cedula
He recibido las instrucciones para el transporte de productos, y cumplo con todo lo descrito anteriormente, así mismo me comprometo a cumplir con los requisitos indicados en esta lista de verificación.	Cliente		Cliente
	Cliente		Cliente
	Cliente		Cliente

Fecha de Inspección Indique la fecha en la cual se realiza la inspección a vehículos ya sea los fijos o contratados. **Responsable** Indique el nombre de la persona que realiza la inspección. **Foto del vehículo** Indique con una X el tipo de vehículo a inspeccionar. **Evidencia fotográfica** Realice un registro fotográfico de la parte delantera y la parte trasera del vehículo a inspeccionar. **Datos del y** Indique las placas del cabezote, placas del contenedor, Capacidad, Color, Modelo, matrícula. **Datos del propietario** Indique los nombres y apellidos del dueño del vehículo, Numero de cedula, Tipo propiedad, Numero de contacto. **Datos del conductor** Indique los nombres y apellidos del conductor, Numero de cedula, EPS, ARL, Numero de licencia, sexo, biomecánica y sus respectivos vencimientos. Información dando cumplimiento a la Resolución 2874/2013, el conductor debe contar con el carné de manipulación de alimentos, certificado de la última fumigación, anal por parte de la sede salud, indicando las respectivas fechas de vencimiento. **Check List Calidad** Indicar por cada ítem. CUMPLE SI/ NO CUMPLE N/A/ NO APLICA. **Check List HSE** Indicar por cada ítem. CUMPLE SI/ NO CUMPLE N/A/ NO APLICA. **Requisitos dentro de las instalaciones** Allí se indican los aspectos a tener en cuenta tanto en las instalaciones de ORGANIZACIÓN MAS como en las instalaciones de los clientes.



Dia	Mes	Año
Relacionar las causas de devolución de Producto		
<ul style="list-style-type: none">• Por abertura de el empaque.• Por no ser la referencia solicitado• Por presentar humedad de el Producto.• Por una Toma de Pedido equivocado• Por no corresponder a la orden de compra.		
<i>Completo</i>		
<i>Dev. Dev. N.P.</i>		

	Día	Mes	Año
Actualizar en SAP Información requerida para el transporte.			
- Ingresar a Sap.			
- ID de usuario : Ventasmo			
- Clave de acceso : Mastador ↓			
- Query manager.			
- Procesos Ventas centro			
- Actualizar Placas y Transportadores Remson.			
9			
0			

actualizar el SAP la información requerida de Transporte

- 1 Ingresar a SAP
- 2 ID de usuario = Ventasmo
clave de acceso = mas-trada 1
- 3 Queir manaste!
- 4 Proceso Ventas Centro
- 5 Actualización Placas y Transportadores Remisión.
- 6 nombre del Transportador.
- 7 Placa del vehículo
- 8 número o números de remisiones uno por cada
- 9 al terminar de ubicar cada remisión en las casillas optimizar **OK**

Nota: este proceso se hace día a día, si es posible durante el cargo de los Vehículos.

Repetir

Día Mes Año

Informe fotografico clientes especiales.

- Este informe es enviado a solicitud de el cliente o solicitado por la asistente comercial.
- Se encuarto

Gestión Tráfico y Seguridad







Informe de Seguimiento Vehículo para Cliente

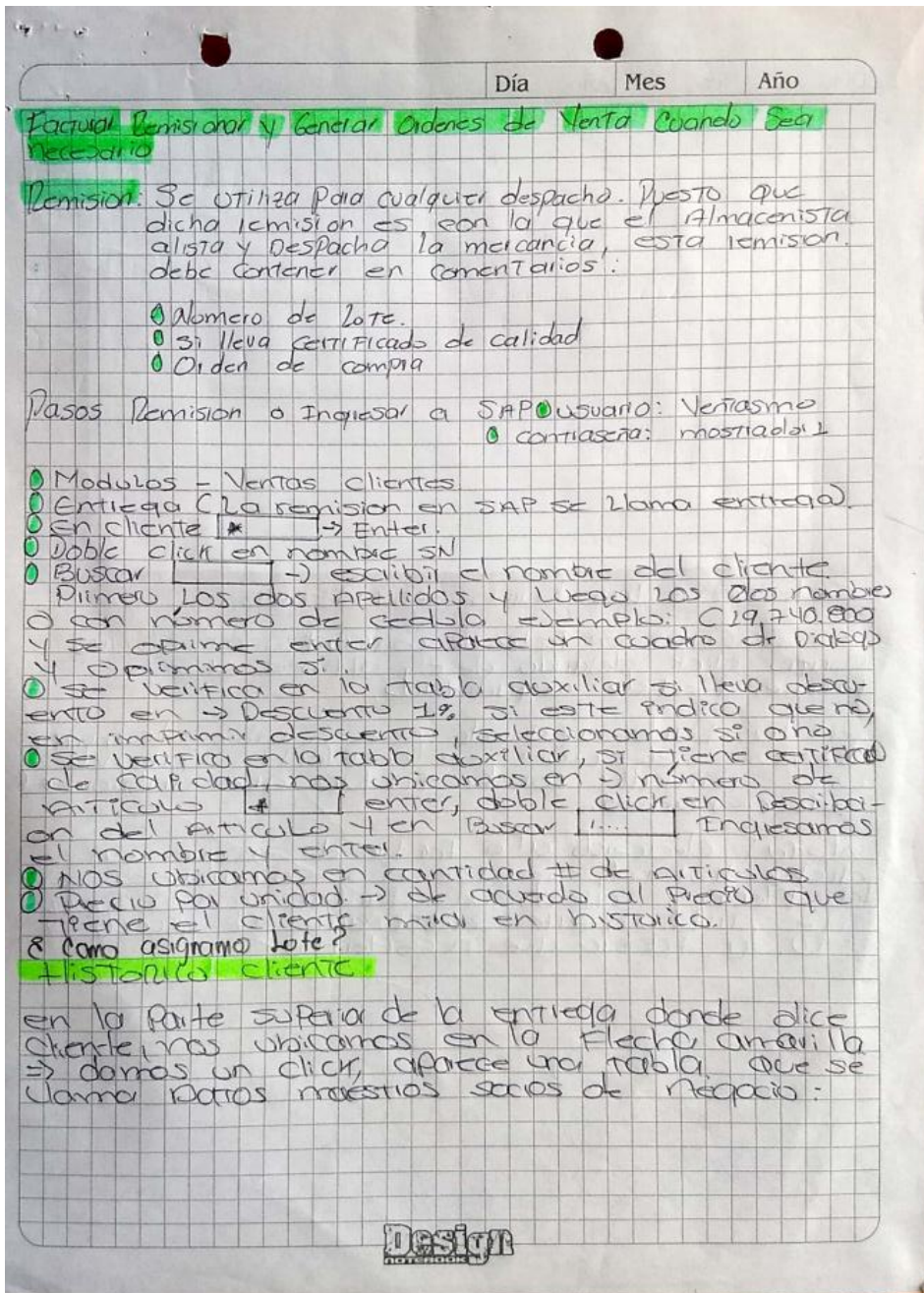
CERTEL: Comercializadora Agrícola SGA SAS FECHA: 14/08/2018

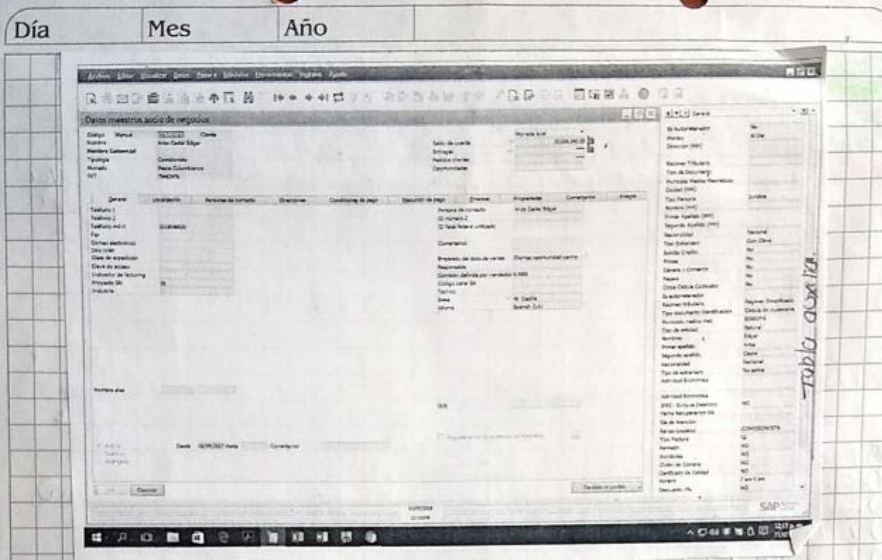
ESTADO: Finalizado - Entregado 14/08/2018 Producto por Cargar

N°	CORREDA	Producto	Pais	Origen	Destino	Conductor	N° Conductor	Fecha Inicio Viaje	Hora Inicio Viaje	Días de Viaje	Fecha Seguimiento	Hora Seguimiento	HAZARIDAD		ESTADO 2	Temperatura del Ambiente
													Temperatura del Vehículo	Fecha Seguimiento		
2	402 Inflex a 30 kg	Humano de tipo especial 1.50 Tg	AZUAI	BOGOTA	CUCEPA	Gerardo Moreno Rosales	1041	14/08/2018	17:30 p.m.	3	14/08/2018	17:30PM	EN TRANSITO		EN TRANSITO	18.1

Conductor: Gerardo Moreno Rosales
 Cédula: 24.131.982
 Vehículo: 2 unidades de 30 kilos cada una
 Preciosos Aduana: PRECIOSOS ADUANA 00000159-00000141-00000141-00000141





Seleccionamos las barras estadísticas,
 nos ubicamos en fecha de contabilización, damos
 cuatro click delando de t' , ultimo a el
 Primer Pedido organizado.
 en la parte izquierda con nombre documento
 damos selección en la flecha saliendo
 una pantalla con la factura que anteriormente
 seleccionamos.
 Ahora! deacordos a la factura de busque en
 dicho historial, siempre nos ubicairemos en
 la flecha, saliendo una pantalla con la factura
 que anteriormente seleccionamos de- acuerdo a
 esto la factura que necesitamos.

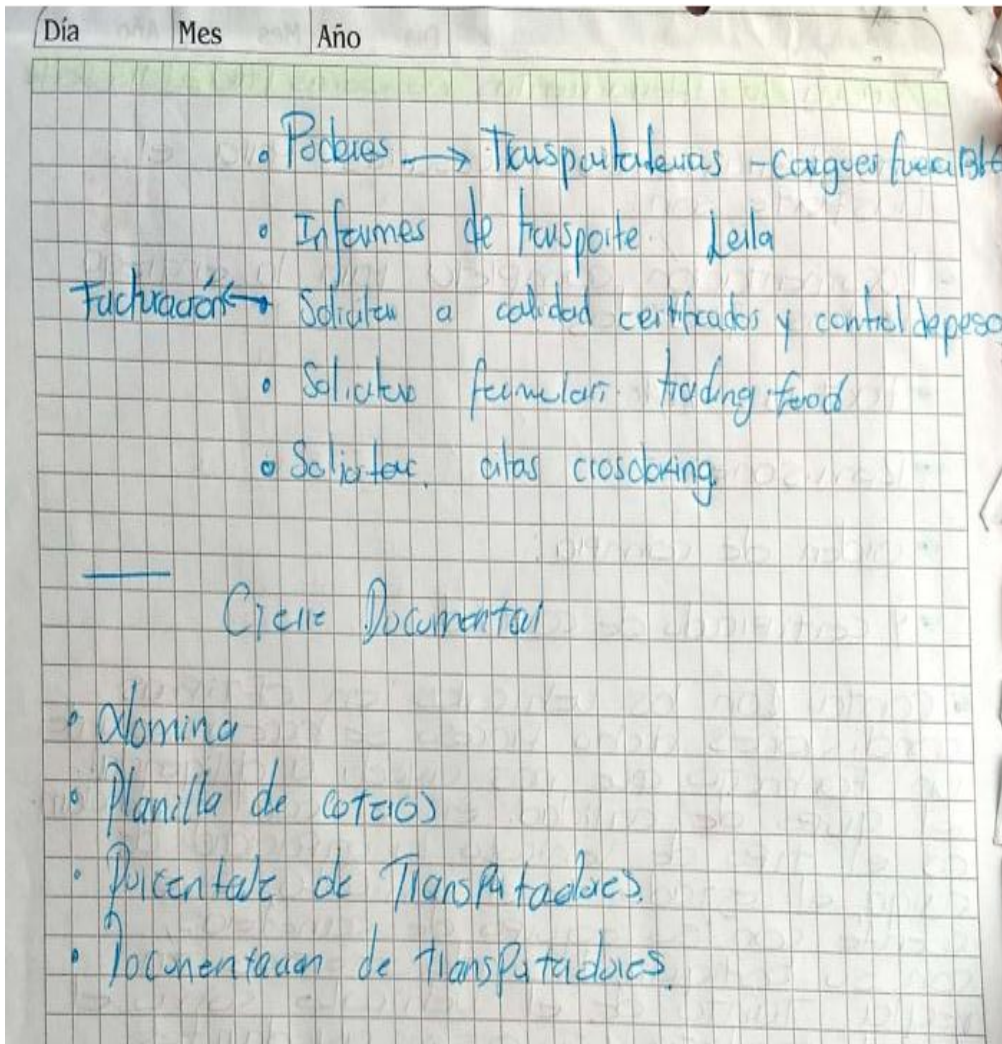
Día	Mes	Año
Realizar análisis de optimización de rutas		
<p>- durante un recorrido normal o un empujamiento para cualquier zona evidenciamos que tenemos o nos encontramos con muchos factores que alteran nuestras entregas</p>		
<p>- Horarios</p> <ul style="list-style-type: none">- Demoras en la recepción de el Pedido- Demoras en la cancelación de el Pedido- Zonas de difícil acceso- Zonas de Prohibido Parquear en ambos costados- ciclo carril compartiendo la vía- Semáforos cerca al punto de descaque.- Horas pico: etc.		
<p>- debemos buscar la manera más cómoda para la entrega de nuestros productos, para mejorar nuestra imagen corporativa</p>		
<p>ejemplo: - detar cargados Los carros de un día para otro</p> <ul style="list-style-type: none">- mal uso o cargar.- entregar en una Florida Horario conveniente		

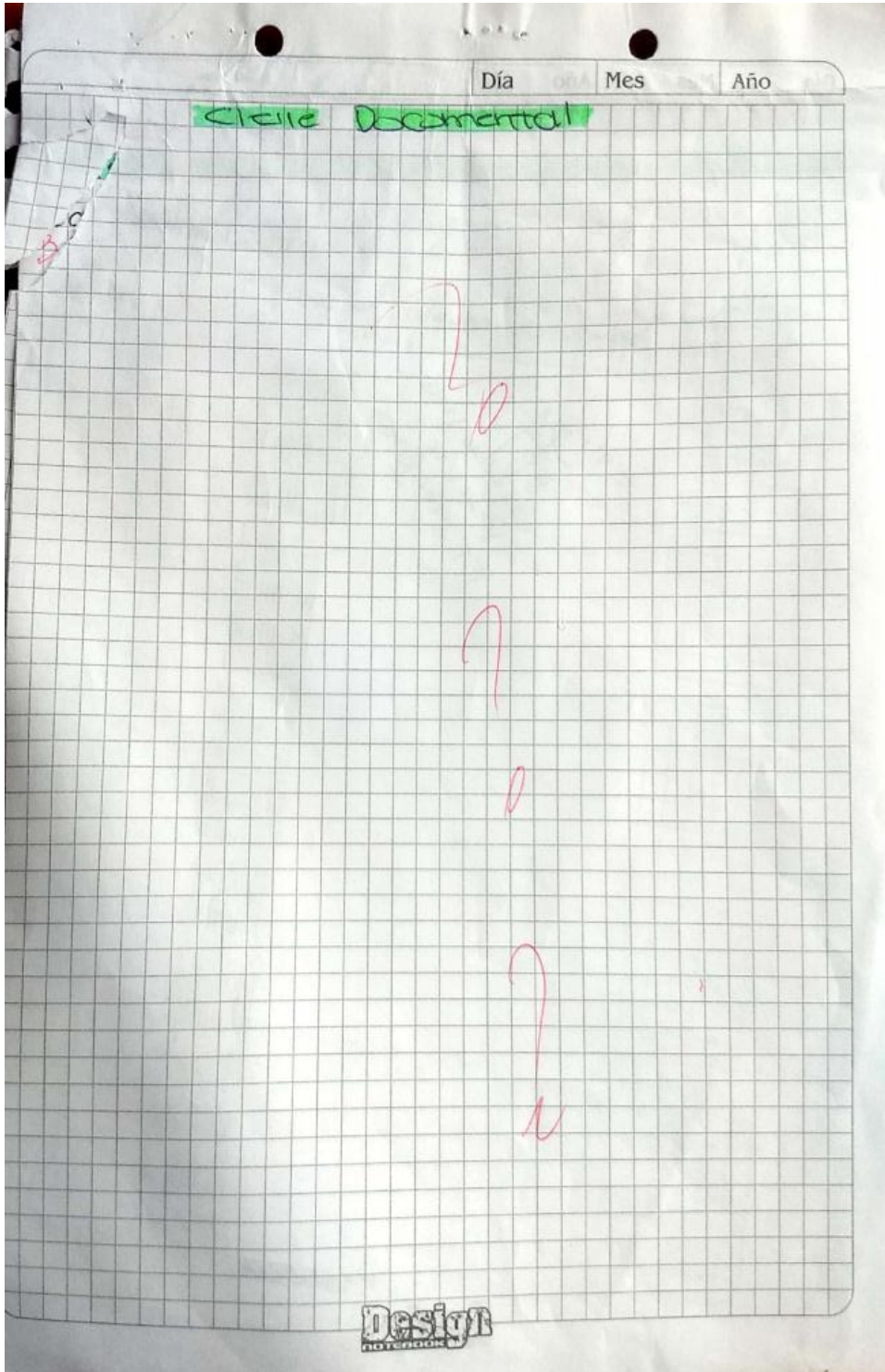
	Día	Mes	Año
Realiza acompañamiento en rutas			
1 Realizar Verificación de el Vehículo, que se encuentre en optimas condiciones Para la entrega de Productos Alimenticios.			
2 Realizar un buen enrutamiento Para optimizar el recorrido y una buena entrega.			
3 Inspeccionar durante el recorrido Los diferentes Inconvenientes que pueden Tener Los Transportadores antes, durante y despues de Las entregas.			
4 observar como es el trato de los Transportadores con el cliente			
5 observar como es el trato de el cliente con el Transportador.			
6 observar demoras en el resivo de el Producto			
7 observar demoras en la concion de el Producto			
8 buscar o proponer soluciones Para optimizar. Los inconvenientes durante el proceso			

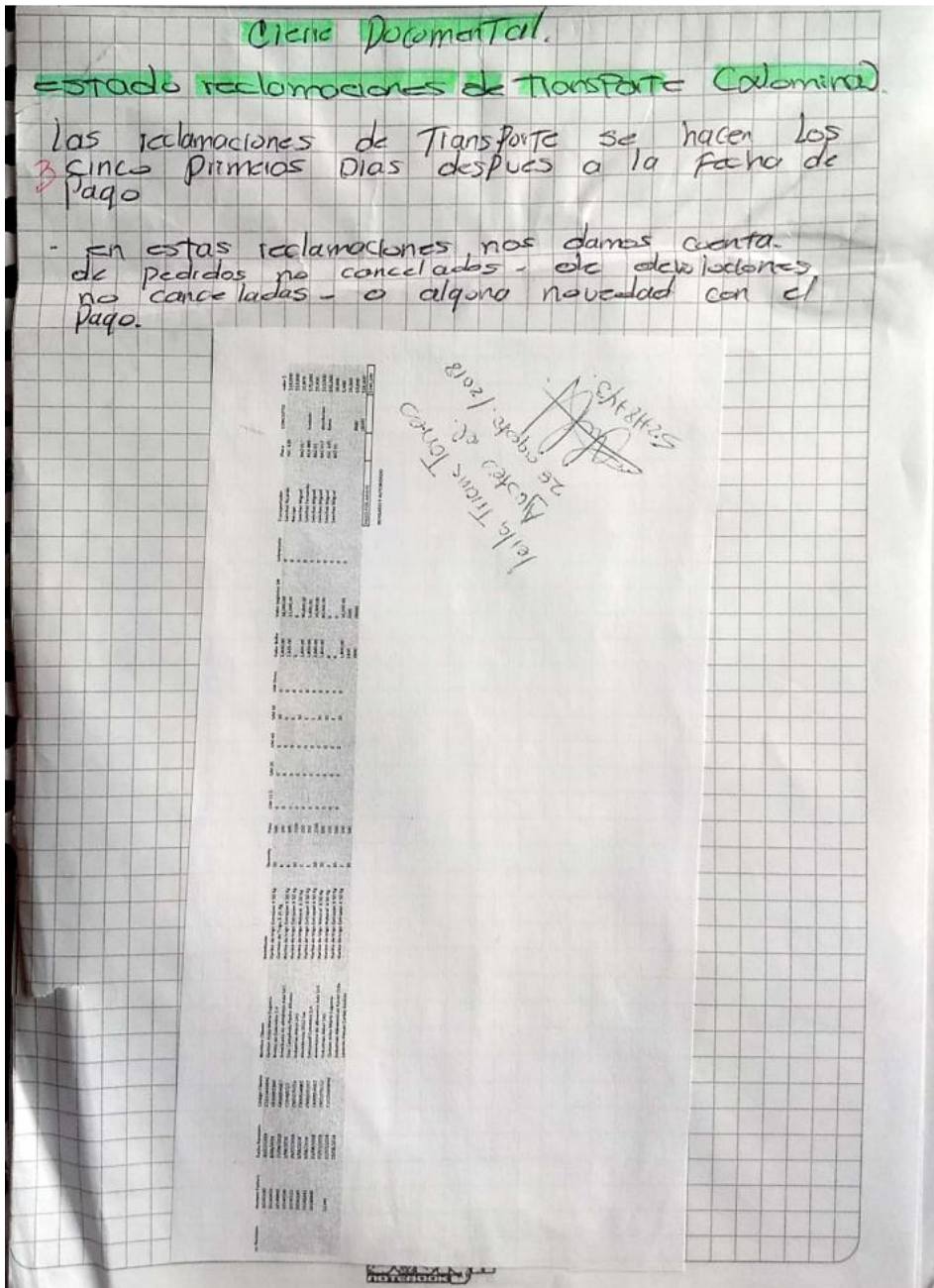
Día	Mes	Año
Herramientas necesarias para el Transporte		
Facturacion		<ul style="list-style-type: none"> - Orden de compra ✓ - Remision ✓ - Certificado calidad ✓ - Factura. - Representación grafica ✓
Despachos		<ul style="list-style-type: none"> - Remision - Certificado de calidad - Factura - Representación grafica <i>electronica</i>
Transportador		<ul style="list-style-type: none"> - Remision - Certificado de calidad - Factura. - (B-g). - Pesajes cuando se requiere.
Cliente		<ul style="list-style-type: none"> - Factura Representación grafica. - Certificado de calidad

Gestionar las Herramientas necesarias para el Tlaspate

- Las Herramientas necesarias para el Tlaspate son:
- Documentación completa para la entrega de los Pedidos:
- Facturas Repe
- Remisiones
- Orden de compra
- y certificados de calidad
- Contar con los Vehículos en óptimas condiciones dicho proceso se hace mediante un Formato que nos ayuda a diligenciar el grupo de calidad. en el cual exigenciamos el tipo de Vehículo, la capacidad de carga, el estado de el vehículo, que cuente con su equipo de carretillas, con su botiquin, los documentos en regla, Tanto de el Vehículo como el de el conductor y su o sus ayudantes, la Presentación Personal (Uniformes).







Ciclo Documental.

Estado Documentos de Transporte.

- **Nota:** en el momento del Transporte o Despacho a cada conductora se le entrega remisión y Factura que tiene que ser firmada por el cliente dando a conocer que el pedido se entrega a satisfacción, estos documentos retornan al molino para legalizar.

Nota Transportadores del molino o Transportadores contratados.

1476 000002

	Día	Mes	Año
Relacionar Peso por carro en etiqueta de bascula			
<p>1 Se relaciona el Peso en el Formato que nos entregan en la bascula con número de Factura o remision y se ponen todos los Pesos de la Factura y al final el valor total de el Peso.</p>			

MOLINO SAN MARTIN

TIQUETE DE ENTRADA

11:22 Fri 20 Apr, 2018
 Placa Vehiculo: 555
 Peso Entrada: 4290 kg

TIQUETE DE SALIDA


11:45 Fri 20 Apr, 2018
 Placa Vehiculo: 555

Peso Bruto: 8710 kg
 Peso Tara: 4290 kg
 Peso Neto: 4420 kg + 20


Remision 2922 1900 kg.
 Factura 89284 2500 kg
 - Total 4.400 kg.


REESTRUCTURACIÓN DE DESPACHOS ORGANIZACIÓN MAS

Anexo 11 Borrador #2 DESPACHOS (contenido 34 paginas)


		Manual de Calidad "Caracterización de Procesos"		Código: GQ-GC-MN-FO-006 Versión: 1 Fecha: 13-08-2018 Páginas: Página 1 de 3
PROCESO/SUB-PROCESO		RESPONSABLE DEL PROCESO		
Gestión de Ventas / Despachos		Asistente de despachos (c)/asistente de facturación y despachos (s)		
OBJETIVO DEL PROCESO		ALCANCE		
Garantizar despacho y entrega de pedidos a clientes de la Organización		Recepción de facturas de pedidos, empaquetamiento, entrega en clientes a través de transporte externo, liquidación de pago transporte, cierre de documentos con conformidad de recibido por parte del cliente.		
PROVEEDORES	ACTIVIDADES / SUBPROCESOS		CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de producción/Almacenista Gestión de ventas/facturación Gestión de Calidad/Calidad 	PLANEAR 1. Demanda de vehículos 2. Capacidad de cargue 3. Control de tiempo (cargues, descargues y desplazamientos) 4. Presupuesto 5. Nivel de servicio objetivo.	HACER 6. Garantizar flota requerida para despacho 7. Distribuye vehículos acorde a la demanda de servicio 8. Controla el servicio de la entrega de pedidos 9. cumple presupuesto objetivo 10. capacitación a transporte 11. liquidación de pago a transporte 12. actualización base de datos transporte	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de producción / Almacenista Gestión de ventas/comercial Gestión de calidad/calidad Cliente final 	
	ACTUAR 15. Ajuste de vetanas horarias 16. Ampliación flota de transporte 17. Ajuste presupuesto 18. Notificación a Gestión de ventas	VERIFICAR 11. Total facturado versus total entregado 12. Nivel de servicio 13. Presupuesto de transporte de despachos 14. Capacidad real de transporte 15. Actualización a base de datos de transporte 16. Novedades de transporte		
MATERIALES / INSUMOS	PRODUCTO / SERVICIO			
<ul style="list-style-type: none"> Documentos requeridos para el despacho. Báscula y fiquetes. Plataforma de SAP Papelería 	Entrega satisfactoria de pedidos a clientes			

"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".

		Manual de Calidad "Caracterización de Procesos"		Código: GQ-GC-MN-FO-006 Versión: 1 Fecha: 13-08-2018 Páginas: Página 2 de 3
		17. Validación a liquidación de pago de transporte		
RECURSOS		PROCESOS CON LOS QUE TIENEN RELACIÓN		
Humano: Asistente de despachos @. Asistente de facturación y despachos (s) Infraestructura: Oficina de trabajo Insumos: Misceláneos		Gestión de ventas, Gestión de Calidad, Gestión de producción.		
REQUISITOS		INDICADORES		CONTROLES
<p>RESOLUCIÓN NÚMERO 0002498 DE 2018 (Junio 28): Por la cual se modifica el artículo 1 de la Resolución 6427 de 17 de diciembre de 2009 del Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones para el control de peso a vehículos de transporte de carga rígidos de dos (2) ejes.</p> <p>RESOLUCIÓN No. 002505 DE 2004: "Por la cual se reglamentan las condiciones que deben cumplir los vehículos para transportar carne, pescado o alimentos fácilmente corruptibles"</p> <p>RESOLUCIÓN 2674 DE 2013: Por la cual se reglamenta el artículo 126 del Decreto ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones. Artículo 9 condiciones específicas.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Tableros de control (# novedades/total entregas, Gasto logístico/presupuesto) • Cierre documental (# ajustes/objetivo, planilla pago de coteros). • Nivel de servicio (# pars de despacho / total entregas). 		<ul style="list-style-type: none"> • Tableros de control • Cierre documental • Reporte Pago de transporte • Liquidador de transporte • Informe de notas crédito de devoluciones
CÓDIGO	DOCUMENTOS	CÓDIGO	REGISTROS	
	Tableros de control		Infomas/ Organización MAS/Ventas/Regional (C[S]) /Tableros de control.	
	Reporte pago de transporte		Sap/Query Manager / Reporte pago de transporte	
	Informe de notas crédito		Sap/Query Manager/ Informe de notas crédito	
	Planilla legalización transportadores		Infomas/ Organización MAS/Ventas/Regional (C[S]) /Despachos/pago transporte.	
"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".				

	Manual de Calidad "Caracterización de Procesos"	Código: GQ-GC-MN-FO-006
		Versión: 1
		Fecha: 13-08-2018
		Páginas: Página 3 de 3

	Planilla acompañamiento a transportadores	Infomas/ Organización MAS/Ventas/Regional (C(S) /Despachos/planilla de acompañamiento a transporte
	Planilla detalle pago coteros	Infomas/ Organización MAS/Ventas/Regional (C(S) /Despachos/planilla pago de coteros.

	Manual de Calidad "Procedimiento de Control de Documentos"	Código:	GQ-GC-MN-PR-001
		Versión:	1
		Fecha:	11-08-2018
		Páginas:	Página 1 de 31

1 OBJETIVO

1.1 OBJETIVO GENERAL

Garantizar despacho y entrega de pedidos a clientes de la Organización

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer el orden de cargue, de acuerdo a los requerimientos de los clientes.
- Instruir el cargue de acuerdo a las zonas de despacho.
- Dirigir a los transportadores para el respectivo despacho.

2 ALCANCE

Recepción de facturas de pedidos, enrutamiento, entrega en clientes a través de transporte externo, liquidación de pago transporte, cierre de documentos con conformidad de recibido por parte del cliente.

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

RESOLUCIÓN NÚMERO 0002498 DE 2018 (junio 28):
 Por la cual se modifica el artículo 1 de la Resolución 6427 de 17 de diciembre de 2009 del Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones para el control de peso a vehículos de transporte de carga rígidos de dos (2) ejes.

RESOLUCIÓN No. 002505 DE 2004:
 "Por la cual se reglamentan las condiciones que deben cumplir los vehículos para transportar carne, pescado o alimentos fácilmente corruptibles".

4 RESPONSABLE

El asistente de despachos es el responsable de garantizar la gestión y cumplimiento adecuados de este procedimiento.


5 DEFINICIONES

Despacho: El despacho de las mercancías se refiere a las gestiones, trámites y demás operaciones que se efectúan.

Control de tiempo: Ayuda a conocer la duración de las visitas, identificar excesos y conocer en tiempo real si existen retrasos en tu operación.

Nivel de servicio objetivo: La meta principal es entregar los productos a sus clientes en las cantidades que ellos solicitarán, en el tiempo y en el lugar que solicitarán en

"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".

	Manual de Calidad "Procedimiento de Control de Documentos"	Código: GQ-GC-MN-PR-001
		Versión: 1
		Fecha: 11-08-2018
		Páginas: Página 2 de 31

la entrega y que se envíen en un solo lugar. El cumplimiento de todo el conjunto de estos requisitos es lo que se puede considerar como una entrega perfecta.

6 GESTIÓN Y MONITOREO

- 6.1 Realizar todas las funciones inherentes al cargo solicitadas por su jefe inmediato o gerencia
- 6.2 Garantizar la aplicación del modelo de ventas definido por la organización.

Juego De Manos

- 1. Observo
- 2. Ambiente
- 3. Identifico
- 4. Presento beneficios
- 5. Resuelvo
- 6. Cierro



Resuelva

- 1. Escucho
- 2. Aclaro
- 3. Amortiguo
- 4. Contra Argumento
- 5. Verifico
- 6. Cierro

6.3 Garantizar el cumplimiento de metas y objetivos de ventas a su cargo


Las metas para despachos es garantizar que las entregas se cumplan con los requerimientos establecidos por los clientes de acuerdo a las rutas y sus tiempos; junto con el presupuesto con el que se cuenta para el despacho.

- 6.4 Transmitir a la organización (jefe inmediato) cualquier información que pueda afectar el logro de los objetivos
- 6.5 Garantizar cierre administrativo documental de su cargo en los tiempos definidos

6.5.1 Estado reclamaciones de transporte

Se hacen los primeros cinco días después de la fecha de pago. Se reflejan los pedidos y devoluciones no cancelados y/o alguna novedad con el pago. Se realiza el respectivo cruce de información que se tiene en el pago de transporte y

"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".

	Manual de Calidad "Procedimiento de Control de Documentos"	Código: GG-GC-MN-PR-001
		Versión: 1
		Fecha: 11-08-2018
		Páginas: Página 3 de 31

la planilla legalización de transportadores; donde los transportadores apuntan en la casilla novedades de pago.

ORDEN	FECHA	BRANDEO No.	No. BOLSA	NOMBRE CARGA	CLASIFICACION DE BOLSA	ESTADO	NOVEDADES DE PAGO
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

6.5.2 Estado cobro de cuentas

Corresponde a la nómina de transportadores, en la cual tiene que estar relacionado:


- Cliente
- Cantidad de bultos
- Peso
- Numero de documentos
- Valor por bulto
- Valor a pagar

6.5.3 Estado documentos de transporte

Es cuando se remite la documentación a los transportadores para que procedan a la distribución con la mercancía, el asistente de despachos se encarga de que los transportadores reintegren las remisiones firmadas por el respectivo cliente.

6.5.4 Planilla de coteros

En este formato se relacionan todos aquellos pagos que se realizan a los coteros por cargues. El pago de coteros se pagará por tonelada; el valor de la tonelada es equivalente a \$6000 por Tonelada.

	Manual de Calidad "Procedimiento de Control de Documentos"		Código: GQ-GC-MN-PR-001
			Versión: 1
			Fecha: 11-08-2018
			Páginas: Página 4 de 31


PLANILLA PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS									
ITEM	FECHA	DEL RECORD	TRABAJADO A	DE REVISIÓN	CLASIFICADO	REVISADO	VALOR POR TOMARLAS	VALOR TOTAL	OBSERVACIONES
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									


- 6.6 Identificar y comunicar al jefe directo posibles amenazas para tomar acciones
- 6.7 Apoyar y ejecutar los planes de jefe directo dentro de las políticas de la organización
- 6.8 Realizar seguimiento al correo corporativo asignado por la organización

Cargando despachoscentro@organizacionmas.com...

- Seguimiento a correos enviados con solicitudes de cotizaciones a transportador

"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".

	Manual de Calidad	Código: GQ-GC-MN-PR-001
	"Procedimiento de Control de Documentos"	Versión: 1
		Fecha: 11-08-2018
		Páginas: Página 5 de 31

 **Despachos Zona Centro** <despachoscentro@organizacionmas.com>
para Jorge, Pedidos, Katherine


Buen Día
Reciban un cordial saludo.

Por medio de la presente solicito su valiosa colaboración con cotización de los siguientes destino:

- Bogotá - Barranquilla
- Bogotá - Cartagena
- Bogotá - Santa Marta
- Bogotá - Arauca Frontera con Venezuela

Item	Tipo de Vehículo	Capacidad Toneladas	Valor incluir descargue	Valor Tonelada	Tiempo Entrega
1	Turbo	5	\$		24 HORAS
2	Sencillo	10	\$		24 HORAS
3	Patineta	15	\$		24 HORAS
4	Mula	30	\$		24 HORAS

- Remitir correos de cotizaciones a las personas que han solicitado la información.

 **Katherine Acosta**
para mi, Jorge, pedidosaremat

Buenas Tardes Alexander

Me permito enviar los solicitado

Item	Tipo de Vehículo	Turbo	Valor incluir descargue	Valor Tonelada	Sencillo
1	Bogotá - Barranquilla / Santa Martha / Cartagena	\$ 1.500.000	\$ 1.550.000	\$ 310.000	\$ 2.400.000

Cordialmente,


Katherine Acosta
Gerente Nacional de Operaciones Logísticas
Unión Andina de Transportes S.A.S.
Teléfono 7445000 Ext 133
Celular: 3164317869
Cra. 87 No. 11B - 38 Bogotá, Colombia.



AVISO LEGAL: En cumplimiento de la Ley 1317 de 2012 y el Decreto 1077 de 2015, UNIÓN ANDINA DE TRANSPORTES S.A.S. cuenta con el siguiente:

- Enviar poderes a las transportadoras para proceder a despachos fuera de Bogotá.

"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".

	Manual de Calidad	Código: GG-GC-MN-PR-001
	"Procedimiento de Control de Documentos"	Versión: 1
		Fecha: 11-08-2018
		Páginas: Página 6 de 31

Poder Nestle 2 oct. (hace 2 días)


Despachos Zona Centro <despachoscentro@organizacionmas.com>
para Jorge. Pedidos, katherine.aceo, Comercial

Buenas Tardes
Don Jorge, reciba un cordial saludo.


Por medio de la presente adjunto el poder para el cargue a Nestlé para el día 06.10.2018 por 30 Ton. contenedor 07:00 AM

Por favor responder el correo.

Agradecemos su colaboración
Cordialmente



Alexander Navarrete
Coordinador de despachos
☎ 300 673 5506 - ☎ (1) 360 8715
📍 Calle 17 a N° 35 - 22 Bogotá, Colombia
www.organizacionmas.com



Organización MAS S.A.S
NEC 830 019 4011

02 de octubre de 2018

Señores
UNION ANDINA
At: Jorge Leiva
Bogotá

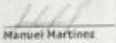
REF. PODER


Respetados Señores:

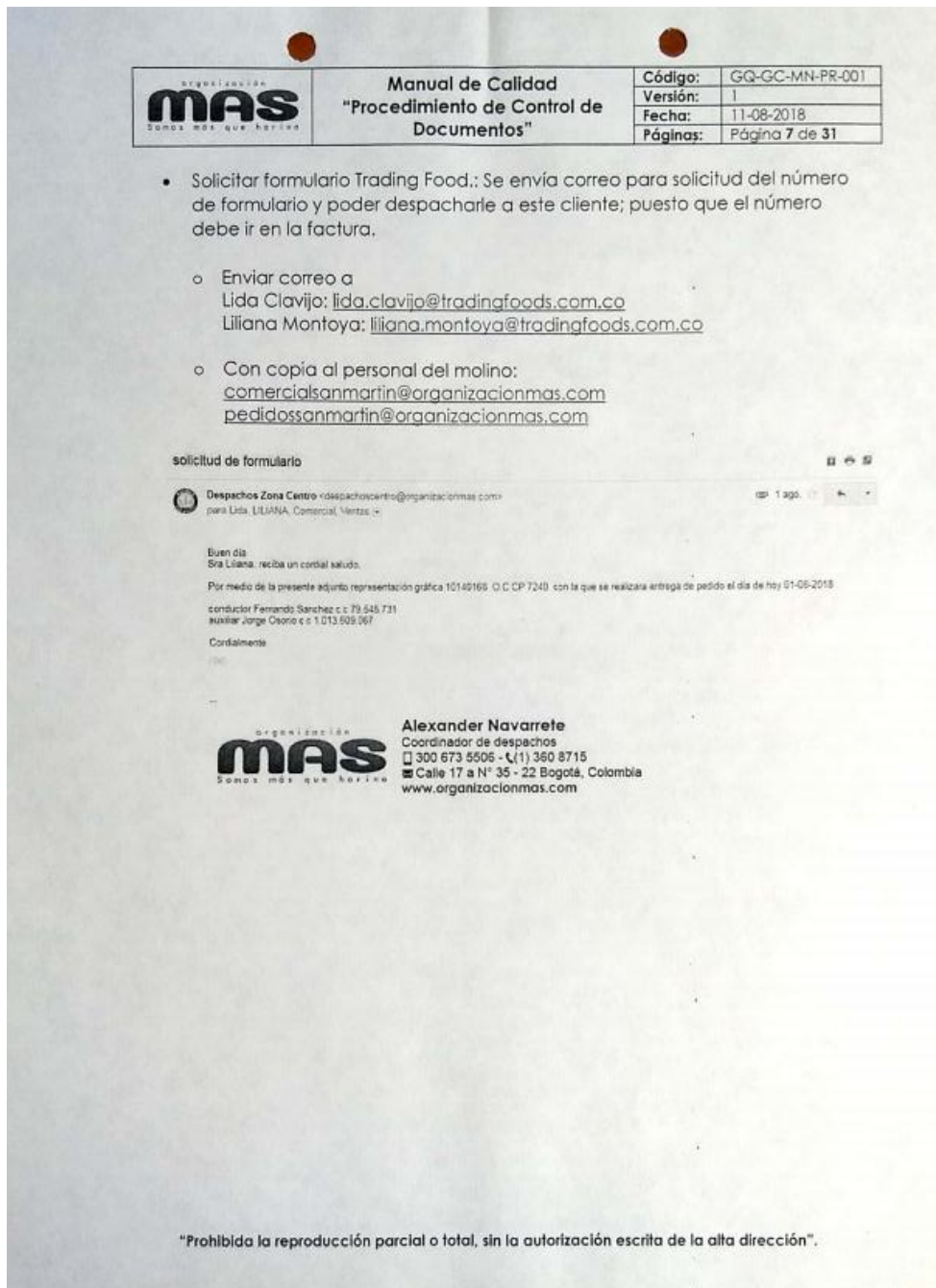
Autorizo a **UNION ANDINA** que realice el transporte de **TREINTA TONELADAS (30.000)** de H. INTEGRAL 22-27% (DULTOS X 25 Kilo) a las cuales están valoradas por **CUARENTA Y SIETE MILLONES CUATROCIENTOS SIETE MIL QUINIENTOS PESOS MCTB**, (\$ 47.457.000). Desde Matino San Martín en Bogotá con destino planta de **NESTLE DE COLOMBIA SA**. Ubicada Calle 79 #10 215 Dos Quebradas - Risaralda, valor Pate \$3.200.000 incluido descargue **ORGANIZACIÓN MARTINEZ SOLARTE Y CIA S.C.A.** con Nit 830 019-4 03-1.

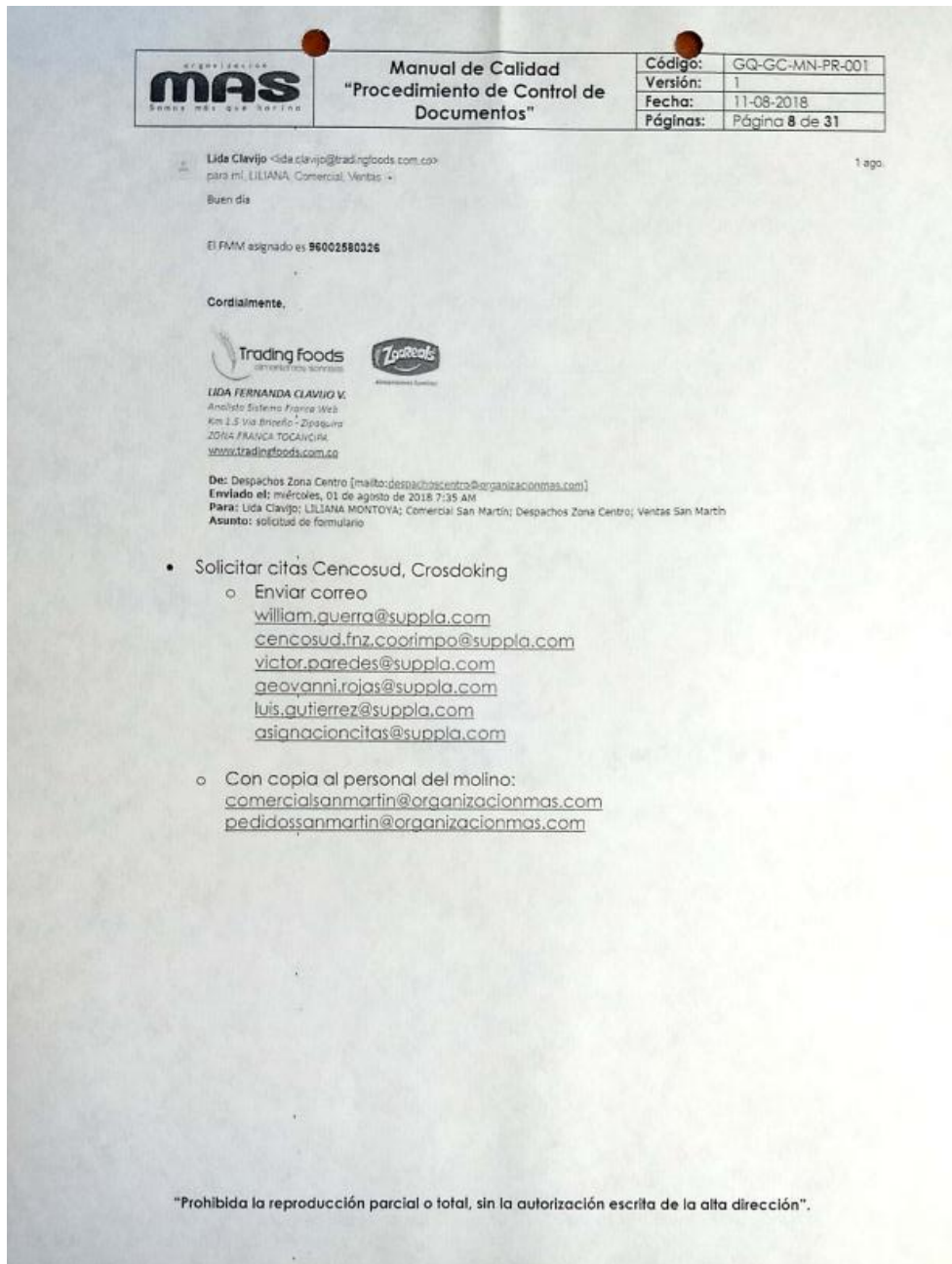
El servicio se solicita para el día 06 de octubre de 2018, a las 07:00 am


Cordialmente,


Manuel Martinez
Gerente







	Manual de Calidad	Código: GQ-GC-MN-PR-001
	"Procedimiento de Control de Documentos"	Versión: 1
		Fecha: 11-08-2018
		Páginas: Página 9 de 31


solicitud de cita

Despachos Zona Centro <despachoscentro@organizacionmas.com> 8 ago.
 para william guerra, Pedidos, encosud.fnt c., victor parides, Oscar, geovanny rojas, Comercial, Industria, Luis guillermo, asignacioncita: -

Buenos días
 Cordial Saludo
 Solicito de su colaboración con agenda de cita para entrega orden de compra # 0050-00869673 para el día de mañana 09 de Agosto del 2018.

Relación de producto:

1. Harina de trigo x 50 kg 50 bultos



Alexander Navarrete
 Coordinador de despachos
 ☎ 300 673 5506 - ☎(1) 360 8715
 📍 Calle 17 a N° 35 - 22 Bogotá, Colombia
 www.organizacionmas.com

6.9 Solicitar actualizaciones sobre base de datos a su jefe directo

6.10 Reportar adecuada e inmediatamente las PQR'S

Cuando un cliente tiene una petición, queja y recurso, se procede a buscar en el historial del tercero en SAP la información básica como lo es:

- Numero de factura al que corresponde el producto.
- Qué tipo de producto es y el lote al que corresponde.

Luego de esta información se remite todo lo relacionado al asistente comercial; para que este monte la respectiva PQR y de respuesta al cliente.

6.11 Estar permanentemente actualizado sobre la competencia acorde a su labor

Realizar un análisis con respecto al pago de los transportadores, de acuerdo a los demás molinos, es decir el rango logístico que manejan.

6.12 Promover desarrollar y mantener lazos comerciales confiables

6.13 Brindar soluciones oportunas y reales a los clientes


En caso de que tengan dificultades los transportadores para la entrega de los pedidos ya sea por lluvias y/o inconvenientes en la vía, se debe dar una pronta solución para con ello no afectar al cliente.

6.14 Realizar las visitas asignadas a su labor de forma presencial y apropiada

Las visitas que se realizan con el fin de:

- Analizar cuáles son los inconvenientes que se presentan en la hora de hacer la entrega de los pedidos.

"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".

	Manual de Calidad "Procedimiento de Control de Documentos"	Código: GQ-GC-MN-PR-001
		Versión: 1
		Fecha: 11-08-2018
		Páginas: Página 10 de 31

- Poder reestructurar o dar un nuevo planteamiento haciendo mejoras en el proceso.
- Identificar la cantidad de clientes por UPZ o localidades.
- Verificar si se está llevando a cabo el cumplimiento en los días y horas establecidas como proveedores.
- Evidenciar si los lugares de descargue cuentan con dificultades tales como:



- Identificar el servicio al cliente brindado por los transportadores en el momento de realizar la entrega de la mercancía.
- Analizar los tiempos muertos en las entregas, es decir, el tiempo transcurrido en la recepción de la mercancía y/o pagos de esta.

6.15 Elaborar análisis de mercado e investigación de competencia

6.16 Cumplir a tiempo con la entrega de informes

- 6.16.1 **Pago de conductores:** Cada quince días, con un lapso de cinco días después de la culminación de la quincena.
- 6.16.2 **Informe fotográfico:** Se realiza con el fin de hacer un informe al cliente Comercializadora Agroindustrial DAGA SAS, que es despachado para Cúcuta.

6.17 Detectar oportunidades de negocio

6.18 Garantizar la actualización de tableros de control en los tiempos establecidos

Los tableros de control se actualizan los cinco primeros días del mes, puesto que se diligencian con cada cierre de mes.


6.19 Gestionar la documentación requerida por los clientes acorde a su labor

6.20 Realizar seguimiento y control estadístico de sus clientes a cargo

6.21 Organizar de forma óptima las facturas por ruta o vehículo

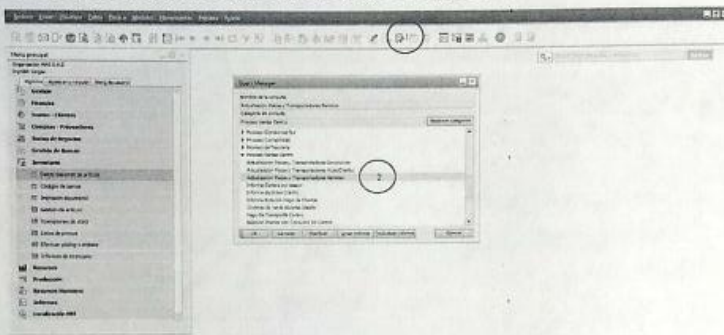
Cada día se reflejan oportunidades de mejora, con el fin de optimizar tiempos, se da prioridad a los factores que interfieran en las entregas, para con ello adecuar los tiempos;

"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".

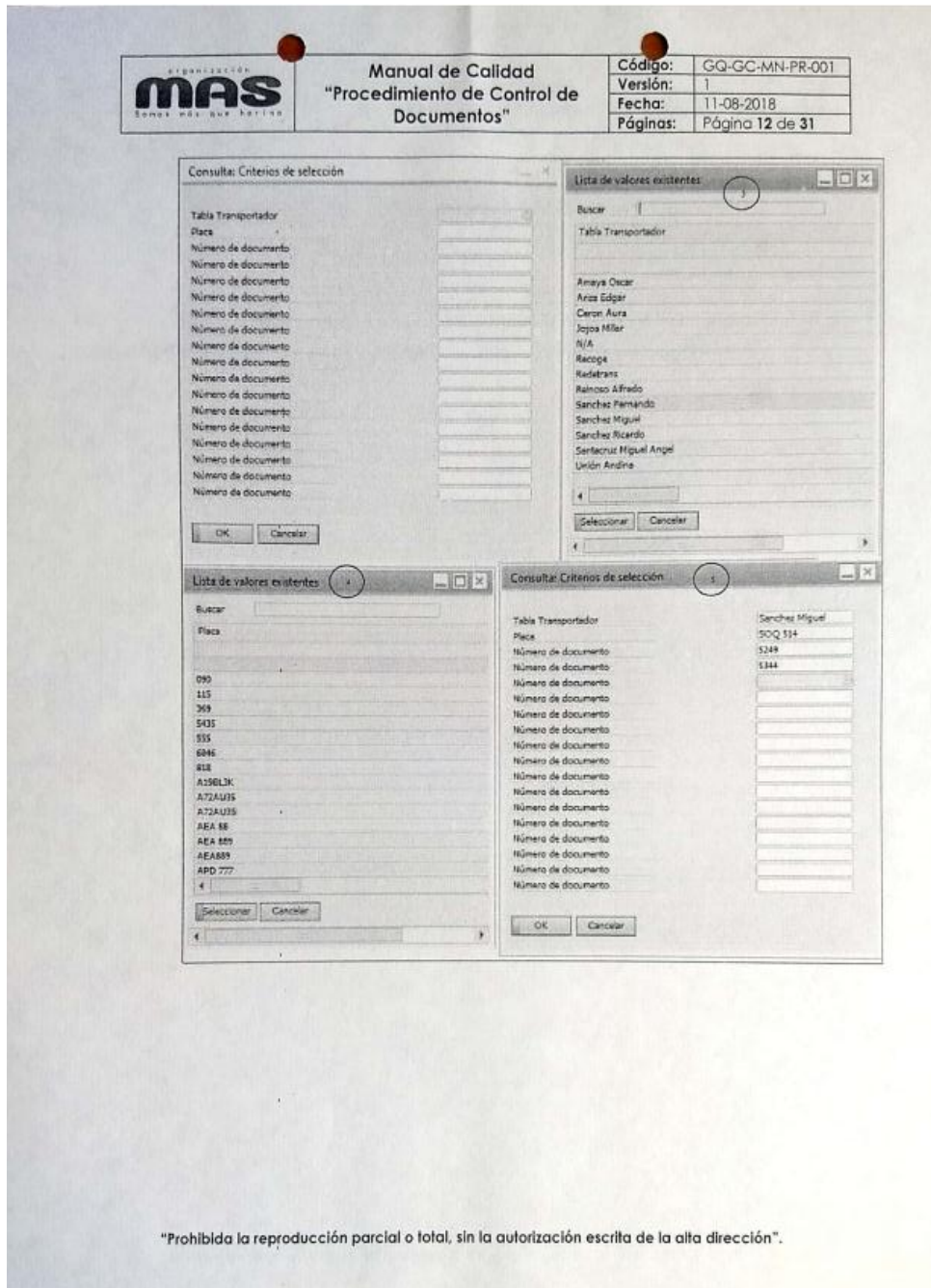
	Manual de Calidad "Procedimiento de Control de Documentos"	Código: GQ-GC-MN-PR-001
		Versión: 1
		Fecha: 11-08-2018
		Páginas: Página 11 de 31


- Horarios
- Demoras en la recepción del pedido.
- Retardos con el pago del pedido.
- Vías de difícil acceso, semáforos, señalizaciones.
- Horas pico.

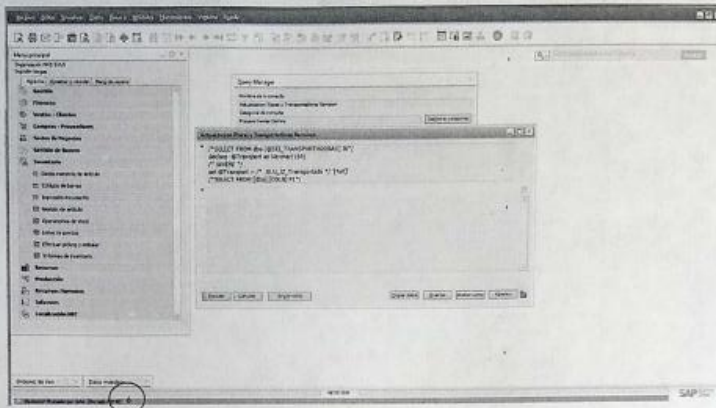
6.22 Generar quincenalmente el informe de pago a conductores




"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".

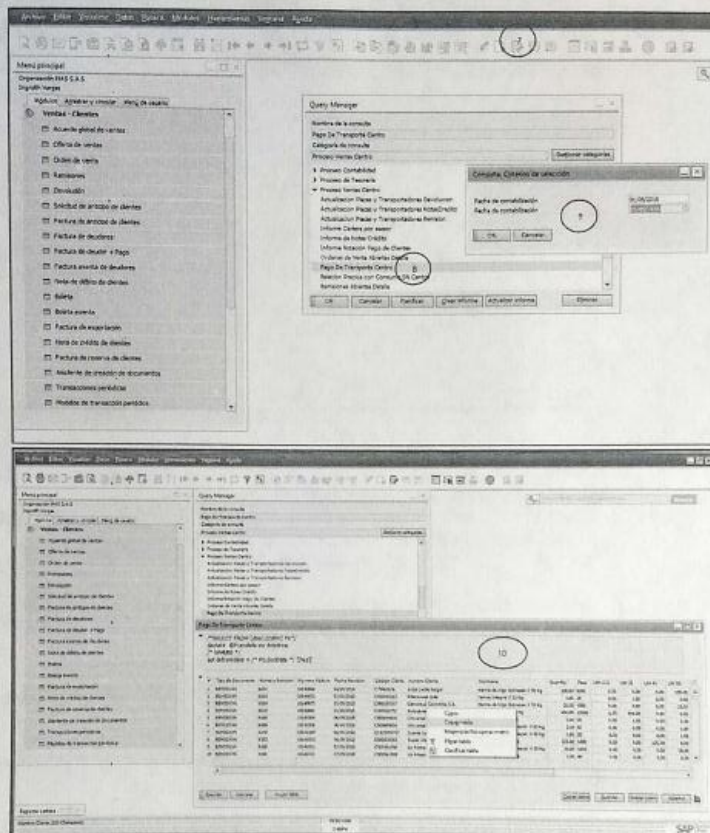


	Manual de Calidad "Procedimiento de Control de Documentos"	Código: GQ-GC-MN-PR-001
		Versión: 1
		Fecha: 11-08-2018
		Páginas: Página 13 de 31




1. **Query Manager:** En la parte superior derecha de SAP, seleccionamos Query Manager para que salga la nueva ventana.
2. **Actualización de placas y transportadores remisión:** Sale una nueva pantalla con el nombre Consulta: Criterios de selección.
3. **Lista de valores existentes/Tabla transportador:** En esta ventana se selecciona el transportador de acuerdo al documento que se va a ingresar.
4. **Lista de valores existentes/Placa:** En esta ventana se selecciona la placa de acuerdo al documento que se va a ingresar.
5. **Ingreso de Remisiones:** Se digitan todas las remisiones si aplican al mismo transportador y placa del vehículo.
6. **Operación finalizada con éxito:** En la parte inferior izquierda, indica que el ejercicio previamente realizado fue finalizado, este es resaltado con verde.

	Manual de Calidad "Procedimiento de Control de Documentos"	Código: GG-GC-MN-PR-001
		Versión: 1
		Fecha: 11-08-2018
		Páginas: Página 14 de 31



7. Query Manager: Nos ubicamos en la parte superior izquierda y lo seleccionamos.
8. Pago de transporte centro: La seleccionamos, para proceder a exportar el informe a Excel.
9. Consulta/Criterio de selección: Aparece una nueva ventana, de acuerdo a la quincena que se procederá a pagar, escribimos la fecha y seleccionamos ok.

"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".

	Manual de Calidad "Procedimiento de Control de Documentos"	Código: GQ-GC-MN-PR-001
		Versión: 1
		Fecha: 11-08-2018
		Páginas: Página 16 de 31

13. Retenciones: Se calculan sobre el Subtotal (Valor logístico + Sobre costos, la retención del 1% y el rete lca 4.14 se le resta y nos queda el total, el valor a cancelar a los transportadores.

6.23 Monitorear a los conductores para asegurar las entregas

Se llama a los transportadores tres veces al día, para averiguar cómo va el proceder de la ruta, que falencias se han presentado, si las franjas horarias se están cumpliendo; con el fin de garantizar la entrega de cada pedido, según requerimientos del cliente.

- Ricardo Sánchez: 3208079352
- Fernando Sánchez: 3143353286
- Miguel Sánchez: 3115236850
- Edgar Ariza / Jeison Calderón: 311 8596430 / 321 4227354

6.24 Mantener informado al cliente o asesor sobre estado de entrega



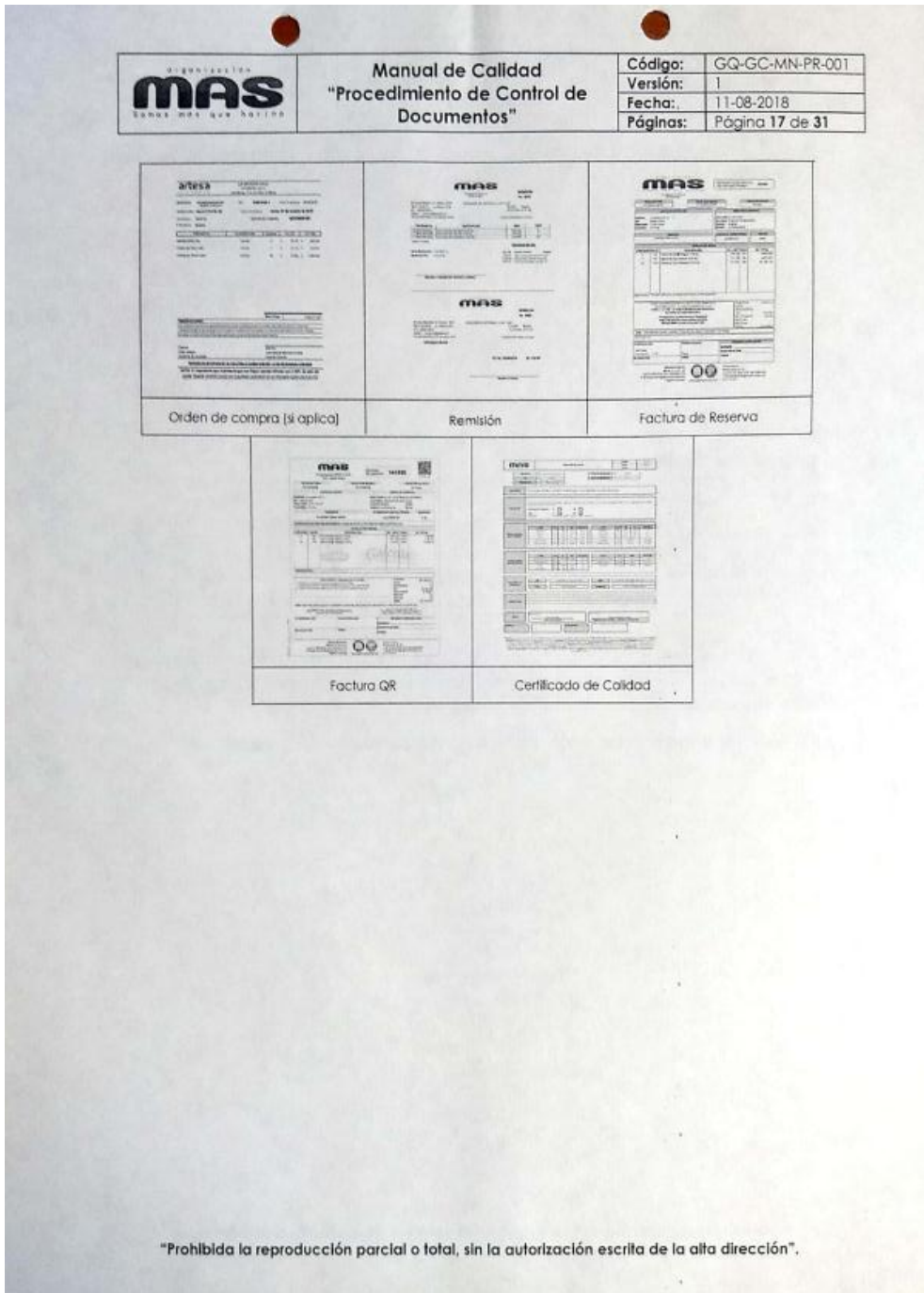
Ramón	Cliente	Peso	Transportador	Ruta	Vójar	Secuencia	Estado
6890	Pegibito Alimentos TP	10000	Sánchez Miguel	SDO 558	1	1	En Ruta
6892	Ducattos	400	Sánchez Miguel	BA2 817	1	1	Cargando
6878	Alacena	725	Sánchez Miguel	BA2 817	1	2	Cargando
6880	Rediysa Anse	250	Sánchez Miguel	BA2 817	1	3	Cargando
6881	Intercoment	1275	Sánchez Miguel	BA2 817	1	4	Cargando
6881	Conchitos	250	Sánchez Miguel	BA2 817	1	5	Cargando
6883	República Arbol del Pan	3000	Sánchez Miguel	BA2 817	1	6	Cargando
6885	Serfiteins	275	Sánchez Miguel	BA2 817	1	7	Cargando
6885	ZOO	125	Sánchez Miguel	BA2 817	1	8	Cargando
6876	Alimentos y Mercader	275	Sánchez Miguel	BA2 817	1	9	Cargando
6884	Alcibis y Praguemas	300	Sánchez Miguel	BA2 817	1	10	Cargando
6882	Opava	350	Sánchez Miguel	BA2 817	1	11	Cargando
6889	Buenabara	275	Sánchez Miguel	BA2 817	1	12	Cargando
6884	Sia	500	Sánchez Miguel	BA2 817	1	13	Cargando
6896	Morango	1750	Ariza Edgar	SPQ 558	1	1	Pétre por Cargar
6888	Juan el Panadero	8125	Ariza Edgar	SPQ 558	1	2	Pétre por Cargar
6893	Mikropastel	2500	Ariza Edgar	SPQ 558	1	3	Pétre por Cargar


En la organización se manejan tres cortes horarios (8am - 11am - 4pm) para mantener informados a los comerciales, sobre cómo va la entrega, que se está cargando, que fue despachado y que se despachará.

6.25 Entregar oportunamente documentos de ruta a conductores

La documentación se procede a entregar a los transportadores para el cargue y así efectuar el despacho lo más pronto posible sin tener eventualidades por documentación:

"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".



	Manual de Calidad "Procedimiento de Control de Documentos"	Código: GQ-GC-MN-PR-001
		Versión: 1
		Fecha: 11-08-2018
		Páginas: Página 18 de 31

6.26 Garantizar el retorno de los documentos de cada ruta en comunicación con tesorería

PLANILLA LEGALIZACIÓN TRANSPORTADORES						
ITEM	FECHA	REMISIÓN No.	No. Bultos	NOMBRE CLIENTE	OBSERVACIONES DE ENTREGA	FECHAS DE PAGO
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

Los transportadores deben legalizar a más tardar al siguiente día de la entrega de la mercancía a tesorería con el documento de planilla legalización transportadores.

6.27 Solicitar pago a coteros sobre cargue y descargue a contabilidad

Recibo de Caja Menor

MAS

Fecha: 06 Oct 2018 No: 061018/01

Marciano Cruz \$93500.-

Cargue 30 Bultos para Nestle documento N° 6842.


Número de personas 3

Ciento noventa y tres mil quinientos pesos - - - - - //

Aprobación:
 Jefe de Ventas

Valores:

"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".

	Manual de Calidad "Procedimiento de Control de Documentos"	Código:	GG-GC-MN-PR-001
		Versión:	1
		Fecha:	11-08-2018
		Páginas:	Página 19 de 31

- Tonelada \$6.000
- Bulto x 50 Kg \$300
- Bulto x 25 Kg \$150

Conversión 1 Tonelada:

- Bulto x 50 Kg: 20
- Bulto x 40 Kg: 25
- Bulto x 25 Kg: 40

Para el diligenciamiento tener en cuenta:

- Persona a la que se le va a pagar.
- Cantidad en kilos y/o toneladas.
- Cliente y documento (remisión y/o factura).
- Número de personas que cargan.
- Valor a cancelar más retenciones.

SUB TOTAL	\$ 193.500	
RETE . 6%	\$ 11.610	
RETE 1%	\$ 1.869	
TOTAL A PAGAR	\$ 180.021	30 Toneladas


Aplicación de Retenciones – Ruta Infomas:

O:\ORGANIZACIONMAS\Ventas\Regionalcentro\12.Despachos\4.Archivos

El valor a cancelar de las 30 toneladas es de \$180.000, por ende, se busca un mayor valor para que le descuenten las retenciones; como por ejemplo en este caso para pagar a los coteros, el vale será por \$193.500, con el fin de restar las retenciones den los \$180.000

6.28 Registrar y reportar planilla mensual de pago de coteros

Se registra en esta planilla todos los pagos efectuados a los coteros, de acuerdo a los cargues; ya sean diarios, semanales y/o mensuales.

	Manual de Calidad "Procedimiento de Control de Documentos"	Código: GQ-GC-MN-PR-001
		Versión: 1
		Fecha: 11-08-2018
		Páginas: Página 20 de 31

PLANILLA PLAN DE CARRERAS Y OBSERVACIONES									
ITEM	TITULO	NÚMERO	TABLA	NÚMERO	CONTENIDO	TITULO	VALOR POR TABLA	VALOR TOTAL	OBSERVACIONES
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									

6.29 Realizar acompañamiento a transporte en rutas

Para el respectivo análisis de los factores que influyen en los retardos de las entregas, se diligencia el formato Planilla acompañamiento a transportadores, con el fin de tener mejora continua en los despachos.

PLANILLA ACOMPAÑAMIENTO A TRANSPORTADORES									
ITEM	CIRCUITO	ORIGEN			DESTINO			OBSERVACIONES	
		PARTE	NO. BOLSA	FECHA DE ENVÍO	FECHA	FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL CLIENTE		
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									

"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".

	<p align="center">Manual de Calidad "Procedimiento de Control de Documentos"</p>	Código: GQ-GC-MN-PR-001
		Versión: 1
		Fecha: 11-08-2018
		Páginas: Página 21 de 31

6.30 Realizar análisis de optimización de rutas

Este análisis se realiza con la documentación de cargue, para proceder con el despacho en horas de la mañana, buscando así la forma más eficiente posible para la entrega de las mercancías teniendo en cuenta que algunos clientes manejan brecha horaria, otros no cuentan con vías de mayor acceso.

6.31 Gestionar y solicitar a jefe directo las herramientas necesarias para el transporte


Para proceder al alistamiento de los vehículos (si aplica), es indispensable contar con: Cartón, polisombra, plástico; para con ello evitar inconvenientes con el producto en el transcurso del viaje hasta que llegue a su destino.

6.32 Validar la documentación requerida de transporte de forma constante

	DOCUMENTOS	PARÁMETROS
CONDUCTOR	Cedula de Ciudadanía	NA
	Licencia de conducción	Categoría Fecha de Vencimiento
	Camet de manipulación	Fecha Expedición Fecha de Vencimiento
VEHICULO	Tarjeta de Propiedad	Propietario Placa Capacidad Modelo Color
	SOAT	Fecha Expedición Fecha de Vencimiento
	Tecno mecánica	Fecha Expedición Fecha de Vencimiento
	Saneamiento ambiental y control de plagas	Empresa Fecha Expedición Fecha de Vencimiento
	Inspección Sanitaria Invima	Fecha Expedición Fecha de Vencimiento

6.33 Capacitar la flota de transporte en servicio al cliente

La compañía cuenta con filosofía y políticas de servicio, es importante dar a conocerlas a los transportadores, para que con ello tengan un manejo adecuado del servicio al cliente. Las capacitaciones se programan bimensual.

	Manual de Calidad "Procedimiento de Control de Documentos"	
	Código:	GQ-GC-MN-PR-001
	Versión:	1
	Fecha:	11-08-2018
	Páginas:	Página 22 de 31

Filosofía del servicio


Día a día trabajamos con **calidad** integral, alcanzando así la **confianza** de nuestros fans y ofreciéndoles un excelente **servicio** al cliente.

Definiciones:

- **Calidad:** Buscamos tener lo mejor en cuanto personas, procesos y maquinaria.
- **Confianza:** Buscamos que nuestros fans confíen en lo que le decimos, hacemos y mostramos.
- **Servicio:** Buscamos que en todos los momentos de verdad nuestros fans se lleve una buena experiencia de servicio.
- **Fans:** Equipo de trabajo, clientes y proveedores quienes confían, recomiendan, defienden nuestra empresa y producto.

Políticas de servicio

- Escuchar con atención a nuestros fans en cada punto de contacto.
- Velar por que cada colaborador tenga una actitud de servicio al cliente en cada momento de verdad y maneje el protocolo de servicio al cliente.
- Utilizar el efecto wooww como una herramienta poderosa para brindar un servicio al cliente único.
- Comprender que cada fan es único y vital para la organización.
- Entender y recordar siempre que el ánimo/actitud positiva de nuestros colaboradores va mas allá de la tecnología que poseemos.
- Cumplir al cliente todo lo que se promete en cada punto de contacto, incluso aquellas promesas que no están en el contrato ni se estipulan por escrito (la milla extra).

	Manual de Calidad "Procedimiento de Control de Documentos"	Código: GQ-GC-MN-PR-001
		Versión: 1
		Fecha: 11-08-2018
		Páginas: Página 23 de 31

6.34 Relacionar los causales de devolución de producto (En construcción)

6.35 Relacionar peso por carro en fiquete de bascula

TICKET DE ENTRADA	
0721 Mod 10 Oct, 2018	012
Placa Vehículo: 3508 kg	
TICKET DE SALIDA	
1010 Mod 10 Oct, 2018	012
Placa Vehículo:	
Peso Bruto: 2770 kg	
Peso Tarja: 2300 kg	
Peso Neto: 470 kg	


RM	Peso	
0917	-	1600
0916	-	175
0913	-	2000
0915	-	1675
		5450 Total

En todos los cargues se deben diligenciar el control de Peso de báscula, con el fin de controlar y verificar la cantidad de los bultos despachados en cada vehículo. Como se relaciona en el fiquete de báscula, se escribe el número de la placa con el fin de identificar a que vehículo corresponde y proceder a diligenciar.

Para diligenciar el fiquete de báscula se relaciona el número de la remisión junto con el peso, si este cuenta con varias remisiones apuntarlas; puesto que la sumatoria del total de todas las remisiones deben coincidir con el total impreso en el fiquete; en dado caso de que no coincida debe ser por:

- En el momento de pesar la báscula algo estaba interviniendo y por ello salió con mayor peso.
- Antes de pesar no se verifico que la báscula estuviera en 0Kg, y se procedió a pesar; esto afectó el peso del fiquete.
- Los bultos pueden ir con un mayor peso y/o menor.

"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".

	Manual de Calidad "Procedimiento de Control de Documentos"	Código: GQ-GC-MN-PR-001
		Versión: 1
		Fecha: 11-08-2018
		Páginas: Página 24 de 31

6.36 Inspeccionar vehículos como apoyo a calidad

Calidad realiza la inspección de los vehículos de acuerdo a su clasificación, puesto que tiene un manejo diferente:

Inspección Vehículos	Fijos	Una vez al mes
	Especiales	Se realiza cada vez que se despacha a clientes como: Nestlé - Daga - Pepsico
	Externos	Cientes que recogen en planta aleatoriamente.

La labor de despachos es hacer una carpeta digital con los documentos requeridos por calidad:

CONDUCTOR	
	Licencia de conducción
	Carnet Manipulador
VEHICULO	
	Tarjeta de Propiedad
	SOAT
	Tecno mecánica
	Saneamiento ambiental y control de plagas
	Inspección Sanitaria Invima

Esta carpeta se debe hacer con la placa del vehículo y el nombre del cliente en Infomas: O:\ORGANIZACIONMAS\Compartida\CALIDAD\Vehiculos\Documentos

6.37 Mantener actualizada la documentación exigida por calidad

La documentación exigida por calidad hace parte del cierre documental mensual que se maneja en la carpeta de Infomas, donde se refleja: O:\ORGANIZACIONMAS\Compartida\CALIDAD\Vehiculos

	DOCUMENTOS	PARÁMETROS
CONDUCTOR	Cedula de Ciudadanía	NA
	Licencia de conducción	Categoría Fecha de Vencimiento
	Carnet de manipulación	Fecha Expedición Fecha de Vencimiento
VEHICULO	Tarjeta de Propiedad	Propietario Placa Capacidad

"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".

	Manual de Calidad "Procedimiento de Control de Documentos"	Código: GQ-QC-MH-PR-001
		Versión: 1
		Fecha: 11-08-2018
		Páginas: Página 26 de 31

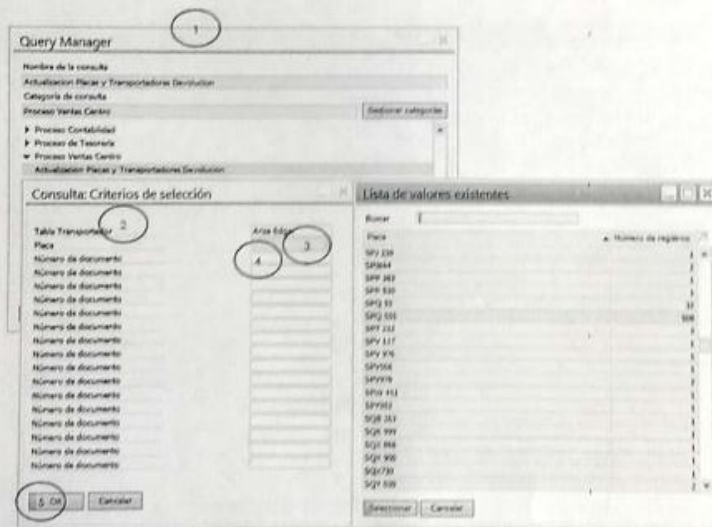
	Modelo
	Color
SOAT	Fecha Expedición Fecha de Vencimiento
Tecno mecánica	Fecha Expedición Fecha de Vencimiento
Saneamiento ambiental y control de plagas	Empresa Fecha Expedición Fecha de Vencimiento
Inspección Sanitaria Inívima	Fecha Expedición Fecha de Vencimiento

6.38 Actualizar en SAP la información requerida de transporte


Despachos maneja un informe de transporte llamado **Pago de transporte centro** en el cual se actualiza por 2 vías:

- Actualización placas y transportadores Devolución

Este se ingresa para todas aquellas anulaciones que se realizan a las remisiones.

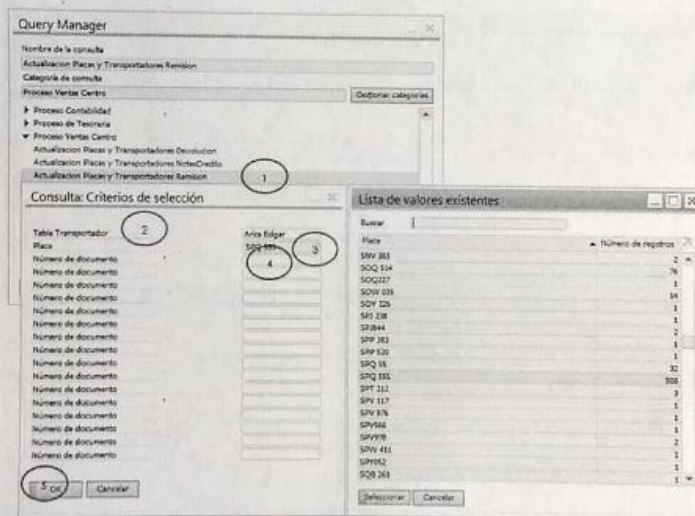


"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".

	Manual de Calidad "Procedimiento de Control de Documentos"	Código: GQ-GC-MN-PR-001
		Versión: 1
		Fecha: 11-08-2018
		Páginas: Página 26 de 31


1. **Query Manager:** Se busca en Proceso de Ventas Centro, nos ubicamos a en actualización placas y transportadores devolución.
2. **Tabla de transportador:** Se ingresa el nombre del transporte del cual fue el encargado de llevar la devolución.
3. **Placa:** Se ingresa la placa del transporte del cual fue el encargado de llevar la devolución.
4. **Numero de documento:** El número de la devolución se ve reflejada en la carpeta de las devoluciones que maneja el Jefe Financiera; es por esto que antes de actualizar la información; se debe recolectar lo necesario para evitar retardos.
5. **Finalización de reporte:** Luego de ingresar la información solicitada damos OK, en la cual queda actualizada.

- Actualización placas y transportadores Remisión



1. **Query Manager:** Se busca en Proceso de Ventas Centro, nos ubicamos a en actualización placas y transportadores Remisión.
2. **Tabla de transportador:** Se ingresa el nombre del transporte el cual fue el encargado de llevar la mercancía.

"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".

	Manual de Calidad "Procedimiento de Control de Documentos"	Código: GQ-GC-MN-PR-001
		Versión: 1
		Fecha: 11-08-2018
		Páginas: Página 27 de 31

3. **Placa:** Se ingresa la placa del transporte del cual fue el encargado de llevar la mercancía al destino.
4. **Numero de documento:** Es el número con el cual se procederá a entregar la mercancía.
5. **Finalización de reporte:** Luego de ingresar la información solicitada damos OK, en la cual queda actualizada.

6.39 Negociar, buscar y contactar empresas transportadoras

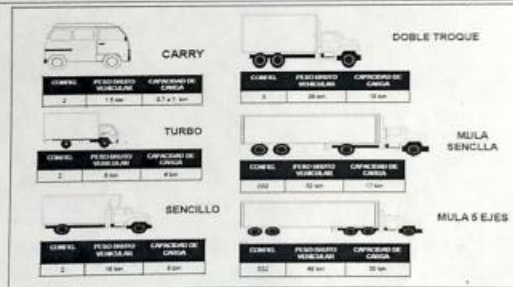
Se negocia con las transportadoras de acuerdo a la necesidad del cliente y contando con unos requisitos para poder prestar el servicio:

	REQUISITOS PARA PRESTAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE	Código: PV-03
		Fecha: 02/09/2015
		Versión: 3 Pág. 3 de 3


Señor transportador, usted debe cumplir con los siguientes ítem en la prestación del servicio. Es muy importante cumplir a cabalidad con los requisitos, ya que los productos que usted va a transportar son de consumo masivo, por tal motivo debemos garantizar la inocuidad para la satisfacción de nuestros clientes. Contamos con usted para poder prestar el mejor servicio garantizando siempre la calidad de nuestros productos.

A CONTINUACIÓN SE DESCRIBEN LOS ÍTEM A CUMPLIR:

1. SOAT, Tecnomecánica, y Licencia, vigente
2. El conductor debe tener curso de manipulación de alimentos, vigente
3. El conductor debe contar con parafaciles al día
4. El vehículo debe contar con la inspección de la secretaria de salud
5. El conductor debe contar con botas de seguridad
6. Certificado vigente de fumigación
7. Contar con extintor vigente
8. Buenas condiciones físicas y mecánicas del vehículo
9. Contar con pito de reversa
10. El vehículo debe estar completamente limpio
11. El vehículo no debe tener, astillas, huecos en el piso, puntillas, vidrios u otros materiales que afecte la inocuidad
12. El vehículo debe estar libre de plagas, olores extraños, humedad entre otros
13. No deben transportar otros productos, durante el transporte de nuestros productos
14. El vehículo una vez cargado, debe sellarse con un precinto de seguridad
15. Los vehículos debe llevar en su exterior en forma claramente visible la leyenda **TRANSPORTE DE ALIMENTOS**, esta debe estar ubicada en el compartimiento donde va la carga y no en las cabinas o cabezotes. Cumplimiento del Artículo 29 De la Resolución 2674 del 2013, numeral 9.
16. La cordialidad, puntualidad, respeto, tolerancia y cumplimiento de normas dentro de las instalaciones del cliente, son indispensables, ya que ustedes son la imagen de nuestra Organización.




"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".

	Manual de Calidad "Procedimiento de Control de Documentos"	Código: GQ-GC-MN-PR-001
		Versión: 1
		Fecha: 11-08-2018
		Páginas: Página 28 de 31

7 MEDIDA DE CONTROL

Item	MEDIDA DE CONTROL	MONITOREO					¿DÓNDE REGISTRAR? = FORMATOS
		¿QUÉ?	¿CON QUÉ?	¿CÓMO?	¿CUÁNDO?	¿QUIÉN?	
1	Tableros de Control	Generar un informe por clientes activos, compras y cartera.	Tableros de control Cód.:	Organizar información generando el diligenciamiento toda la información requerida del documento	Cada final de mes.	Asistente de Despachos.	
2	Reporte pago de transporte	Generar reporte.	SAP	Haciendo informe pago de transportes.	5 días hábiles después de la quincena.	Asistente de Despachos.	
3	Cierre documental	Hacer cierre de mes.	Reclamaciones de transporte- Cobro de cuentas- planilla de coteros.	Realizando los respectivos informes.	Cada final de mes.	Asistente de Despachos.	
4	Acompañamiento a transportadores	Análisis de reportes.	Planilla.	Haciendo el seguimiento respectivo.	Cada visita realizada.	Asistente de Despachos.	
5	Detalles pago de coteros.	Diligenciamiento	Planilla.	Seguimiento de los pagos	Cada vez que se efectúe un pago.	Asistente de Despachos.	

"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".

	Manual de Calidad "Procedimiento de Control de Documentos"	Código: GQ-GC-MN-PR-001
		Versión: 1
		Fecha: 11-08-2018
		Páginas: Página 29 de 31

8 ELEMENTOS Y PRODUCTOS

- Equipo de computo
- SAP
- Sistemas
- Infomas
- Tiquetes de báscula

9 NORMAS DE SEGURIDAD

Garantizar el buen manejo de las planillas para los análisis respectivos de cada proceso.

10 VERIFICACIÓN


- **¿Qué?**
Comprobar que se cumple con todas las medidas de control establecidas.
- **¿Cómo?**
Mediante auditoría interna.
- **¿Quién?**
Jefe de ventas.
- **¿Cuándo?**
Cada mes, luego del cierre documental.

11 VALIDACIÓN

- **¿Qué?**
Las medidas de control establecidas.
- **¿Cómo?**
Evaluación de la eficacia de las medidas de control implementadas.
- **¿Quién?**
ECSA.
- **¿Cuándo?**
Mínimo 1 vez/año.

12 ACCIONES CORRECTIVAS

"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".

	Manual de Calidad	
	"Procedimiento de Control de Documentos"	
	Código:	GQ-GC-MN-PR-001
	Versión:	1
	Fecha:	11-08-2018
	Páginas:	Página 30 de 31

12.1 Referentes a Monitoreo:

En caso de no realizar alguna o todas las medidas de control establecidas:

- Hacer llamado de atención (según procedimiento interno) al responsable de la(s) medida(s) de control.
- Capacitar nuevamente al responsable de la medida de control.
- Realizar acompañamiento por jefe HSEQ-FS, durante ejecución de la(s) medida(s) de control, para asegurar cumplimiento adecuado.

12.2 Referentes a Verificación:

En caso de no cumplir correctamente con alguna o todas las medidas de control establecidas:

- Capacitar nuevamente al ECSA.
- Realizar acompañamiento por jefe HSEQ-FS, durante ejecución de c/u de las actividades, para asegurar cumplimiento adecuado de todas.

12.2.1 Referentes a Validación:

En caso de concretarse algún riesgo de inocuidad identificado o emergente:


- Parar la producción y reunir al Equipo HACCP de inmediato.
- Corregir la situación y revisar todo el programa.

13 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Listado Maestro de Documentos y Registros Cód.: **GQ-GC-MN-FO-002**
- Procedimiento de control de documentos Cód.: **GQ-GC-MN-PR-001**
- Formato de Solicitud Creación, Modificación y/o Eliminación de Documentos Cód.: **GQ-GC-MN-FO-001**
- Manual de Calidad
- Control de Distribución de Documentos Cód.: **GQ-GC-MN-FO-004**
- Acta de Destrucción de Documentos Cód.: **GQ-GC-MN-FO-005**
- Listado Maestro de Documentos Externos y Matriz de Requisitos Legales" Cód.: **GQ-GC-MN-FO-003**
- Cronograma de Verificación y Auditoría

14 APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".

	Manual de Calidad "Procedimiento de Control de Documentos"	Código: GQ-GC-MN-PR-001
		Versión: 1
		Fecha: 11-08-2018
		Páginas: Página 31 de 31

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Firma NYDIA GALINDO Líder ECSA	Firma NYDIA GALINDO Líder ECSA	Firma JUAN MANUEL MARTÍNEZ Gerente General
Fecha:	Fecha:	Fecha:

15 CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Cambio(s) Realizado(s)	Aprobado por	Versión
XX-06-2018	Emisión del Documento	ECSA y Gerencia	1

"Prohibida la reproducción parcial o total, sin la autorización escrita de la alta dirección".

Evidencias

Liquidador de Transporte	Suma de Peso	Suma de Valor Logístico SN
Ariza Edgar	94.575	2.019.500
Quick	24.000	880.000
Redetrans	300	39.000
Sánchez Fernando	140.560	4.939.300
Sánchez Miguel	131.330	4.762.080
Sánchez Ricardo	46.655	1.653.480
Unión Andina	35.000	600.000
Total general	472.420	14.893.360