

GESTIÓN PUNTO

POSIBLE NOVEDAD	ACCIONES INMEDIATAS A SEGUIR	CONSECUENCIAS	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE CIERRE	REGISTRO
NO HAY QUIEN RECIBA	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Contratista Proveedor de Transporte no pudo encontrar a nadie en la dirección indicada en la boleta de entrega. 2. El Contratista Proveedor de Transporte reporta la novedad al líder de Servicio al Cliente 3. El líder de Servicio al Cliente busca en la información de entregas anteriores, los datos históricos de la consultora y la información del lugar en donde usualmente se le ha entregado su pedido. 4. Si el líder de Servicio al Cliente encuentra los datos necesarios se los comunica al Contratista. Si no, se comunica con el Generador de Carga para reportar la novedad y que ellos contacten a su consultora. 5. Si el generador de carga localiza los datos o directamente a la consultora, transmite la información al Líder de Servicio al Cliente quien informará al transportador. 6. Si no el generador se comunica con la empresa para darle instrucciones sobre los pasos a seguir con las cajas del pedido. 7. El líder de Servicio al Cliente recibe el reporte de todos los casos presentados en el día para consolidarlos y presentar el informe en la reunión de indicadores 	<p>RETRASO EN LA RUTA</p> <p>REPROCESO</p> <p>AUMENTO DE LOS COSTOS EN LA OPERACIÓN</p>	<p>CONTRATISTA PROVEEDOR DE TRANSPORTE</p> <p>ENCARGADO DE GESTIÓN PUNTO</p> <p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>CONSULTORA</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p>	<p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p>	<p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p>

POSIBLE NOVEDAD	ACCIONES INMEDIATAS A SEGUIR	CONSECUENCIAS	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE CIERRE	REGISTRO
DIRECCIÓN ERRADA	<ol style="list-style-type: none"> 1. El contratista proveedor de transporte contacta a las consultoras con los datos provistos en las boletas de entrega 2. Si ella no responde en los números de la boleta de entrega, el contratista proveedor de transporte llama al encargado de Gestión Punto para informarle. 3. El encargado de Gestión Punto revisa todos los archivos históricos de la consultora para encontrar la dirección correcta. Si los encuentra o puede comunicarse con la consultora, da el reporte a los contratistas proveedores de transporte. 4. Si no encuentra la información o no la puede contactar se comunica con el generador de carga para que sean ellos quienes la contacten. 5. El generador de carga se comunicará con el encargado de Gestión Punto, ya sea para informar los datos actuales o devolverlo a bodega. 6. El Encargado de Gestión Punto se comunicará con el contratista proveedor de transporte para comunicarle de la dirección correcta o las instrucciones del Generador con respecto al pedido en caso de no poder contactar a la consultora. 7. Este procedimiento se lleva a cabo en menos de una hora. 8. Si no se logra contactar a la consultora, el pedido será devuelto de acuerdo con las instrucciones del Generador de Carga en el próximo envío de CDRS. 9. El líder de servicio al cliente registra la novedad en un formato histórico donde se llevará un registro de las novedades presentadas durante la operación 	<p>RETRASO EN LA ENTREGA</p> <p>REPROCESO</p> <p>AUMENTO EN LOS COSTOS</p>	<p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA</p> <p>CONTRATISTA PROVEEDOR DE TRANSPORTE.</p> <p>ENCARGADO DE GESTIÓN PUNTO</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p> <p>CONSULTORAS</p>	<p>ENCARGADO DE GESTIÓN PUNTO</p> <p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p> <p>CONSULTORA</p>	<p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p>

POSIBLE NOVEDAD	ACCIONES INMEDIATAS A SEGUIR	CONSECUENCIAS	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE CIERRE	REGISTRO
RETENCIÓN DEL PEDIDO	<ol style="list-style-type: none"> 1. El generador de carga informa que determinados pedidos no se entregarán debido al incumplimiento de sus políticas internas 2. El Asistente de Logística informa cuáles son los pedidos no pueden entregarse por orden del Generador. Si están en la bodega, se retendrán hasta nuevas instrucciones por parte del cliente. 3. Si el pedido está en ruta, el asistente de servicio al cliente informará al transportador de la novedad y él retornará el pedido a las bodegas. 4. Si se encuentra entregado, se le solicitará al generador la respectiva boleta de recojo. Se llevará a la bodega y permanecerá allí hasta nuevas instrucciones del cliente. 5. Se mantiene en la bodega hasta la autorización por parte del Generador de carga para la entrega del pedido o su devolución al cliente. 6. El líder de Servicio al Cliente llevará el registro de la novedad. 	REPROCESO O PÉRDIDA DE TIEMPO EN LA OPERACIÓN	LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE GENERADOR DE CARGA JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA CONSULTORA	LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE ASISTENTES LOGÍSTICOS	LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE

POSIBLE NOVEDAD	ACCIONES INMEDIATAS A SEGUIR	CONSECUENCIAS	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE CIERRE	REGISTRO
CAMBIO DE DIRECCIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Contratista Proveedor de Transporte no puede entregar el pedido debido a que la Consultora cambió de residencia. 2. El contratista llama al encargado de Gestión Punto, le reporta la novedad y él la registra en el sistema 3. El encargado de Gestión Punto busca en el sistema posibles actualizaciones de cambio de dirección. 4. Si encuentra la nueva dirección, la comunica al Contratista Proveedor de Transporte. De lo contrario se comunica con el Generador de Carga para saber si ellos tienen alguna actualización en su sistema. 5. El Generador de Carga busca en su base de datos nuevas actualizaciones de cambio de dirección o en su defecto se comunica directamente con la consultora. 6. Si encuentra a la consultora o logra hallar los nuevos datos, se los comunica al encargado de Gestión Punto quien a su vez los comunicará al contratista proveedor de transporte. 7. Si definitivamente no la puede localizar, informa al contratista proveedor de transporte para que él devuelva el pedido a las bodegas de la compañía. 8. El líder de Servicio al Cliente llevará el registro y consolidado de las novedades. 	<p>REPROCESO</p> <p>SOBRE COSTOS</p> <p>PÉRDIDA DE TIEMPO EN LA OPERACIÓN</p>	<p>ENCARGADO DE GESTIÓN PUNTO</p> <p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p> <p>JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA</p> <p>CONTRATISTA PROVEEDOR DE TRANSPORTE</p>	<p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA</p>	<p>SISTEMA INTERONLINE</p>

POSIBLE NOVEDAD	ACCIONES INMEDIATAS A SEGUIR	CONSECUENCIAS	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE CIERRE	REGISTRO
DESTINATARIO DESCONOCIDO	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Contratista Proveedor de Transporte trata de contactar a la consultora con los datos provistos por la boleta de entrega 2. Si no la logra contactar, se comunica con el Encargado de Gestión Punto quien consulta en el sistema de información el histórico de entregas y verifica si hay una actualización 3. Si es así, autoriza al Contratista Proveedor de Transporte para realizar la entrega en la dirección que aparece en el histórico 4. Si no puede contactar a la Consultora o tampoco hay actualizaciones en los históricos, llama al Generador de Carga para que ellos la contacten 5. El Generador contacta al encargado de Gestión Punto transmitiéndole las instrucciones del destino de la carga. 6. Las instrucciones de manipulación serán transmitidas ya sea al Proveedor Contratista de Transporte o a los Asistentes Logísticos en caso de no poderse entregar el pedido en el momento. 7. El Líder de Servicio al Cliente recibe el reporte de la novedad y guarda el histórico en la base de datos de la empresa. 	REPROCESO	ENCARGADO DE GESTIÓN PUNTO LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE ASISTENTES LOGÍSTICOS GENERADOR DE CARGA CONSULTORA	LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE	SISTEMA INTERONLINE

POSIBLE NOVEDAD	ACCIONES INMEDIATAS A SEGUIR	CONSECUENCIAS	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE CIERRE	REGISTRO
PEDIDO RECHAZADO	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Contratista de Proveedor de Transporte hace la entrega pero la consultora rechaza el pedido. 2. El Contratista llama al Encargado de Gestión Punto para informar sobre la novedad 3. El Encargado de Gestión Punto le avisa al Generador de Carga sobre la novedad 4. El Generador de Carga se comunica con la consultora para resolver la novedad. Si él convence a la consultora de recibir el pedido, el Encargado de Gestión Punto le informará al transportador 5. Si el Generador de Carga no convence a la consultora de recibir el pedido, dará las instrucciones de manejo al Encargado de Gestión Punto, quien a su vez se encargará de transmitir las al Contratista Proveedor de transporte. 6. El líder de Servicio al Cliente quién vigilará el cumplimiento de las instrucciones del Generador y las consignará en los datos históricos de la empresa para la evaluación de proveedores 	<p>REPROCESO</p> <p>SOBRE COSTOS</p> <p>BAJA PERCEPCIÓN EN EL NIVEL DE SERVICIO</p> <p>RETRASO EN LA OPERACIÓN</p>	<p>ENCARGADO DE GESTIÓN PUNTO</p> <p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p> <p>CONSULTORAS</p>	<p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p>	<p>SISTEMA INTERONLINE</p>

POSIBLE NOVEDAD	ACCIONES INMEDIATAS A SEGUIR	CONSECUENCIAS	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE CIERRE	REGISTRO
NO REALIZÓ PEDIDO	<ol style="list-style-type: none"> 1. El pedido llega a la bodega de Internacional Logística 2. Operaciones saca el pedido a ruta 3. Cuando el Contratista Proveedor de Transporte le entrega el pedido a la Consultora, ella lo rechaza porque no ha realizado ningún pedido 4. El Encargado de Gestión Punto se comunica con el Generador de Carga con el fin de avisarle de la novedad 5. El Generador de Carga buscan en el registro de sus pedidos, facturaciones, llamada a la consultora, etc. Para localizar donde se cometió el error. 6. El Generador de Carga se comunica con el encargado de Gestión Punto para informarle la solución de la novedad. Si efectivamente la consultora realizó el pedido, entonces se procederá a la entrega del pedido. Si no, el Generador dará las instrucciones pertinentes para la solución de la novedad. 7. El Contratista proveedor de transporte seguirá las instrucciones dadas por el Generador de Carga en caso de confirmarse que la Consultora no realizó ningún pedido 	<p>RETRASO EN LA OPERACIÓN</p> <p>SOBRE COSTOS</p>	<p>ENCARGADO DE GESTIÓN PUNTO</p> <p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>CONTRATISTA PROVEEDOR DE TRANSPORTE</p> <p>ASISTENTES DE LOGÍSTICA</p> <p>JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p> <p>CONSULTORA</p>	<p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p>	<p>SISTEMA INTERONLINE</p>

POSIBLE NOVEDAD	ACCIONES INMEDIATAS A SEGUIR	CONSECUENCIAS	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE CIERRE	REGISTRO
ENTREGA A TERCERO EN OTRA DIRECCIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando el Transportista hace ruta para entregar el pedido a la Consultora, no se encuentra en la dirección de la boleta o no responde cuando la contactan. 2. El Contratista Proveedor de Transporte avisa al encargado de Gestión Punto sobre la novedad 3. El Encargado de Gestión Punto informa sobre la novedad al Generador de Carga. 4. El Generador de Carga trata de contactar a la consultora para informarle que su pedido ya le llegó. 5. Si el Generador de Carga contacta a la Consultora, ella le dará las instrucciones de donde dejar el pedido en caso que no pueda recibirlo personalmente. 6. Al Contratista Proveedor de Transporte le informan de las instrucciones dadas por la Consultora. Evalúa si está cerca de la zona, y realiza la entrega. En caso contrario devuelve el pedido a la bodega. 7. Se puede presentar el caso que el Contratista Proveedor de Transporte deje el pedido en otra dirección. 8. Si finalmente el Contratista Proveedor de Transporte deja el pedido en una dirección que no autorizaron, y la consultora llama al Generador de Carga a presentar la queja, el Contratista debe ir donde lo dejó a recuperar el pedido. 9. Si el Contratista logra recuperar el pedido, lo lleva a la bodega de la empresa, donde se hará reprogramación de entrega. Si no lo logra recuperar, el transportista se hace cargo del valor del pedido. 10. El Líder de Servicio al Cliente registrará la novedad presentada. 	<p>REPROCESO</p> <p>PÉRDIDA DE TIEMPO EN LA OPERACIÓN</p> <p>BAJA EN LA PERCEPCIÓN EN EL NIVEL DE EFECTIVIDAD DE LA EMPRESA</p> <p>SOBRE COSTOS</p>	<p>CONTRATISTA PROVEEDOR DE TRANSPORTE</p> <p>AUXILIARES DE BODEGA</p> <p>JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA</p> <p>ENCARGADO DE GESTIÓN PUNTO</p> <p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p> <p>CONSULTORA</p>	<p>JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA</p> <p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p>	<p>SISTEMA INTERONLINE</p>

POSIBLE NOVEDAD	ACCIONES INMEDIATAS A SEGUIR	CONSECUENCIAS	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE CIERRE	REGISTRO
DIRECCIÓN INCOMPLETA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando el Contratista Proveedor de Transporte va a realizar la entrega del pedido se da cuenta que la dirección está incompleta. 2. El Contratista llama al Encargado de Gestión Punto para informarle la novedad. 3. El Encargado de Gestión Punto busca en los registros históricos para encontrar la dirección completa de la Consultora 4. Si el Encargado de Gestión Punto encuentra la dirección completa de la consultora, llamará al Proveedor para informarla. En caso contrario se comunicará con el Generador de Carga para informarle de la novedad. 5. El Generador de Carga busca en sus registro históricos o en su defecto llama a la Consultora para confirmar su dirección 6. El Encargado de Gestión Punto recibe las instrucciones del Generador de Carga. Si el Generador consigue la dirección completa la transmite para poder realizar la entrega. 7. Si no, el Generador dará instrucciones del manejo del pedido 8. El Líder de Servicio al Cliente llevará un registro de la novedad 	<p>SOBRE COSTOS</p> <p>REPROCESOS</p> <p>PÉRDIDA DE TIEMPO EN LA OPERACIÓN</p>	<p>CONTRATISTA PROVEEDOR DE TRASPORTE</p> <p>ENCARGADO DE GESTIÓN PUNTO</p> <p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p> <p>CONSULTORA</p>	<p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p>	<p>SISTEMA INTERONLINE</p>

POSIBLE NOVEDAD	ACCIONES INMEDIATAS A SEGUIR	CONSECUE NCIAS	RESPONSABL ES DE EJECUCIÓN	RESPONSAB LE CIERRE	REGISTRO
OTROS (ORDEN PÚBLICO, EVENTOS NATURALES, HORARIOS)	<ol style="list-style-type: none"> 1. En caso que sucedan catástrofes naturales, incidentes de orden público, manifestaciones, cambios en los horarios, etc. El contratista proveedor de transporte avisará al encargado de Gestión Punto. 2. A su vez el encargado de Gestión Punto avisará al Generador de carga sobre el incidente ocurrido 3. EL Generador da instrucciones sobre el manejo de la mercancía. 4. El encargado de Gestión Punto las transmite al Contratista proveedor de transporte. 5. El líder de Servicio al Cliente lleva un registro de lo sucedido. 				

RESOLUCIÓN DE PQRS

POSIBLE NOVEDAD	ACCIONES INMEDIATAS A SEGUIR	CONSECUENCIAS	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE CIERRE	REGISTRO
NO ENTREGA DE AFP	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el momento de recibir el pedido, la consultora expresa su inconformidad anotando el AFP faltante en la boleta de entrega. Si ella no hace esa nota, no se reconocerá el faltante del pedido. 2. El contratista proveedor de transporte reporta la novedad al Líder de Servicio al Cliente mostrando la boleta de entrega. 3. El líder de Servicio al Cliente intenta localizar los AFP en la bodega y en el sistema para asegurarse que llegaron completos a la plataforma. 4. Si se verifica que el pedido tenía un AFP, el contratista proveedor de transporte lo entregará a la consultora a la brevedad posible. 5. Si no se informa al Generador de Caga sobre la novedad presentada. 6. El líder de Servicio al Cliente elabora el reporte al final del día y lo consolida para la reunión de presentación de indicadores. 	<p>RETRASO EN LA RUTA</p> <p>REPROCESO</p> <p>BAJA EN LA PRECEPCIÓN DEL SERVICIO</p>	<p>CONTRATISTA PROVEEDOR DE TRANSPORTE</p> <p>ENCARGADO DE GESTIÓN PUNTO</p> <p>CONSULTORA</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p> <p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p>	<p>ENCARGADO GESTIÓN PUNTO</p>	<p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p>

POSIBLE NOVEDAD	ACCIONES INMEDIATAS A SEGUIR	CONSECUENCIAS	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE CIERRE	REGISTRO
INCONFORMIDAD POR FECHA DE ENTREGA	<ol style="list-style-type: none"> 1. La consultora expresa su inconformidad al generador de carga por medio de una llamada a su Call Center. 2. El Call Center del generador comunica la molestia de la consultora al departamento de Servicio al Cliente 3. Servicio al Cliente habla con el generador de cara para ponerse de acuerdo sobre la fecha de entrega del pedido. 4. Si son los sábados y domingos se llamará previamente a las consultoras para asegurar la entrega de los pedidos y evitar reprocesos. 5. El pedido se despacha en la fecha acordada. 	<p>REPROCESO</p> <p>BAJA EN LA PERCEPCIÓN DE SERVICIO POR PARTE DE LAS CONSULTORAS</p>	<p>ASISTENTES LOGÍSTICOS</p> <p>JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA</p> <p>GENERADOR DE CARGA CONSULTORA</p> <p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>CONTRATISTA PROVEEDOR DE TRANSPORTE</p>	<p>JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA</p> <p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p>	<p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p>

POSIBLE NOVEDAD	ACCIONES INMEDIATAS A SEGUIR	CONSECUENCIAS	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE CIERRE	REGISTRO
MALA ACTITUD DEL TRANSPORTADOR	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Consultora llama a quejarse por la pésima actitud del Contratista Proveedor de transporte. 2. El Generador de Carga informa al líder de Servicio al Cliente sobre la novedad presentada. 3. El Líder de Servicio al Cliente amonesta al transportador con quien se presentó la queja. 4. El departamento de Servicio al Cliente hará un seguimiento llamando a las consultoras a las cuales les entrega el pedido para verificar la actitud del transportador. 5. Servicio al Cliente llevará un registro de la novedad presentada con el fin de corregirla 	MALA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR LA EMPRESA	CONTRATISTA PROVEEDOR DE TRANSPORTE LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE CONSULTORAS GENERADOR DE CARGA	LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE	SISTEMA INTERONLINE
FALTA DE EVIDENCIA CON BOLETA DE ENTREGA	<ol style="list-style-type: none"> 1. La boleta de entrega no aparece ni en físico ni en el sistema. 2. Los Asistentes de Logística la buscan en todos los lugares posibles, pero aun así no la encuentran. 3. Los Asistentes de Logística informan al departamento de Servicio al Cliente sobre la novedad presentada. 4. El líder de Servicio al Cliente examina en el sistema, o directamente, con la consultora si el pedido fue entregado. 5. Si se tiene una respuesta negativa se procederá a buscar, ya sea en la bodega o con el Generador de Carga, el pedido hasta que aparezca. 6. Servicio al Cliente mandará un reporte al generador de carga informándole la situación con la boleta de entrega. 7. El líder de Servicio al Cliente hará un informe 	REPROCESO O PÉRDIDA DE TIEMPO EN LA OPERACIÓN	LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE ASISTENTES LOGÍSTICOS JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA GENERADOR DE CARGA	LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA	LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE

POSIBLE NOVEDAD	ACCIONES INMEDIATAS A SEGUIR	CONSECUENCIAS	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE CIERRE	REGISTRO
EMPAQUE EN MAL ESTADO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los Asistentes Logísticos informarán del error al Servicio al Cliente y al Coordinador Logístico la novedad 2. Si el empaque llega en mal estado desde el despacho hecho por el generador de carga 3. Servicio al Cliente le informa al Contratista Proveedor de Transporte que debe auditar el pedido 4. El Contratista Proveedor de Transporte abre el pedido y contrasta que el pedido este completo comparando los ítems contenidos con lo facturado 5. Si hay alguna avería reporta al Líder de Servicio al Cliente quién hará el seguimiento para saber dónde se produjo la novedad. 6. El líder de Servicio al Cliente informa al cliente sobre la novedad y espera instrucciones del manejo del pedido. 7. El líder de Servicio al cliente registra la novedad para dejar constancia de lo sucedido y evitar posibles repeticiones 	<p>BAJA PERCEPCIÓN EN EL NIVEL DEL SERVICIO</p> <p>SOBRE COSTOS</p>	<p>JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA</p> <p>ASISTENTES LOGÍSTICOS</p> <p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p>	<p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p>	<p>SISTEMA</p>

POSIBLE NOVEDAD	ACCIONES INMEDIATAS A SEGUIR	CONSECUENCIAS	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE CIERRE	REGISTRO
RETRASO EN LA LLEGADA DEL VEHÍCULO DEL GENERADOR DE CARGA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aviso por parte del Generador de Carga al Jefe Nacional de Logística sobre la novedad presentada 2. Reprogramación del descargue. Dependiendo de la negociación hecha con el generador de carga, el personal necesario para el descargue puede estar a cargo de él o de Internacional Logística. Si está a cargo de la empresa, se le reconocerá el tiempo aunque tenga que esperar la llegada del carro 3. Una vez que llegue el carro la operación continuará normalmente. 4. Si hay algún retraso en la entrega de pedidos, el Líder de Servicio al Cliente llamará a las consultoras afectadas para avisarles del percance 	<p>RETRASO EN LA OPERACIÓN</p> <p>BAJA EN LA PERCEPCIÓN DEL NIVEL DEL SERVICIO</p>	<p>JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA</p> <p>ASISTENTES DE LOGÍSTICA</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p>	<p>JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA</p> <p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p>	SISTEMA
ENVÍO DE CARGA A ZONAS DONDE NO HAY OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Generador de Carga envía a la empresa pedidos de zonas que no corresponden a la operación. 2. Se verifica con el área de operaciones las zonas donde se entregan los pedidos. 3. Si no se manejan operaciones en el área de destino de la carga, se le avisará al Generador mediante un correo 4. Se programa la devolución de la carga al Generador dentro de los plazos pactado 5. El líder de servicio al cliente registra la novedad y la consolida 	<p>BAJA EN LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO</p> <p>PÉRDIDA DE TIEMPO EN LA OPERACIÓN</p> <p>REPROCESOS</p>	<p>AUXILIARES LOGÍSTICOS</p> <p>JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA</p> <p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p>	<p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p>	SISTEMA

POSIBLE NOVEDAD	ACCIONES INMEDIATAS A SEGUIR	CONSECUENCIAS	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE CIERRE	REGISTRO
<p>ENTREGA EN DIRECCIÓN DIFERENTE A LA QUE INDICABA LA BOLETA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Generador de Carga informa que su consultora no ha recibido el pedido 2. El líder de Servicio al Cliente busca la información del destino de la carga en el sistema de información. 3. Se contrasta con la boleta de entrega los datos de la persona que lo recibió. Se verifican antecedentes en la página web de la procuraduría 4. Se envían los datos al generador de carga quien a su vez los transmite a la consultora. 5. Si ella no conoce a la persona que recibió el pedido, se envía al transportador a recuperarlo para entregarlo a la consultora 6. Si el transportador recupera el pedido lo entrega a la consultora. En caso contrario, da el reporte a la empresa. 7. El líder de servicio al cliente informa la generador sobre la pérdida del pedido. En este caso el generador descuenta el valor del pedido en la próxima cuenta de cobro. 8. Internacional Logística descuenta a su vez el valor del pedido al contratista proveedor de transporte. 9. El líder de Servicio al Cliente lleva un registro detallado de lo sucedido. 	<p>SOBRECOSTOS</p> <p>BAJA EN LA PERCEPCIÓN DE EFICIENCIA POR PARTE DEL CLIENTE</p> <p>REPROCESOS</p> <p>BAJOS NIVELES DE RESULTADOS</p>	<p>CONTRATISTAS PROVEEDORES DE TRANSPORTE</p> <p>AUXILIARES DE LOGÍSTICA</p> <p>JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA</p> <p>AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>CONSULTORAS</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p>	<p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p>	<p>SISTEMA</p>

POSIBLE NOVEDAD	ACCIONES INMEDIATAS A SEGUIR	CONSECUENCIAS	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE CIERRE	REGISTRO
LA CARGA NO EXISTE	<ol style="list-style-type: none"> 1. El generador informa al departamento de Servicio al Cliente la novedad con la entrega de la carga 2. El líder de Servicio al Cliente busca la carga en el sistema de información 3. El Líder no encuentra ninguna información relacionada al pedido o a la identificación de la consultora en particular, dependiendo de la forma como se haya realizado la búsqueda 4. Se reporta al Generador de Carga la novedad 5. El Generador de Carga revisa en su sistema de información 6. Si la información no se encuentra en el sistema del Generador, él se comunica con el departamento de Servicio al Cliente cerrando la novedad presentada. 7. Si la información se encuentra en el sistema o el Generador encuentra un error en los datos enviados, envía la respuesta a Servicio al Cliente con las pertinentes correcciones. 8. Se manejará dependiendo de la causa de la novedad con las instrucciones aquí provistas. 	<p>PÉRDIDA DE TIEMPO EN LA OPERACIÓN</p> <p>BAJA EN LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO</p>	<p>ASISTENTES DE LOGÍSTICA</p> <p>AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p>	<p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p>	<p>SISTEMA</p>
FALLA DEL SISTEMA DEL CLIENTE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los Asistentes de Logística tienen fallas con el sistema de información 2. Ellos reportan la falla del sistema al Generador de Carga para que él lo solucione, y al Encargado de Gestión Punto para tener el registro de lo ocurrido 3. Esperan a la solución por parte del Generador de Carga. 4. El generador de carga reporta la solución 5. Continúa la operación. 	<p>REPROCESO Y/O PÉRDIDA DE TIEMPO EN LA OPERACIÓN</p>	<p>ASISTENTES LOGÍSTICOS</p> <p>JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA</p>	<p>ASISTENTES LOGÍSTICO</p>	<p>REPORTE AL SISTEMA</p>

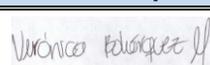
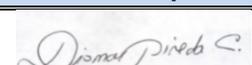
POSIBLE NOVEDAD	ACCIONES INMEDIATAS A SEGUIR	CONSECUENCIAS	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE CIERRE	REGISTRO
ERROR INTERONLINE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte por parte de los usuarios del sistema al área de TICS y Servicio al Cliente. Quienes hacen el reporte pueden ser: Generador de Carga, Asistentes Logísticos, Jefe Nacional de Logística, Líder de Servicio al Cliente, Analista de Tráfico, en general todos quienes tengan acceso a las aplicaciones desarrolladas por la empresa 2. El área de TICS examinará el error detalladamente con el fin de darle una adecuada solución. 3. La solución será transmitida a la persona a quién tuvo la novedad por parte del área de TICS. 4. Servicio al Cliente llevará un registro de las novedades presentadas, hará un consolidado para evaluar la efectividad de las soluciones propuestas por el área de TICS y la cantidad de errores presentados mensualmente. 	<p>RETRASO EN EL PROCESO</p> <p>BAJA EN LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS</p>	<p>LÍDER DE GESTIÓN TICS</p> <p>ASISTENTES LOGÍSTICOS</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p> <p>CONTRATISTA PROVEEDOR DE TRANSPORTE</p> <p>JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA</p> <p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p>	<p>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TICS</p> <p>LÍDER DE SERVICIO</p>	<p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p>

RECOJOS

POSIBLE NOVEDAD	ACCIONES INMEDIATAS A SEGUIR	CONSECUENCIAS	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE CIERRE	REGISTRO
NO TIENE EL RECOJO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando el contratista proveedor de transporte va a efectuar el recojo a la consultora ella informa que no tiene el recojo. 2. El contratista proveedor de transporte informa al encargado de recojos. 3. El encargado de recojos lleva un registro de las novedades presentadas 	<p>REPROCESOS</p> <p>BAJA EN LOS NIVELES DE EFECTIVIDAD</p> <p>SOBRECOSTOS</p>	<p>ASISTENTES DE LOGÍSTICA</p> <p>AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p>	<p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p>	SISTEMA
LA REFERENCIA NO COINCIDE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando el contratista proveedor de transporte va a efectuar el recojo, se da cuenta que las referencias de los productos no coinciden 2. El contratista proveedor de transporte informa al encargado de recojos 3. El encargado de recojos tiene sus estadística de los recojos no efectivos 4. Se envía al transportador nuevamente a hacer bien el procedimiento. 5. El transportador hace finalmente bien el proceso. 6. Los productos solicitados se devuelven al cliente de una forma efectiva. 	<p>REPROCESOS</p> <p>BAJA EN LOS NIVELES DE EFECTIVIDAD</p> <p>SOBRECOSTOS</p>	<p>ASISTENTES DE LOGÍSTICA</p> <p>AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p>	<p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p>	SISTEMA

POSIBLE NOVEDAD	ACCIONES INMEDIATAS A SEGUIR	CONSECUENCIAS	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE CIERRE	REGISTRO
PRODUCTO EN MAL ESTADO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando el contratista proveedor de transporte va a efectuar el recojo, se da cuenta que el producto se encuentra en mal estado 2. Avisa al encargado de recojos sobre la novedad presentada. 3. Le encargado de recojos informa al generador de carga sobre la novedad presentada. 4. El generador de carga da instrucciones al encargado de recojos sobre el destino final del recojo. 	<p>REPROCESOS</p> <p>BAJA EN LOS NIVELES DE EFECTIVIDAD</p> <p>SOBRECOSTOS</p>	<p>ASISTENTES DE LOGÍSTICA</p> <p>AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>GENERADOR DE CARGA</p>	<p>LÍDER DE SERVICIO AL CLIENTE</p>	<p>SISTEMA</p>

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	DISTRIBUCIÓN (cargos)
01	SEP-2015	Diseño inicial	SOPORTE SERVICIO AL CLIENTE LÍDER DE CALIDAD DUEÑOS DE PROCESOS DIRECCIÓN GENERAL JEFE NACIONAL DE LOGÍSTICA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Verónica Bohórquez Muñoz Asistente Servicio al Cliente	 Diomar Antonio Pineda Líder de Calidad	 José Orlando Forero Director General

