



ANÁLISIS DE LA PERDIDA DE CLIENTES EN EL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN DE MERCANCÍA EN LA AGENCIA DE ADUANAS COLMAS S.A.S

Andrés Bejarano¹, Fabio Sosa², Jhon Gonzalez³, Luis Leon⁴, Sindy Cicua⁵

¹andres.pedraza01@gmail.com

²fabio1651@hotmail.com

³jhong38@gmail.com

⁴luisleon0000@hotmail.com

⁵sjcv_17@hotmail.com

Universidad Escuela Colombiana de Carreras Industriales

RESUMEN

La globalización de los mercados y de la producción ha venido involucrando diferentes actores a la hora de satisfacer las necesidades de un mercado universal y de aprovechar aquellas características favorables de fabricación de productos y servicios de los diferentes países del mundo. Con el objetivo de fortalecer y mejorar aquellos aspectos relacionados con la cadena logística para la importación o exportación de mercancías surgen las agencias de carga internacional las cuales se presentan como intermediarios entre las empresas y los diferentes entes que intervienen dentro del proceso logístico. El presente artículo pretende exponer la problemática existente en la agencia de aduanas COLMAS S.A.S perteneciente al grupo logístico COLTRANS S.A., en la cual se ha venido evidenciando durante el primer semestre del año 2015 una reducción considerable en el número de casos de importación y por ende en las utilidades generadas.

Palabras clave: Logística, Agencia de aduanas, Cadena de suministro, Importación, Exportación, Tercerización, Nacionalización.

ABSTRACT

Markets and production globalization have been including different subjects in order to satisfy the growing needs of a worldwide market and to take advantage of the best features of product manufacture and services from other countries in the world.

In order to strengthen and improve all of the aspects related to the logistic chain concerning the importation or exportation of merchandise, International cargo agencies appear as an intermediary between companies and all of the subjects in the logistic process. This article exposes the issues that the customs agency COLMAS S.A.S is facing. COLMAS S.A.S belongs to the COLTRANS S.A logistic group. During the first and second quarter of the present year, this agency has been showing an increasing reduction in the number of importation cases and therefore its profits.

Key Words: Logistics, Customs agency, Supply chain, Importation, Exportation, outsourcing, Nationalization.

INTRODUCCIÓN

COLMAS S.A.S es una agencia de aduanas nivel 1 perteneciente al grupo empresarial COLTRANS S.A, la cual dirige sus objetivos hacia la atención integral de las empresas que requieran asesoría en el manejo eficiente de sus Importaciones, su experiencia basada en un servicio especializado en el manejo de la información y de la carga le permite llevar a cabo diferentes procesos de la cadena logística necesaria para el desarrollo del comercio a nivel nacional, (<http://www.colmas.com.co/>).

Dentro de los procesos que lleva a cabo COLMAS S.A.S se encuentra el de nacionalización de mercancías, el cual por su magnitud, complejidad y relación inherente con organizaciones estatales para el ingreso de diferentes mercancías al territorio colombiano, representa un eje fundamental para el funcionamiento de la organización.

Durante el primer semestre del año 2015 la organización ha venido evidenciando la pérdida de casos de importación (7,66 % en clientes ocasionales) y obviamente un impacto económico (315.908.503 millones en clientes ocasionales) en el desarrollo de las diferentes

etapas del proceso de nacionalización con respecto al primer semestre del año inmediatamente anterior.

El presente artículo pretende analizar el mapa del proceso de nacionalización que lleva la agencia de aduanas, para determinar causas, posibles riesgos y su impacto dentro del mismo que ocasionan pérdida de clientes y disminución de los casos de operación. La evaluación de tales aspectos en la organización se realizará con base a las diferentes etapas del proceso de acuerdo al análisis de la pérdida de casos, sanciones aduaneras, aprehensión de mercancías, reducción de ingresos, generación de quejas y reclamos, demoras en los tiempos de entrega, entre otros.

OBJETIVO GENERAL

- Analizar e identificar los aspectos más relevantes dentro de las diferentes etapas del proceso de nacionalización de mercancía en la agencia de aduanas COLMAS S.A.S como eslabón significativo en el fortalecimiento de la cadena logística, para determinar puntos críticos y factores de riesgo que afectan directa o indirectamente la productividad de la organización, reflejado en la pérdida de clientes y reducción de los casos de importación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer e identificar el funcionamiento organizacional del proceso de nacionalización de mercancía de la agencia de aduanas mediante el estudio de las diferentes etapas que lo componen.
- Identificar y evaluar los aspectos de mayor importancia en cuanto a la aceptación por parte del cliente, identificando su frecuencia, magnitud y aquellas áreas de impacto dentro de la organización.
- Establecer aquellas causas o variables sensibles dentro del proceso de nacionalización que afectan en mayor o menor escala la reducción de operaciones de importación y por ende la pérdida de clientes y reducción de ganancias.

ESTADO DEL ARTE

DESARROLLO HISTÓRICO

Historia de la logística

Desde la antigüedad, se han hecho tareas de movimiento y almacenamiento donde los hombres no han producido en el mismo lugar donde se consume. Como consecuencia de las dinámicas de mercado la producción y el consumo se han ido separados cada vez más siguiendo los principios de convivencia económica y productiva.

Primeras aproximaciones al estudio de la función logística (1900-1964).

Esta primera etapa se inicia a principios del siglo XX y llega hasta mediados de los años sesenta, diferenciándose las dos etapas separadas por la segunda Guerra Mundial.

En esta etapa inicial, la función logística se asociaba básicamente a las actividades de la distribución física, en especial al transporte y al almacenamiento de productos. Nos encontramos en las primeras etapas del desarrollo industrial, cuando todavía la agricultura y la ganadería predominaban como actividades económicas (Crowell, 1901). En esta situación lo importante era hacer llegar los productos de las granjas a los mercados (Kent & Flint, 1997); que no aportaba ningún valor para el cliente (Casares & Rebollo, 2005).

En el ámbito académico, durante esta etapa comienzan a aparecer las primeras aproximaciones al estudio de la función logística, en concreto, desde el campo de la economía y del marketing. De acuerdo con (Shaw, 1916), la distribución física se entiende como el elemento de equilibrio entre la oferta y la demanda, en clara alusión al almacenamiento de productos como elemento regulador.

Desarrollo de la logística integral orientada hacia el cliente (1965-1980).

En los primeros años de la década de los setenta surge otra perspectiva en el estudio y práctica de la logística, que le otorga al cliente y a sus necesidades la mayor importancia. Desde este punto de vista, el servicio al cliente, del cual la distribución física es un

componente, se convierte en un tema importante tanto en la investigación como en la gestión de las empresas, por lo que la importancia de las actividades de marketing se ve incrementada. La logística ahora es una función que va más allá de la búsqueda de la maximización de los beneficios a partir de la minimización de los costes, y se convierte en una vía para incrementar la satisfacción del cliente (Kent & Flint, 1997).

Es a partir de mediados de los sesenta cuando se produce el auge de la función logística, tanto en el ámbito empresarial como en el académico. A partir de esta década, se amplía el ámbito de aplicación de la gestión logística, definiéndose el concepto de "logística integral", al tiempo que se orienta hacia las necesidades del cliente (década de los setenta). En palabras de (Ballou, 2004): "La novedad en el campo de la logística estriba en el concepto de dirección coordinada de las actividades relacionadas y en el concepto de que la logística añade valor a los productos o servicios esenciales para la satisfacción del cliente y de las ventas".

En efecto, hasta principios de los sesenta, las actividades logísticas eran funciones aisladas, gestionadas de forma independiente por agentes/departamentos distintos, y vinculadas esencialmente a la distribución física, es decir, a la gestión del flujo físico desde producción hasta el cliente final. Sin embargo, a partir de esta fecha, las empresas empiezan a gestionar las actividades logísticas como elementos interrelacionados, que precisan de una gestión conjunta y desde una perspectiva global, desde el aprovisionamiento de materias primas hasta el cliente final (Pache, 1998), (Kent & Flint, 1997).

En el entorno académico, en esta etapa es importante destacar la publicación del manual "Business of Logistics Management" (Ballou, 2004), que con el tiempo se ha convertido en uno de los manuales más reconocidos para el aprendizaje de la logística donde se profundiza en la importancia del control financiero de la gestión logística. Este manual, que actualmente va por su quinta edición, es uno de los primeros que incorporan el concepto de la gestión de la cadena de suministro, como un concepto que si bien encierra la esencia de la logística integrada, va más allá de eso, ya que analiza las relaciones a nivel estratégico y táctico de la logística con otras funciones propias de la gestión de la empresa (marketing, producción, finanzas, etc.) (Ballou, 2004).

La función logística como variable de diferenciación competitiva (1980-1994).

La tercera etapa se inicia a principios de los ochenta y continúa hasta mediados de los noventa, a principios de los ochenta, la función logística empieza a ser considerada como un elemento clave en la diferenciación, lo que lleva a los empresarios a transformarla en un componente crítico en el proceso de planeación estratégica (Kent & Flint, 1997). Si bien, la logística en esta fase se centra aún más en el concepto de integración, la principal cuestión que se planteaban los estudiosos de la logística era cómo generar la conexión entre la cadena de suministro global, la satisfacción de los clientes y la competitividad en un mundo que empezaba a mostrar indicios de la globalización.

Durante varios años de desarrollo de la función logística, académicos y profesionales de la logística, han buscado convencer a los directivos de mayor nivel sobre la importancia de la logística en el rendimiento global de las empresas donde se pretende gestionar la información de una manera eficiente. (Novack et al., 1996).

La importancia de tratar la logística como una fuente de ventajas competitivas, se puede explicar a partir de la dificultad que representa para los competidores, copiar o igualar un sistema logístico bien desarrollado. En esta línea Ballou (2004:17) señala: “Cuando la administración reconoce que la logística y la cadena de suministro afectan una parte importante de los costes de una empresa y que el resultado de las decisiones que toma en relación con los procesos de la cadena de suministros derivan en diferentes niveles de servicio al cliente, está en posición de usar esto de manera efectiva para penetrar en los mercados, para incrementar la cuota de mercado y para aumentar los beneficios”

Esta nueva visión de la función logística supone identificarla como una variable básica de la estrategia de la empresa, procediendo al rediseño de la estructura operativa y organizacional de la empresa (Gutierrez & Duran, 1997). Si las empresas se centran únicamente en la mejora de la eficacia y la eficiencia de las actividades logísticas, se puede caer en la "miopía" logística (Stock, 2002), lo que supone no reconocer las implicaciones estratégicas de la función logística y su importancia en la generación de valor y en la creación de ventajas competitivas, ni su vinculación con el resto de agentes del canal de aprovisionamiento.

La generación de valor logístico (1995-2005)

La publicación en 1995 del libro *Creating Logistics Value* (Langley & Rinehart, 1995), marca el inicio de una nueva etapa en la evolución de la función logística. A partir de este momento, la función logística adquiere una relevancia máxima dentro de la gestión empresarial; no sólo es una variable estratégica de diferenciación de la competencia, sino que, además, es capaz de generar valor para el cliente, y, por tanto, aumentar su satisfacción y lealtad (Mentzer, 2004). Para tenerlo más claro (Ballou, 2004) nos dice: "La logística gira en torno a la creación de valor: valor para los clientes, los proveedores y los accionistas de la empresa" (P.13). Valor logístico que se materializa, básicamente, en ofrecer un servicio logístico acorde con los requisitos del cliente (Blaik & Matwiejczuck, 2009), al tiempo que se reducen los costes y se maximizan los beneficios logísticos, incluidos los derivados de las relaciones entre los miembros del canal de suministro (Rutner & Langley, 2000). Las posteriores publicaciones (por ejemplo, (Andraski & Novack, 1996); Flint y Mentzer, 2000; (Rutner & Langley, 2000) han profundizado en los determinantes o antecedentes del valor logístico, señalando en especial la importancia de la calidad del servicio logístico (Bienstock & Mentzer, 1997;2001). los beneficios derivados de establecer y fortalecer las relaciones entre los miembros del canal de suministro (Zineldin, 2004) y la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación logísticas (Rutner & Langley, 2000); al tiempo que se reducen los costes logísticos (Blaik & Matwiejczuck, 2009).

La integración de la función logística a lo largo del canal de suministro (2005)

Por último, la revisión de las publicaciones de los últimos años permite identificar un creciente interés en el estudio de la integración de la función logística a lo largo de todo el canal de suministro con el fin de ofrecer un mayor valor al cliente final.

Esta nueva visión integradora de la función logística tiene su origen en el concepto de *Supply Chain Management*, entendiéndolo como la integración y coordinación entre todas las empresas del canal de suministro (proveedores, fabricantes, distribuidores, operadores logísticos, clientes...), de la planificación y gestión de todas las actividades necesarias para poner el producto a disposición del cliente.

En ocasiones se utiliza el concepto de *Supply Chain Management* como sinónimo del término "logística". Sin embargo, como señalan diferentes autores (Sramek, Fugate, Stefansson, Russell, & Kumar, 2009) y el propio Council of Supply Chain Management Professionals (CSCMP), la función logística es una parte del proceso pero no la única.

Por tanto, desde este nuevo enfoque, la gestión óptima y diferencial de la función logística pasa por la integración de esta entre todas las empresas del canal de suministro, incluidos los propios clientes, con el fin de poder mejorar los procesos conjuntos y ofrecer un mayor valor al consumidor final, integración que no ha de ser meramente operativa sino también a nivel de planificación y gestión estratégica (Evert & Jan, 2008). Como se comentó en las fases anteriores, el concepto de integración de las actividades logísticas a lo largo del canal no es realmente nuevo; ya en la década de los años ochenta se aborda la necesidad de integrar las actividades. Sin embargo, (Ballou, 2007) afirma: "la diferencia radica en que en la actualidad se dispone de las tecnologías de la información y la comunicación necesarias para poder realizar dicha integración de forma efectiva y ágil".

MARCO CONCEPTUAL

Logística

- Para Flores y Ramos (Ferrel, 2044). La **logística** es "una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes".
- Según Lamb, Hair y McDaniel (Marketing,, 2002). La **logística** es "el proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo"
- Para Enrique B. Franklin (Organización de Empresas, 2004). La **logística** es ",el movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado"

- Martín Christopher, define Logística como "el proceso de gestionar estratégicamente la obtención, movimiento y almacenamiento de materias primas y producto terminado a través de la organización y sus canales de tal forma que la rentabilidad futura se vea maximizada a través de los pedidos con relación a los costos" (Martin, 2007). Otra definición de Martín Christopher, la logística es el proceso de administrar estratégicamente el movimiento y almacenaje de los materiales, partes y producto terminado desde el proveedor a través de la empresa hasta el cliente.
- Definición de **Logística** según **CEL-IAF**: CEL (Centro Español de Logística) "La logística centra su atención en la gestión de flujos físicos y de información que comienza en la fuente de aprovisionamiento y acaba en el punto de consumo", (Estudio de la Situación Logística en las Empresas de Aragón. CEL-IAF, p.6), (2001).
- Definición de Logística según RLEC: RLEC (Reverse Logistics Executive Council). "Es el proceso de planificar, implementar y controlar eficientemente el flujo de materias primas, productos en curso, productos terminados y la información relacionada con ellos, desde el punto de origen hasta el punto de consumo con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente.". (The Council of Logistics Management. RLEC. Reverse Logistics Executives' Council. p.8, s.f.).

Cadena de Abastecimiento

- Cadena de Abastecimiento según Stock Lambert "Es la integración de las funciones principales del negocio desde el usuario final a través de proveedores originales que ofrecen productos, servicios e información que agregan valor para que los clientes y otros interesados. (Cadena De Suministro Y Logística. ClubEnsayos.com. , 2012).
- Cadena de Abastecimiento según Ronald Ballou, abarca todas las actividades asociadas con el flujo y transformación de Bienes desde el estado de las materias primas (durante su extracción primaria) hasta el usuario final. (Lamber, 2011).

MRP – Planeación de Requerimiento de Materiales

- MRP- Planeación de Requerimiento de Materiales. Sistema de planificación de componentes de fabricación que mediante un conjunto de procedimientos lógicamente relacionados, (Jimenez Lozano , 1987). Traduce un programa maestro en necesidades reales de componentes con fechas y cantidades.

ERP- Enterprise Resource Planning

- Se llama ERP a los sistemas de planificación empresariales que administran aspectos de producción, distribución y otros en una compañía. ERP es una sigla que significa “Enterprise Resource Planning”, (Sanchez , 2014). O bien, “Planeamiento de Recursos Empresariales”. Esta práctica tiene que ver con el gerenciamiento de los distintos recursos, negocios, aspectos y cuestiones productivas y distributivas de bienes y servicios en una empresa.

DRP – Distribution Requirement Planning

- La Planeación de Requerimientos de Distribución o DRP (Distribution Requirement Planning) es una herramienta para planear y controlar el inventario en los centros de distribución (CD) y sirve para tomar decisiones en el corto plazo. Es proactiva y no reactiva. Determinar que, cuanto, cuando debo despachar a los puntos de venta / pedir a la planta manufacturera. El DRP integra la información de inventarios y actividades de la cadena de suministros (CS) y del sistema de planeación y control de operaciones (PCO). Se basa en pronósticos y no en puntos de orden que los relaciona con posiciones actuales de inventario de campo y con el plan maestro de producción (PMP) y el MRP. (Romero Shollande, 2012).

Planificación de la Producción

- La planificación de la producción es un término asignado a los distintos tipos de técnicas de planificación diseñadas para maximizar la producción y la rentabilidad. Aunque muchas de estas técnicas son de naturaleza matemática, conceptos tales como control de inventarios, planificación de la capacidad y los horizontes de laminación deben ser entendidos para que cualquier técnica de planificación sea

eficaz. (O'farrell) Entender los conceptos de planificación de la producción es útil para cualquier empresa que busque mejorar la eficiencia y los ahorros de costos.

Control de la Producción

- Es la función de la dirección de la empresa que sistematiza por anticipado los factores de mano de obra, materias primas, maquinaria y equipo, para realizar la fabricación que este determinada por anticipado, con relación a Utilidades de ser deseen lograr, Demanda de mercado, Capacidad y facilidades de la planta, Puestos laborales que se crean., y sería la actividad de decidir acerca de los medios que la empresa industrial necesitará para sus futuras operaciones manufactureras y para distribuir esos medios de tal suerte que se fabrique el producto deseado en las cantidades, al menor costo posible. (Planeacion de la produccion).

Stock

- Stock es una interesante voz inglesa adoptada en el lenguaje español con el significado de "almacenamiento, existencia o surtido". En la jerga comercial y financiera es un anglicismo muy recurrente. Así por ejemplo, en el mundo empresarial el stock es la existencia de utillajes, materias primas, productos acabados, etc. que una empresa posee para su utilización en un futuro. Este stock, si no tiene una finalidad especulativa, genera para la empresa una serie de problemas económicos que se engloban bajo el término de gestión de stocks: si el stock es excesivo se aumenta innecesariamente el coste del almacenamiento, lo que repercute en el precio y si es insuficiente se produce una ruptura en el proceso productivo o de ventas. (Stock , 2010).

Compras

- Hace referencia a la acción de obtener o adquirir, a cambio de un precio determinado, un producto o un servicio. (Rodriguez Gomez, 2015). Pero también se considera “compra “el objeto adquirido, una vez consumado el acto de adquisición. Podemos decir que el hecho de que se produzca una compra también presume la existencia de otra parte, que es la que recibe el precio pactado por la prestación, es

decir, quien realiza la venta. Resulta obvio que cada parte necesita de la existencia de la otra para cumplir su función, lo que se plasma en la conocida expresión “compra-venta”.

Aprovisionamiento

- En el ámbito militar, el aprovisionamiento es el proceso de proporcionar tropas desplegadas con los recursos necesarios para llevar a cabo su cometido. (CONCEPTOS DE IMPLEMENTACIÓN Y APROVISIONAMIENTO, 2010) En el ámbito del software, el aprovisionamiento consiste principalmente en adquirir la aplicación con licencia (el permiso para ejecutarla), para poder ejecutarla e iniciarla.

Almacenes

- Local donde se depositan mercancías para guardarlas o venderlas al por mayor. Según un diccionario de la actual: Local destinado a guardar materias primas, productos semielaborados o mercancías acabadas de una empresa industrial o las existencias de reserva de un establecimiento comercial. (Santos Cougil , 2011).

Just in Time

- El JIT es un sistema de gestión de inventarios que se desarrolló en Japón en los años 1980 con el fabricante de automóviles, Toyota, como la estrella de este proceso productivo. No tardó mucho verlo extendido en Japón y, como en esos tiempos las grandes empresas tenían mucha competencia y muchos gastos y la necesidad de reducir estos, (El Blog Salmon, 2010). Estas prácticas se extendieron rápidamente más lejos.

Sistema de Producción

- Un sistema de producción es aquel sistema que proporciona una estructura que agiliza la descripción, la ejecución, y el planteamiento de un proceso industrial. Estos sistemas son los responsables de la producción de bienes y servicios en las organizaciones, (Lucena , 2015).

Orden de pedido

- Una orden de compra o nota de pedido es un documento que un comprador entrega a un vendedor para solicitar ciertas mercaderías. En él se detalla la cantidad a comprar, el tipo de producto, el precio, las condiciones de pago y otros datos importantes para la operación comercial. (Cisne , 2012).

Paletización

- Paletizar es agrupar sobre una estiba una cierta cantidad de objetos individualmente poco manejables, pesado y/o voluminosos. Es importante tener los siguientes factores o condiciones en la paletización:
- Cada unidad de carga debe estar conformada por cajas, bultos, sacos, tambores o bidones de las mismas o cercanas dimensiones.
- La superficie de la estiba debe ser ocupada en su totalidad, En las unidades de carga conformadas por cajas de cartón, estas deben alinearse preferiblemente en forma vertical. (Proexport. Cartilla Empaques y Embalajes para Exportación , 2007).

Embalaje

- Son todos los materiales, procedimientos y métodos que sirven para acondicionar, presentar, manipular, almacenar, conservar y transportar una mercancía. Embalaje en una expresión más breve es la caja o envoltura con que se protegen las mercancías para su transporte y facilitar el mismo. (Almaguer Sánchez, 2001).

Pedido

- El pedido es un contrato de compraventa, y cualquier incumplimiento del mismo puede perjudicar a alguna de las partes. Hay diferentes formas de hacer un pedido; por teléfono, por carta, por fax, por correo electrónico, con un formulario de pedido, a través de agente comercial, etc. Generalmente, el pedido será un documento que redactará el comprador y se lo enviará al vendedor. Pero, a veces, puede ocurrir que el comprador haga el pedido utilizando fórmulas como la de devolver, (El pedido de

Compras). Aceptado un presupuesto que anteriormente había sido confeccionado y remitido por el vendedor, etc.

Distribución

- La distribución es una herramienta de la mercadotecnia que incluye un conjunto de estrategias, procesos y actividades necesarios para llevar los productos desde el punto de fabricación hasta el lugar en el que esté disponible para el cliente final (consumidor o usuario industrial), (Dictionary of Marketing Terms, 2007). En las cantidades precisas, en condiciones óptimas de consumo o uso y en el momento y lugar en el que los clientes lo necesitan y/o desean.

Devoluciones

- Para Eva Tamemes define devoluciones “es el acto por el cual devolvemos a un comerciante el producto previamente comprado por cumplirse alguna de estas razones:- porque es estropeado o no es conforme para su uso.- porque tratándose de una venta a distancia (por teléfono, catálogo o Internet), hacemos la devolución dentro del período de siete días que permite la Ley de Comercio”.
- Para Alec Preble define devoluciones “Los asociados de ventas procesan las devoluciones a petición de los clientes individuales, por lo general debido a defectos de la mercancía. Cada empresa tiene la libertad de elegir su propia política de devolución, que establece el número de días después de la compra en que un artículo se puede devolver, en qué condiciones debe estar el artículo para una devolución y si se requiere el recibo original para su procesamiento”.

Canales de distribución

- Para, Wendy Naranjo Rendón, (Naranjo Rendón, 2007). Define “Los Canales de Distribución son todos los medios de los cuales se vale la Mercadotecnia, para hacer llegar los productos hasta el consumidor, en las cantidades apropiadas, en el momento oportuno y a los precios más convenientes para ambos”

- Los canales de distribución, son los medios a través de los cuales se mueven los productos desde el fabricante hasta el consumidor final. Los canales de distribución, por lo general se componen de personas y empresas a través de las cuales circulan los productos para llegar al último cliente.

Cantidad Económica de Pedido

- Para Roselbert define “Es el modelo fundamental para el control de inventarios. se basa en encontrar el punto en el que los costos por ordenar un producto y los costos por mantenerlo en inventario son iguales”.
- Para Giovanni Gómez define (Gomez, 2001). “El modelo de la cantidad económica de pedido se basa en tres supuestos fundamentales, el primero es que la empresa conoce cuál es la utilización anual de los artículos que se encuentran en el inventario, segundo que la frecuencia con la cual la empresa utiliza el inventario no varía con el tiempo y por último que los pedidos que se colocan para reemplazar las existencias de inventario se reciben en el momento exacto en que los inventarios se agotan”. es una de las herramientas en la gestión de inventarios que permite obtener el tamaño del pedido que minimizan los costos totales asociados al inventario.
- Para Joannes Vermorel define (Vermorel, 2012). “Es la cantidad de la orden pendiente para el reabastecimiento que minimiza los costes de inventario totales. La orden pendiente se desencadena cuando el nivel de inventario llega al punto de orden. La EOQ se calcula para minimizar una combinación de costes”.

CIM (Computer Integrated Manufacturing)

- CIM se engloba a un conjunto de aplicaciones informáticas cuyo objetivo es automatizar las diferentes actividades de una empresa industrial, desde el diseño de productos hasta su entrega al cliente y posterior servicio es tratar de integrar las distintas áreas funcionales de una organización productora de bienes a través de flujos de materiales e información, mediante la automatización y coordinación de sus distintas actividades, utilizando el soporte de plataformas de “hardware”, “software” y comunicación.

- John W. Bernard, (W. Bernard, 2009). Lo define como "la integración de las computadoras digitales en todos los aspectos del proceso de manufactura. afirma que se trata de un sistema complejo, de múltiples capas diseñado con el propósito de minimizar los gastos y crear riqueza en todos los aspectos".
- se define como el uso de la tecnología por medio de las computadoras para integrar las actividades de la empresa. La tecnología computacional es la tecnología que integra todas las otras tecnologías CIM. La tecnología computacional incluye todo el rango de hardware y de software ocupado en el ambiente CIM, incluyendo lo necesario para las telecomunicaciones.
- CIM en términos literales es el uso de Computadores para Integrar una Empresa de Manufactura. Los computadores, combinados con la arquitectura de datos, permiten las comunicaciones entre aplicaciones, procesos y usuarios. El concepto CIM se define diferente según diferentes usuarios, y puede ser implementado en varios y crecientes grados de complejidad. El beneficio final de CIM es el mejoramiento de la comunicación y el control del flujo de información en todos los aspectos de una empresa.

Análisis ABC

- Para Joffrey Collignon, Joannes Vermorel, (Collignon & Vermorel, 2012). Definen así "es un método de categorización de inventario que consiste en la división de los artículos en tres categorías, A, B y C: Los artículos pertenecientes a la categoría A son los más valiosos, mientras que los que pertenecen a la categoría C son los menos valiosos. Este método tiene como objetivo llamar la atención de los gerentes hacia los pocos artículos de importancia crucial".
- es una sistemática de clasificación usada frecuentemente a la hora de diseñar la distribución óptima de inventarios en almacenes. Esta metodología es usada sobre todo en el sector logístico, tiendas y almacenes de stock de todo tipo. Su propósito es optimizar la organización de los productos de forma que los más solicitados se encuentren al alcance más rápidamente y de esta forma reducir tiempos y aumentar la eficiencia.

- Para Guillermo Jiménez Lozano, (Jimenez Lozano, 1999). Define: “nos muestra cómo manejar el inventario de acuerdo con la clasificación de prioridades, ésta puede realizarse de tres diferentes formas; de acuerdo al costo de unitario, de acuerdo al costo total de existencia y de acuerdo al orden de requerimientos sin tener presente el costo”.
- El análisis ABC permite identificar los artículos que tienen un impacto importante en un valor global. Permite también crear categorías de productos que necesitarán niveles y modos de control distintos.

INCOTERMS

- Los Incoterms (Bissinescol.com, 2015). Son un conjunto de reglas internacionales, regidos por la Cámara de Comercio Internacional, que determinan el alcance de las cláusulas comerciales incluidas en el contrato de compraventa internacional. Los Incoterms también se denominan cláusulas de precio, pues cada término permite determinar los elementos que lo componen. La selección del Incoterms influye sobre el costo del contrato. El propósito de los Incoterms es el de proveer un grupo de reglas internacionales para la interpretación de los términos más usados en el Comercio internacional.
- Para establecer las responsabilidades y obligaciones del comprador y del vendedor en una compraventa internacional, en cuanto tiene que ver con el suministro de la mercancía, las licencias, las autorizaciones y las formalidades aduaneras en los países de origen y destino, la Cámara de Comercio Internacional ha desarrollado los INCOTERMS. Ellos describen los contratos de compraventa más usuales en comercio internacional.

MPS - Master Production Schedule

- Un plan maestro de producción (MPS), (J. E & Ari, 2009). Es un plan para los distintos productos básicos para producir en cada periodo de tiempo, tales como la producción, la dotación de personal, inventario, etc. Por lo general, está vinculada a la fabricación donde el plan indica cuándo y cuánto de cada producto exigible. Este

plan cuantifica los procesos significativos, piezas y otros recursos con el fin de optimizar la producción, para identificar los cuellos de botella, y para anticipar las necesidades y bienes terminados.

- El plan maestro de producción (también conocido comúnmente como el MPS) es efectivamente el plan que la compañía ha desarrollado para la producción, la dotación de personal, inventario, etc. Tiene como entrada una variedad de datos, por ejemplo, la demanda prevista, los costos de producción, los costos de inventario, etc., y como salida de un plan de producción que detalla las cantidades a producir, los niveles de dotación de personal, etc para cada uno de una serie de períodos.
- Establece la cantidad de cada producto final que se completará en cada semana de un horizonte de planificación de corto alcance. Un Programa Maestro de Producción es el maestro de todos los horarios. Es un plan para la futura producción de productos finales.

Muelle

- Para Julián Ramos (Ramos, 2012). Definición “Los muelles son estructuras ubicadas a orillas de la playa o el mar, o en riberas de los ríos, su función es servir entre enlace de transporte marítimo y terrestre”.
- Para Camilo Arias definición (Arias Mora, 2010). “Los muelles de carga son elementos fundamentales de la cadena logística porque en ellos se produce la carga y descarga de materias primas, mercancías y productos elaborados para cualquier industria o almacén. La zona donde se producen estos movimientos debe ser fácilmente accesible para los vehículos tanto para maniobrar como para hacer los movimientos de carga y descarga y requiere equipamiento específico”.
- Para Edwin Espinosa definición, “Obra a la orilla del mar, de un río o en un desnivel de terreno que facilita el embarque o la carga y descarga de barcos”.

OPT - Optimized Production Technology

- El objetivo del OPT, (businessdictionary, 2010). Es elevar al mismo tiempo el rendimiento al tiempo que reduce los costes de inventario y de operación, y lograr un flujo suave y continuo de trabajo en proceso.
- Un sistema de gestión basado en computadora utilizado para la planificación de la producción y la programación, buscando el objetivo de maximización de rendimiento a través de lo siguiente: - flujo equilibrado, no de la capacidad de minimización y / o eliminación.
- Para James Sánchez definición (James Cardona, 2014). “Sistema de producción que tenga en cuenta las limitaciones de capacidad en el proceso de producción y no intenta funcionar de forma continua a plena capacidad. El objetivo no es producir tantas unidades como sea posible, pero para aumentar el rendimiento, manteniendo los costos de inventario y producción baja, lo que se consigue un flujo de trabajo continuo eficiente”.

Packing

- Es conocido como el empaque, (slideshare, 2010). Embalaje y envase de uno o varios productos cada uno de ellos con sus propiedades físicas, comportamientos químicos inclusive sus comportamientos biológicos que deberán ser tenidos en cuenta al momento de presentárselo al consumidor final. El Packing tiene como características el envase que es la presentación al consumidor,
- El packing es el empaque, embalaje y envase y está determinado por las propiedades físicas, comportamientos químicos e incluso la evolución biológica de cada producto, que deben de ser tomados en cuenta para la elaboración de la presentación final hacia el consumidor.
- Para Paula Rincón definición “Puede resumirse como empaque, embalaje y envase. Se origina desde el momento que cada producto tiene propiedades físicas, comportamientos químicos e inclusive biológicos que deben ser tomados muy en

cuenta en la decisión de la presentación frente al consumidor y consecuentemente en su introducción en cadenas de abastecimiento logístico y de distribución”.

- Para Alejandra Mercado (Mercado, 2009). Definición “El Packing puede resumirse como empaque, embalaje y envase. Se origina desde el momento que cada producto tiene propiedades físicas, comportamientos químicos e inclusive biológicos. Se caracteriza por los tres elementos de protección del producto. El envase el empaque y el embalaje permite acondicionar lotes de productos empacados en unidades de carga para su transporte y en fracciones de la misma utilizadas en el almacenamiento”.

Paleta

- Es una plataforma horizontal, (Soret, 2014). De una estructura definida a las necesidades de mercado, de altura mínima compatible con los equipos de manejo de materiales (montacargas, estibadores), usada como base para el ensamblaje, el almacenamiento, el manejo y el transporte de mercancías y cargas y que permite manipular y almacenar en un solo movimiento varios objetos poco manejables, pesados o voluminosos.
- Es una plataforma portátil formada por dos pisos unidos entre sí por largueros, con el fin de agrupar las mercancías constituyendo una unidad de carga de fácil manejo a efectos de manipulación, transporte y almacenamiento, que permiten mayor agilidad y facilitación en las operaciones mejorando los ritmos de carga y descarga.
- Es el arte de colocar la carga a bordo para ser transportada con un máximo de seguridad para el buque y su tripulación, ocupando el mínimo espacio posible, evitando averías en la misma y reduciendo al mínimo las demoras en el puerto de descarga.
- es una sofisticada y especial manera de colocar carga en un buque o en cualquier otra nave que se traslada a través de las aguas y que tiene una actividad comercial de traslado de mercancías precisamente.

Rack

- El rack es una estructura metálica diseñada para almacenar mercancía paletizada, o para que sea, puesta sobre un palet. Están compuestas por puntales fijados al suelo y arriostrados entre sí formando escalas, y por largueros horizontales conforman niveles de carga.

El rack es un sistema de almacenaje muy extendido. Su éxito se debe a su funcionalidad y diseño

- La función de un sistema de almacenaje es organizar los materiales o mercaderías por un período de tiempo y permitir un fácil acceso a dichos materiales cuando esto sea necesario, permitiendo facilidad en la toma de inventarios.

Lean Logistics

- El concepto hace referencia a hacer algo sin desperdicios, sin sobrante, sin mermas. Así pues, Lean Logistics es una filosofía de trabajo que consiste en la gestión eficiente de todas y cada una de las operaciones de cualquier proceso logístico para implantar entornos de trabajo sin errores para reducir el tiempo de ejecución en toda la cadena de suministro, incrementar la calidad del servicio, optimizar la productividad, aumentar la eficacia del equipo humano implicado, minimizar costes globales y eliminar costes superfluos. Todo en pos de la satisfacción del cliente
- es un modelo de gestión direccionado a crear un flujo entre los procesos que permita dar el máximo valor a los clientes, utilizando los mínimos recursos necesarios. De origen japonés, esta metodología se ha expandido a través del mundo, el principal beneficio de la filosofía Lean Six Sigma son los aumentos comprobados en la Productividad y la Calidad de cualquier tipo de Proceso.
- Es un concepto que involucra disminución de procesos, eliminación de costos ineficientes, mejora en el tiempo de ejecución, aumento en la rapidez y la fluidez de la información y mejora continua en la calidad de los servicios prestados durante todo el proceso.

APORTES DE INVESTIGACIÓN

La cadena de suministro (Simatupang & Sridharan, 2002), involucra varios actores interdependientes que intervienen en el flujo y transformación de bienes, servicios y toda la información relacionada con ella, esta interrelación ayuda a los miembros de la cadena de suministro para que coincidan con eficacia al aumento de la rentabilidad global de la misma.

(Sarkis, 2003), Las redes de operación y transporte son características operacionales importantes que afectan la cadena de suministro, características que incluyen lugares de recepción y de salida, modo de transporte a utilizar sistemas de control y las políticas de justo a tiempo (JIT), estos aspectos son relevantes tanto en la logística hacia adelante como en la inversa.

Como factor importante en la logística se encuentra el transporte aéreo, regulado apropiadamente para la interacción de países y la globalización de mercados (Findlay, 2003) la regulación del comercio internacional de servicios de transporte aéreo implica una estructura elaborada de acuerdos bilaterales, para el año 2003 existían más de 3500 acuerdos de este tipo.

El trabajo mancomunado de diferentes naciones para operaciones de logística debe coordinarse de tal forma que todo el personal involucrado sepa la importancia de dicha actividad (Wassenhove, 2003), Naciones Unidas activó en 2001 el centro conjunto de logística (UNJLC) con el ánimo de coordinar acciones y esfuerzos para intervenir la crisis del momento en Afganistán.

(Piermartini, 2004) Los movimientos relacionados con el comercio de mercancías sirven como marco de estudio para conocer el impacto de la movilidad laboral en aquellos países en los cuales hay una dinámica constante en el empleo de personas para la prestación de servicios.

(Lee H, 2004) La mayoría de las empresas no se dan cuenta de que además de los cambios inesperados en la oferta y la demanda, las cadenas de suministro también se enfrentan a cambios casi permanentes en los mercados. Esos cambios estructurales suelen ocurrir debido al progreso económico, el cambio político y social, las tendencias demográficas, y los avances tecnológicos.

A menos que las empresas adapten sus cadenas de suministro, no van a seguir siendo competitivas por mucho tiempo.

La clave para el mejoramiento de la visibilidad en la cadena de suministro es la información, (Lee H. ,2004) si la información relacionada con la cadena de suministro es compartida entre sus miembros, el poder de dicha información aumenta significativamente. Compartir la información reduce la incertidumbre y por lo tanto reduce la necesidad de un stock de seguridad.

El transporte como elemento esencial en la logística (Rivera, 2005) además de favorecer la competencia directa por la mejora constante de este, estimula una forma indirecta de competencia poniendo a disposición de un mercado productos que normalmente no podrían soportar los costes de transporte. Al utilizar un medio de transporte barato también contribuye a la reducción de los precios de los artículos e insumos.

(Morales, 2005) En la planeación de cualquier sistema de transporte existen decisiones correspondientes a tres niveles o dimensiones del sistema, las cuales se afectan entre sí. Estos tres niveles de planeación son: Estratégico (largo plazo), Táctico (mediano plazo) y Operacional (corto plazo).

Para el caso de la atención de emergencias (Wassenhove, 2006) la logística del sector privado puede y debe ser aplicada para el mejoramiento de la logística en desastres, siempre y cuando se entiendan las capacidades básicas de la logística humanitaria, lo cual se presenta como una oportunidad para mejorar la competitividad en esta área por parte de las organizaciones.

En aquellos puertos donde la inversión o uso de la logística es escasa se ve afectada la explotación de estos, (Gutiérrez, 2006) la obtención de unos buenos resultados de explotación, son en mayor medida, consecuencia de una alta utilización de medios y unidades de transporte especializadas en operaciones multimodales.

(Laxe, 2007) Una de las problemáticas más complejas es la que hace referencia al retorno vacío de los contenedores, una cuestión que en la actualidad constituye uno de los grandes objetivos que se tienen en consideración a la hora de la programación, de la selección de la localización de los operadores marítimos y de la apuesta por el uso de las instalaciones portuarias (Rodríguez y Notteboom, 2007).

Aquellos países con cierta desventaja geográfica (Ślusarczyk, 2008) tienen muchos problemas con la integración al sistema mundial de comercio, debido a las mercancías procedentes de o con destino a un país sin salida al mar, asimismo están sujetas a barreras comerciales adicionales como largos procedimientos de cruce de fronteras, falta de cooperación con los países de tránsito vecinos, entre otros. Igualmente puede ser una desventaja la comparación en distancia con aquellos países con acceso directo a los puertos marítimos.

Basados en lograr el éxito en lo que se refiere a en la externalización que se empezó a ver en el año (1970) de servicios, se vio la necesidad de volverse innovador, entregando un servicio superior y demostrar al cliente que se tiene la información clara de lo que se quiere hacer con el producto, teniendo en cuenta las finanzas, alianzas estratégicas, crecimiento corporativo, y ser competitivos a nivel mundial con la red de distribución. (Kot, 2008).

Teniendo en cuenta el crecimiento arrasador que tuvo la compañía a nivel mundial y específicamente citando los buenos resultados que tuvieron en Colombia con las ventas de vehículos en años anteriores., se enfrentaron al reto de no tener vehículos en sus vitrinas después del trimestre del año (2007), debido a la reevaluación del pesos frente al dólar sufrió un cambio por completo, afectando la logística de distribución de estos productos

que pedían los clientes de manera continua y no había como responder ante esta necesidad y de proponer un modelo de operación. (Carlos Enrique Ramirez, 2007).

El conocimiento para la aplicación de técnicas, herramientas y sistemas aplicados en las pymes de Colombia, y también acompañado de compañías extranjeras, se ve reflejado el uso e implementación de estas para coordinar procesos logísticos y cadena de suministros, con reducción de costos más el flujo de información efectiva y engrane en los procesos. (Montoya, 2008).

Viendo en países como: Argentina, Chile, Colombia y Paraguay, (Guidobono, 2009), el comportamiento a modo exploratorio de inversión intelectual o capacitación para las personas que se dedican y tiene vocación para la actividad de transporte terrestre con el fin de ser competitivos, arroja un índice alto de interés, debido a que se ve como proyección de inversión a obtener una mejor producción por el desempeño laboral.

Existen factores que influyen al crecimiento de la infraestructura en las regiones, (Andy Thorpe, 2010), nombran algunos de los países de Latinoamérica, van en relación al crecimiento económico de cada uno, mirando el punto de vista de que si se tiene proyección de este crecimiento y expansión del comercio sea bien planeado y ejecutado, basado en la supervisión y dirección del proyecto con fines de comercialización y mejora en la logística en la cadena de abastecimiento.

Metodologías de diferenciación de rutas (Milovanović, 2011) para el transporte de mercancías peligrosas de acuerdo a la topografía que se tiene, tomado con transporte y distribución modal, la forma de almacenamiento, cantidades, etc., basados a características útiles cuantificándolos de manera objetiva y que no afecte al medio ambiente ni alterar la cadena de distribución.

La importancia entre puertos marítimos a nivel mundial, (Enoe Leandra Sanchez Mejia, 2011) se ve como puente básico de ingreso de recursos a los países que cuentan con estas actividades en logística en Asia, Latinoamérica y Europa. Colombia cuenta con varios de

ellos, pero se resaltan los dos más grandes y con representación a nivel general de exportación e importación de mercancías.

Globalización en transporte de carga y pasajeros, relación con países que ejercen prácticas similares y viendo seguridad en la cadena de suministros en Colombia, con proyección en crecimiento de caracterización de servicios productivos y mayor competitividad siendo sostenibles ayudando al medio ambiente. (Diagnostico de Transporte , 2011).

Se logra identificar la importancia de una adecuada gestión (E., 2011), diseño y mejoramiento de los sistemas de transporte y distribución en la cadena productiva de los materiales de construcción, ya que estos procesos logísticos impactan en los costos, satisfacción del cliente y uso adecuado de los recursos de la empresa minera.

A manera específica encontramos que es posible presentar una reclamación por la expropiación indirecta de una inversión en una concesión portuaria, cuando una medida de entidades del Estado tiene como efecto la anulación del valor de la inversión. Además, encontramos que uno de los elementos más importantes para obtener la compensación del caso será demostrar que la medida rompió con la expectativa legítima del inversionista, derivada de la declaratoria de zona franca permanente especial portuaria y del contrato de concesión. (Bernal, 2011).

Los sistemas de información son importantes en la logística portuaria, mencionando que el servicio de mercancía tiene valores agregados, en los cuales la información debe ser la base para que exista la trazabilidad mediante aplicaciones con la infraestructura actual. (Del agua Navarro J. Boza A, 2012).

Factores claves para procesos eficaces y sostenibilidad portuaria como una temprana adopción tecnológica coordinada entre los actores de la cadena logística, no solamente permitirá mejoras competitivas a nivel nacional, sino que además posibilitará estar mejor preparados para problemáticas nuevas y complejas, como los servicios de transporte bajos en carbono, al evitar los viajes innecesarios y los tiempos de espera en las carreteras y

accesos a terminales y con ello reducir las emisiones asociadas a la operación del servicio de transporte y tener indicadores positivos en temas financieros brindando un plus de seguridad. (Georgina Febre, 2012).

Desde el punto de vista geográfico y cercanías a los puertos que tiene esta ciudad como lo es Pereira, a pesar de que se requiere una inversión económica bastante grande para el desarrollo de un proyecto de esta magnitud, se puede contemplar que puede ser viable y de dar crecimiento social y financiero a la región, obteniendo para un futuro rentabilidad y retorno de inversión. (Muriel, 2012).

Bien se ha sabido que zona limítrofe del Norte de Santander, ha sido territorio, marcado por periodos de abundancia y de crisis, para sus pobladores, esto gracias a que su base socio-económica y cultural que depende de su intercambio bilateral con Venezuela. (Jimenez Cortes, 2012), Razón por la cual se busca evidencias y sustentar la viabilidad de implementar una zona libre fronteriza, donde allá flujo de productos y servicios entre los dos países.

Gracias a la apertura económica del país, (Zuleta Tisnes, Alvarez Osorio, Restrepo Santamaria, & Londoño, 2012), El transporte marítimo se ha convertido en la primera de las opciones para sacar o meter mercancías a Colombia, esto gracias a su costo, volúmenes y accesibilidad al mundo. Sin embargo, las normas internas, no concuerdan con la legislación internacional, así que se busca llegar a una uniformidad por medio de las normas de Rotterdam.

Basados en la información gubernamental y empresariales de Colombia y Brasil, (Zapata Cortes, Minota, & Quintero Zapata, 2012), Se ha dimensionado la importancia de las TIC y las tecnologías en comercio y la logística, buscando así reducir actividades, agilizar movimientos de mercancías, optimizar recursos y reducir costos y tiempos. Esto por medio del diseño y desarrollo de eficientes redes logísticas entre los dos países.

Tomando la logística como un gran movimiento de suministros en red, se entra a analizar que tantos de estos movimientos ejecutados por ella, son necesarios, y cuál es el aporte real, (Marin, 2012), concluyendo que estas son herramientas de alto aporte al desarrollo de una región o país, aumentando el trabajo y la calidad de vida de los habitantes.

Haciendo un estudio de los indicadores más relevantes, para cada uno de los seis puertos más grandes de Colombia, (Morelos Gomez, Fontalvo Herrera, & De La Oz Granadillo, 2012), el cual sirve como base para determinar la capacidad logística y operativa de cada uno de ellos, en el resultado, evidenciamos que el puerto más rentable del país es el de Buenaventura, seguido del de Cartagena y Tumaco, evidenciando así el aumento paulatino y buen momento financiero de los puertos en el país.

En este mundo ya globalizado, el uso y la generación de grandes rutas de distribución mundial, más la infraestructura y redes de logística y gestión, (Anton Burgos, 2013), han logrado tener unos alcances casi que totales en el mundo, esto de la mano del uso y la vinculación constante de medios tecnológicos a la logística potencializado así aún más la operación y eficiencia de las redes.

(J., Gaggioli, & Gregorio, 2013) En la actualidad se tiene que para el transporte de carga multimodal estándar, hay que cumplir con muchos requisitos complejos algo extensos, esto gracias a las leyes internacionales y las que se le suman del origen. Ahora bien, para el transporte de cargas peligrosas, la normatividad es aún más estricta y exigente, en todos sus requerimientos y procesos a gestionar, buscando así minimizar los riesgos y ofrecer transparencia.

Algunas empresas actualmente tienen que utilizar varios tipos de transportes para ejecutar la entrega de una sola carga, esto ha ayudado al desarrollo y la diversificación Geográfica, (Zamora Torres & Pedraza Rendon, 2013), Incentivando aún más la competitividad y eficiencia en las empresas de distribución y logística internacional, llevándolas a desarrollar nuevas e innovadoras estrategias de servicio a sus clientes.

Si bien la innovación se da en todos los aspectos de la vida, no podía faltar en el transporte y logística, (Junta de Comercio y Desarrollo Comisión de Comercio y Desarrollo, 2013), Esta se basa en la búsqueda, análisis y comprensión de los mecanismos de tránsito y soluciones operacionales existentes en los países, la adopción de tecnologías en el pilar de donde saldrán las soluciones y desarrollos en procesos de innovación para el comercio.

Gracias al desarrollo social y urbanístico, hacia el interior de algunas ciudades, se han dejado en el olvido, (International Association of Public Transport, 2013), Algunas zonas de navegación fluvial y líneas férreas, las cuales con los arreglos pertinentes, pueden llegar a dar una contribución muy importante a la movilidad de la población, así como al de las mercancías, consolidándose como una empresa que genere ganancias y trabajo.

Las redes de distribución donde se ejecutan unos procesos de manejo de puertos y aduana muy largos, variables o complejos, por lo general llegan a verse muy afectados en sus procesos de exportación e importación de mercancías, (Iakovou, Vlachos, & Chatzipanagioti, 2013), Generando costos elevados y deslocalización mundial, se debe trabajar duro en el diseño adecuado de los procesos y normatividad para aumentar el flujo de mercancías entrantes y salientes.

Colombia a pesar de ser un país productor de madera ha diseñado unas buenas leyes en las cuales se prohíbe la exportación de recursos naturales, (Castellanos Espita & Cardona Escobar, 2013), Esto para ayudar a evitar la deforestación, razón que lleva al aumento de entrada de productos madereros al país, pero en este proceso se hacen visibles las deficiencias logísticas y redes de distribución.

(Zamora Torres & Pedraza Redon, 2013) La competitividad en el transporte a nivel internacional en diferentes naciones refleja la importancia que hay en el marco de comercio internacional y las variables que inciden en este medio donde va permitir una mayor integración en el sector industrial.

(Jimenez Valenzo & Figueroa , 2013) Exploracion de las principales publicaciones acerca de la logistica donde se analizaron y se revisaron casos de grandes empresar en los sectores de automotriz, electronica, comercio, donde se ve reflejado la parte de reciclado de plasticos con el fin de hacer una logistica inversa y tener una mejor competitividad a nivel empresarial en Mexico.

(Rodriguez Fernandez, 2013) uno de los principales fundamentos es establecer un régimen legal a nivel mundial esto con el fin de que sea uniforme y moderno donde regule los derechos y obligaciones de las partes interesadas en la industria del transporte marítimo donde ya nos define claramente los elementos y los fundamentos necesarios que se deben seguir.

(Ardila Martinez, 2014) la distribucion o logistica es un tema que abarca todo un sistema de actividades donde es necesario implementar en cada una de ellas toda la parte de logistica verde haciendo inversones de nuevas tecnologias, concientizacion de las personas y dandole un buen uso a los recursos para que se pueda ser mas competitivos con grandes empresas y contribuyendo con el medio ambiente.

(Grabara , kolcun, & Kot, 2014) El ambito de los sistemas de informacion para el transporte con el tiempo se va desarrollando cada vez mas donde sus capacidades van aumentando, mejorando su funcionalidad, aumentando el numero de herramientas y las capacidades de todo el desarrollo social con el fin de mejorar continuamente los procesos de transporte.

(Lopez Granada, Sierra Reyes, & Zarate Farias , 2014) El estudio estadistico realizado en las tres direcciones sectoriales de exportacion en Colombia se ve reflejado el aumento de volumen de carga que se presento en el transporte maritimo en el año 2014 y que en cambio el transporte terrestre decrecio en cada uno de los puntos de inportacion y exportacion en Colombia.

(Ceppeda Alza, 2014) las zonas francas atraen una inversión extranjera donde son motores de encadenamiento del comercio a nivel mundial, ha medida que van creciendo van generando polos de desarrollo a nivel departamental, nacional e internacional y que son instrumentos necesarios para la política industrial.

(Diaz Alvarez, 2014) De acuerdo al diagnóstico realizado en las zonas francas y los pronósticos realizados durante el año 2014 el empleo aumentó en un 90.88% donde se ve reflejado un incremento monetario y a medida que va creciendo habrán nuevos puestos de trabajo.

(Ceballos Gomez, 2015) las zonas francas en los últimos años se ha convertido en un elemento importante a nivel mundial donde crea un espacio económico competitivo que generan inversiones que permiten desarrollar nuevas actividades productoras de bienes y servicios, entrando en los avances de los temas de tecnología y logística.

(Dr. Barry & Matthew, 2015) El análisis realizado en el diseño de la aeronave de transporte posee una económica ventaja a las necesidades de transporte de carga de las regiones aisladas de en el norte de Canadá en relación con los modos existentes de transporte reduciendo los costos de transporte de alimentos y tiendas de comestibles.

(Terzea, 2015) En el proceso de reestructuración de cada uno de los componentes para la transformación de la economía de mercado se sintetizó el impacto de la inversión de la infraestructura en los ingresos generada por los intercambios comerciales. La calidad de la infraestructura de un país es un factor importante para el desarrollo de relaciones internacionales.

(Zamora Torres, Navarro Chavez, & Valencia Bonales, 2015) El análisis que se hizo de las diferentes variables que influyen en el aspecto de competitividad en el transporte

internacional dio como resultado lo importante que es el transporte en el marco del comercio internacional y la incidencia que hay en el flujo de bienes.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para esbozar la problemática propuesta en el presente artículo a continuación se presentan las tablas 1 y 2 en donde se muestran los antecedentes del primer semestre de los años 2014 y 2015 para el número de operaciones y la utilidad generada, tanto para clientes ocasionales como para cliente especial.

Entiendase como cliente especial a aquel grupo, representante, organización, entre otros; que importa diferentes artículos o productos con la misma razón social.

Tabla 1.

Comparativo No. Operaciones de importación y utilidades primer semestre años 2014 y 2015, para clientes ocasionales.

OCASIONALES		2014		2015	
OFICINA	MESES	No. Operaciones	UTILIDAD	No. Operaciones	UTILIDAD
BOGOTÁ	ENERO	370	\$ 236.695.392	329	\$ 194.054.311
	FEBRERO	394	\$ 256.229.489	355	\$ 283.748.858
	MARZO	409	\$ 285.082.419	429	\$ 303.324.108
	ABRIL	386	\$ 270.097.133	392	\$ 258.122.250
	MAYO	429	\$ 305.917.563	371	\$ 197.985.547
	JUNIO	426	\$ 256.869.385	353	\$ 57.747.804
TOTALES		2.414	\$ 1.610.891.381	2.229	\$ 1.294.982.878

Nota: Valores generados mediante base de datos interna COLSYS.

Tabla 2.

Comparativo No. Operaciones de importación y utilidades primer semestre años 2014 y 2015, para cliente especial FALABELLA.

CUENTA ESPECIAL		2014		2015	
	MESES	No. Operaciones	UTILIDAD	No. Operaciones	UTILIDAD
FALABELLA	ENERO	115	\$ 36.149.458	146	\$ 45.693.582
	FEBRERO	221	\$ 71.014.669	167	\$ 54.008.694
	MARZO	119	\$ 37.902.210	146	\$ 51.152.311
	ABRIL	131	\$ 40.425.297	52	\$ 19.502.239
	MAYO	144	\$ 47.122.153	120	\$ 37.911.170

	JUNIO	132	\$ 43.136.265	177	\$ 4.455.161
	TOTALES	862	\$ 275.750.052	808	\$ 212.723.157

Nota: Valores generados mediante base de datos interna COLSYS.

En el análisis de la *Tabla 1* se puede evidenciar una disminución de 185 operaciones de importación lo que representa un 7,66 % de casos perdidos en el primer semestre del año 2015 para el caso de clientes ocasionales.

En cuanto a la diferencia de utilidad reflejada en la *Tabla 1*, se puede identificar una reducción del 19,6 % de los ingresos de la agencia de aduanas, lo que representa pérdidas por 315.908.503 millones de pesos en el primer semestre del año 2015 para el caso de clientes ocasionales.

En cuanto a la *Tabla 2*, los casos de importación se reducen un 6,26 % lo que representa una reducción de 54 operaciones, los cuales a su vez constituyen pérdidas por 63.026.895 millones de pesos. Esto para el caso de un cliente especial como FALLABELLA.

Los valores indicados demuestran una tendencia negativa para las metas y objetivos de la empresa, lo que manifiesta la existencia de alguna problemática para el funcionamiento óptimo del proceso. Cabe resaltar que la presente investigación se desarrolla principalmente en aspectos internos del funcionamiento de la organización.

Otro factor de importancia para establecer posibles falencias en el desarrollo del proceso de nacionalización es el relacionado con la satisfacción del cliente, en donde se puede observar por medio de aquellos casos en los cuales los clientes han presentado quejas o reclamos las causas más frecuentes y la cantidad de las mismas.

Para el siguiente análisis se tiene en cuenta la información registrada por el área de Quejas y reclamos de la organización en la herramienta informática ISODOC, se presenta un consolidado de los casos registrados durante el primer semestre del año 2015.

Durante los primeros seis meses del año 2015 el área de Quejas y reclamos recibió 227 peticiones relacionadas con discrepancias en cuanto al servicio prestado por parte de las empresas del grupo COLTRANS S.A., de las cuales a la fecha de publicación del presente artículo se había dado solución a 184 casos, representando un 81 % del total de casos abiertos para este periodo.

La organización maneja seis mecanismos de atención a clientes para el registro de peticiones, de los cuales durante el primer semestre del año 2015 se discriminan así:

Cuadro 1.
Relacion medios de Peticion y cantidad primer semestre 2015

MEDIO DE PETICION	CANTIDAD
Comunicado Formal	18
Correo Electrónico	138
Evaluacion del Servicio	3
Llamada telefónica	52
Visita al Cliente	11
Pagina Web	5

El *Cuadro 1*. Muestra que el medio de petición mas utilizado es el correo electrónico ya que es un mecanismo de fácil acceso y además la dirección de correo se encuentra disponible en la web y en la papelería que maneja la organización. De las 227 peticiones realizadas durante el primer semestre de 2015, 119 corresponden a reclamos, 73 a quejas y 35 a peticiones.

En cuanto al caso específico de la agencia de Aduanas COLMAS S.A.S. el sistema arroja que 133 de las peticiones realizadas son disconformidades relacionadas en el proceso de nacionalización de mercancías, lo que representa más del 58 % de las peticiones realizadas a toda la organización. Esto a su vez manifiesta una problemática interna del proceso ya que el número de quejas y reclamos es elevado en comparación a todo el grupo logístico.

A continuación se presenta el resultado del análisis realizado en cuanto a las causas más frecuentes de novedades ocurridas y registradas por los clientes de la organización, para ser tenidas en cuenta como factor determinante para la pérdida de los mismos.

Cuadro 2.

Relacion de las causas de peticiones realizadas primer semestre 2015

TIPO DE PETICION	CANTIDAD
Demoras en el proceso	46
Averías en mercancía	44
Costos generados por demoras	31
Peticiones varias	31
Mercancía faltante	21
Mala atención al cliente	18
Incumplimiento de requisitos	15
Retrasos en la llegada de carga	12
Errores / Fallas generadas por terceros	6
Daños en empaque	3

El Cuadro 2. Muestra los aspectos que más vienen fallando en el desarrollo del proceso de nacionalización, en donde las demoras en el proceso, las averías en la mercancía, los costos generados por demoras y las peticiones varias son los más relevantes para generar traumatismos que afectan la adecuada venta del servicio aduanero.

De lo expuesto anteriormente y con el animo de establecer campos de accion para un analisis detallado se puede pasar a hacer un interrogante principal como:

¿Cuáles son los motivos por los cuales los casos de importación disminuyeron y cuál ha sido el impacto económico para la compañía?

DIAGNÓSTICO

Características de la Empresa:

- Nombre de la empresa: COLTRANS S.A.
- Sedes en Bogotá, Colombia y el mundo:

OFICINA PRINCIPAL BOGOTA

Dirección: Carrera 98 No. 25G – 10

Int. 18

Tel. 4239300

Fax. 4239323

Directora Nacional de Aduana /

Representante Legal Suplente

Olga Mosquera Burgos

Email: olga.mosquera@colmas.com.co

Jefe de Operaciones Nacional

Claudia Patricia Mejía

OFICINA SUCURSAL CARTAGENA

**Dirección: Calle 32 No. 8 – 50 Oficina
1203**

Tel. (5) 6641706 – 6641081

Gerente Regional

Efigenia del Pilar Ramírez Romero

Email: efigenia.ramirez@colmas.com.co

OFICINA SUCURSAL BUENAVENTURA

Dirección: Carrera 5B No.3– 1 Oficina 404

Tel. (2) 2401029 - 2401030

Jefe de Aduana

Carlos Alberto Pay

Email: carlos.pay@colmas.com.co

OFICINA SUCURSAL BARRANQUILLA Y SANTA MARTA

**Dirección: Calle 77B No. 59 – 61 Oficina
801**

Tel. (5) 3687272

Jefe de Aduana

Erika Maestre

Email: Erika.maestre@colmas.com.co

OFICINA SUCURSAL MEDELLIN

**Dirección: Carrera 43A No. 9 sur – 91
Oficina 1405**

Tel. (4) 3219911

Jefe de Aduana

David Corredor

Email: david.corredor@colmas.com.co

OFICINA SUCURSAL CALI

**Dirección: Calle 64 Norte No. 5BN - 146
Local 101 G**

Tel. (2) 6517700 Directo 6517760

Jefe de Aduana

Martha Estella Lucero Coral

Email: martha.lucero@colmas.com.co

- **Número de empleados:** Nivel Nacional 480 Empleados
- **Sector al que pertenece:** Servicios
- **Actividad Económica:** Otras actividades complementarias al transporte

1. Logística en la Organización

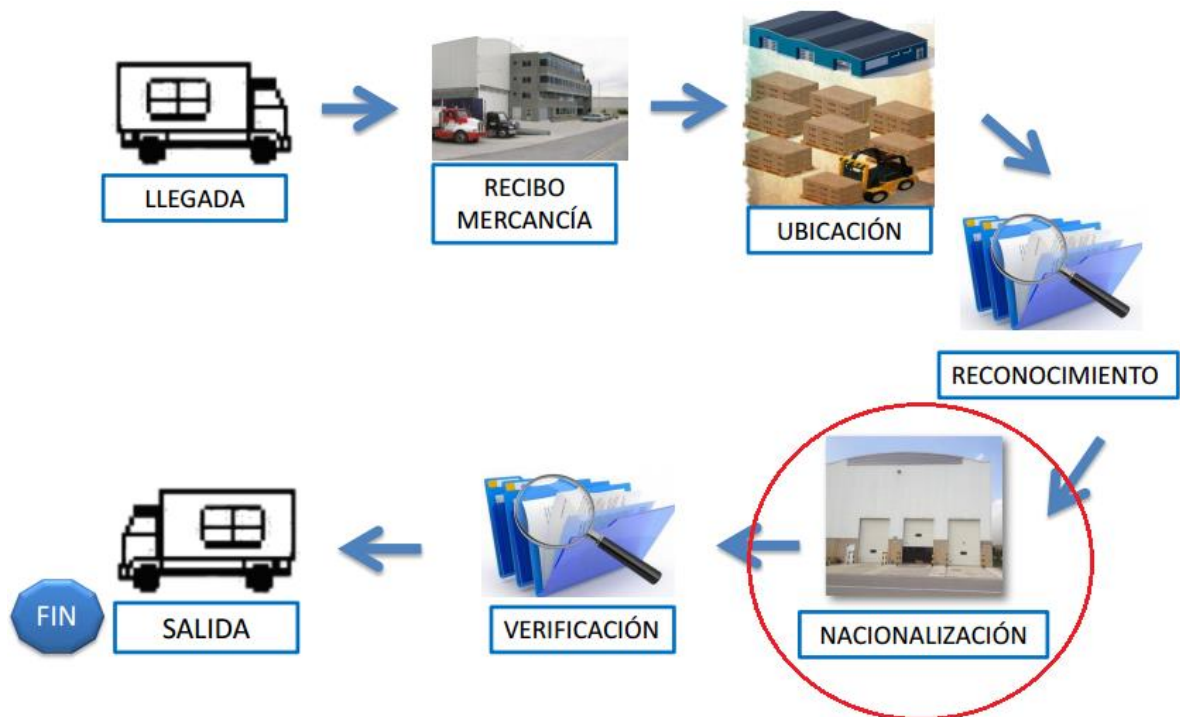


https://www.google.com.co/search?q=supplying+chain+sobre+logistica+diagramas+DE+PROCESOS&biw=1517&bih=741&source=Inms&tbn=isch&sa=X&ved=0CAYQ_AUoAWoVChMI08XB87_dwxIVxLQUCh16yw_7&pr=0.9#tbn=isch&q=DIAGRAMAS+DE+SUPPLY+CHAIN+DE+LOGISTICA&imgre=GQaTDPXKgj_aM%3A

2. Supply Chain en la Organización

Figura 1.

Diagrama cadena de suministro del Grupo COLTRANS S.A.



PROCESO LIDERADO POR COLMAS S.A.S.

Llegada: la mercancía arriba al puerto o aeropuerto correspondiente (Zona aduanera primaria) de acuerdo a lo pactado entre proveedor y cliente COLTRANS, quienes previamente han establecido los puntos de recepción de mercancía.

Recibo de Mercancía: la mercancía es recepcionada en depósitos públicos o zonas francas, de acuerdo a las condiciones establecidas en el documento de transporte, para esta etapa COLTRANS realiza acuerdos de servicio con aliados estratégicos para el almacenamiento.

Ubicación: de acuerdo a las características de la mercancía ésta es ubicada en estantes o anaqueles con el fin de mantener al máximo su integridad y estado de la mercancía. Teniendo en cuenta la rotación de esta.

Reconocimiento: COLTRANS por medio de personal idóneo realiza actividades de reconocimiento en cuanto a la verificación documental y física, registro fotográfico e informe específico de la mercancía recibida.

Nacionalización de Mercancía: en esta etapa COLTRANS realiza las diferentes etapas de nacionalización de mercancía por medio de la agencia de aduana de su grupo empresarial.

Verificación de Mercancía: la mercancía nacionalizada y su respectiva documentación es presentada ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) para ser inspeccionada y así obtener el levante de mercancía para ser entregada al cliente.

Entrega de Mercancía: COLTRANS coordina con el cliente las condiciones de entrega de la mercancía, en las cuales se describe contratación de empresa transportista o recepción directa por parte del cliente.

Imagen 1, Estructura de Gestión Logística en la Empresa

Encuesta estructura logística de la empresa (Instrumento 1)

Objeto: El presente instrumento de recolección de información tiene como objeto analizar la estructura organizacional de su empresa.

I) Datos generales

1) Nombre de la empresa: COLTRANS S.A.

2) Nombre del gerente: OLGA MOSQUERA BURGOS

3) Nombre representante recursos humanos: KATHERINE CAMACHO

4) Correos electrónicos olga.mosquera@colmas.com.co

5) Números Telefónicos: 4239300

2) Cantidad de empleados de la compañía 480

II) Análisis estructura organizacional

1) Empleados que trabajan directamente en el área logística: 300

2) En el organigrama de la compañía se identifica el área de logística: si No (anexar organigrama)

3) En el mapa de procesos se identifica el proceso de logística: Si no (Anexar mapa de procesos)

4) El nivel de formación de los empleados del área de logística es:

- Cantidad de técnicos en logística? 39 Empleados
- Cantidad de tecnólogos en logística? 32 Empleados
- Cantidad de especialistas en logística? 1 Empleado
- Cantidad de magister en logística? _____
- Cantidad de doctores en logística? _____

5) Los niveles salariales de su compañía en el área logística en promedio son:

- \$1.000.000
- Entre \$1.000.000 y \$2.000.000
- Entre \$2.000.000 y \$3.000.000
- Entre \$3.000.000 y \$4.000.000
- Más de 4.000.00

3. Características y funcionamiento de compras en la Empresa

Se realiza un proceso de oferta y contratación del servicio por medio de una serie de etapas:

Etapa 1. Se realiza contacto comercial por parte de los responsables, buscando en las bases de datos, directorio telefónico, por referidos, representantes, sales lead enviados por el exterior, pagina web o llamada directa del cliente.

Etapa 2. Los responsables deben consultar las listas vinculantes OFAC y Superintendencia de Sociedades, para este último siempre y cuando el cliente se encuentre vigilado por Este organismo y teniendo en cuenta los siguientes criterios: NIT, Razón social completa y representante Legal. El concepto resultante de estas consultas debe ser registrado por los responsables en la maestra de clientes en COLSYS, en las casillas Lista OFAC y Ley de Insolvencia Económica si aplica.

Cuando un cliente se encuentra en LEY DE INSOLVENCIA ECONOMICA se debe someter a consideración de la Gerencia Financiera, Comercial ó Regional la autorización para trabajar con ellos, teniendo en cuenta de antemano que estos clientes deben cancelar sus operaciones de contado.

Etapa 3. Cuando un cliente aparece en Lista OFAC NO es posible realizar ninguna operación y se considera un cliente de alto riesgo para la compañía por consiguiente debe asignársele el estatus de ""vetado"" y debe ser informado al GC, GR o Presidencia para que le den este status en el sistema."

Etapa 4. Antes de elaborar las cotizaciones, licitaciones o cuadro de tarifas se deben realizar las consultas acerca de las tarifas en las que basaremos nuestra oferta. Los negocios bajo términos CPT y CIP y aquellos negocios cerrados en el exterior cuyas tarifas Sean informadas por nuestros agentes no requieren cotización. Para los casos de exportación cerrados en el exterior y reembarques de igual manera no se requiere cotización. En cuanto a solicitudes de cotización DAT/DAP/DDP recibidas a nivel nacional y generadas por

nuestros agentes en el exterior serán procesadas por el responsable según corresponda y no se asigna número de cotización.

Etapa 5. Los responsables de revisar las cotizaciones verifican que las tarifas estén acordadas con los tarifarios y con los requisitos del cliente. Para casos específicos tales como: proyectos especiales, licitaciones corporativas, son realizados en acompañamiento del Gerente Comercial, Directora Comercial, Director Nacional Aduanas, Gerente Regional o en su defecto el Presidente.

Etapa 7. Toda cotización, licitación ó cuadro de tarifas se envía con el anexo de Notas Importantes o con todas las condiciones que se deban tener en cuenta al momento del cierre del negocio. Las cotizaciones se deben enviar al cliente dentro de los límites de tiempo dados por el indicador de gestión. Para el caso de licitaciones o cuadros de tarifas los mismos se enviarán dentro del tiempo asignado por el cliente.

Etapa 8. El responsable registra el seguimiento a la Cotización máximo dentro de los 5 días hábiles del mes siguiente a su generación en COLSYS; en el módulo "seguimiento a cotizaciones" destinado para esto, allí se despliegan opciones de estado tales como: aprobar, no aprobar, seguimiento.

Etapa 9. Si la cotización, licitación o cuadro de tarifas no es conveniente para nuestro cliente se cierra el caso.

Etapa 10. Si la cotización, licitación ó cuadro de tarifas no es aprobada por el cliente debido a que se debe realizar alguna modificación o ajuste se procede a la revisión para el envío de una nueva oferta.

Etapa 11. Para Clientes potenciales que nos asignen el primer negocio de Exportación y/o Aduana, los criterios para su selección serán: visita y diligenciamiento de la Maestra de Encuesta por Cliente en COLSYS, solicitud documentos Circular 0170, Certificado Cámara y Comercio, estados financieros. Estos requisitos deben cumplirse antes de coordinar y/o

efectuar cualquier negocio. Esto es responsabilidad del Representante de Ventas, Jefe de Exportaciones. La documentación recibida se entrega al Dpto. Financiero y/o Administrativo (regionales). En la sucursal de PEREIRA el Asistente Administrativo solicita estos documentos para los clientes del GR y el RV lo hace para sus clientes. En la sucursal de BUCARAMANGA, el Auxiliar Administrativo solicita estos documentos para los clientes del GR y el RV lo hace para sus clientes.

Para Clientes Activos: La solicitud de actualización-renovación documentos Circular 0170 se realiza automáticamente a través de COLSYS; será obligación del RV hacer seguimiento y conseguir la documentación actualizada, incluida la visita al cliente y el diligenciamiento de la misma en la maestra de encuesta por cliente en COLSYS. Adicionalmente y teniendo en cuenta que la empresa dispone de proveedores que le suministran información financiera y legal tales como INFORMA y BYINGTON, el Gerente Financiero y/o Gerentes Administrativos en las Regionales solicitarán sólo en aquellos casos urgente.

Etapa 12. Para el estudio y emisión del concepto acerca de la calificación del riesgo, el Dpto. Financiero (BOG) y/o Administrativo (regionales) tiene en cuenta la Circular 0170, verificación en Lista OFAC, Ley de Insolvencia Económica siempre y cuando el cliente este vigilado por este organismo. La calificación del riesgo debe ser emitida y registrada máximo 3 días hábiles después del recibo de la documentación completa. Esta información será registrada en COLSYS. En PEI el Gerente regional es el que realiza el análisis del riesgo. En BGA el Gerente regional es el que realiza el análisis del riesgo en compañía del Auxiliar administrativo.

Etapa 13. Para clientes ruteados por el Agente del Exterior y que no cuenten con RV asignado, será responsabilidad en Bogotá del Departamento Financiero, en BUC del Gerente Regional, en Pereira del AAD, en Medellín del AG, en Barranquilla del RV asignado por DC, en Cali del GC crearlo en COLSYS y paralelamente solicitar la creación en SIIGO y OPENCOMEX verificando previamente la Lista OFAC y Ley de Insolvencia Económica si aplica. Si el cliente es catalogado de Riesgo Alto por que se encuentra en Lista OFAC, se debe informar al Gerente Comercial, Director Comercial y/o

Gerente Regional en las sucursales para que envíen una comunicación al exterior avisando que no se aceptaran más despachos para este cliente.

Etapa 14. Se elabora el reporte de negocio de importación ó de exportación. Para los casos de Aduana donde el transporte internacional de carga no es manejado por COLTRANS no se requiere la elaboración de dicho reporte; adicionalmente se debe tener en cuenta que los reportes de COLMAS no requiere modificación ya que la información se incluye directamente en la referencia.

Los Representantes de Ventas están atentos sobre las actividades de sus clientes y se basan en las señales de alerta establecidas en la circular 0170 de la DIAN para identificar conductas o factores inusuales y/o sospechosos. En caso de identificar alguna de ellas en un Cliente, inmediatamente aplican el Instructivo de Reporte de Actividades Inusuales o Sospechosas."

4.1 Planeación, control y compra en la Empresa

Mediante un ciclo PHVA se planean y controlan las actividades de compra en la organización con el objetivo de contar con proveedores confiables y óptimos para asegurar la excelente prestación del servicio.

A continuación se describen las diferentes etapas del ciclo PHVA donde se establecen objetivos, responsables, soportes y demás elementos necesarios para el desarrollo adecuado del proceso.

PLANEAR

Alcance: Aplica a los proveedores de transporte (aéreo, marítimo y terrestre), operadores portuarios, agentes de aduana, empresas de empaque y embalaje, depósitos, escoltas y acompañamiento, proveedores de papelería membreteada, passpoint y sellos, proveedores de dotación, montacargas, mensajería, servicios de poligrafía.

Procesos con los que interrelaciona: Planificación y mejoramiento continuo del SIG, oferta y contratación del servicio, importación marítima, importación aérea, nacionalización de mercancías, exportaciones, gestión de recursos.

Objetivos de calidad, seguridad y control con los que interrelaciona: Contar con aliados estratégicos (clientes, proveedores, autoridades, entre otros) calificados que permitan el buen funcionamiento de las actividades.

Estrategias del proceso:

- Realizar campañas de sensibilización a los jefes de departamento e involucrados por distintos medios, acerca del uso adecuado de los proveedores y sobre la importancia en la revisión y actualización de la documentación de proveedores.
- A largo plazo, diseñar un espacio de información a los proveedores acerca del procedimiento sobre la evaluación a ellos, e incentivar un mejoramiento continuo y lograr encontrar planes de acción de manera conjunta.

Responsable del proceso: Bogotá: CP&P -Coordinador de Pricing & Procurement.

HACER

La fase del HACER está compuesta por 12 etapas del proceso, en las cuales se llevan a cabo una serie de tareas en donde se tienen en cuenta los elementos de entrada, responsables, referencias y elementos de salida.

Tabla1, Etapas del hacer,

TIPO	ENTRADA	ETAPAS	RESPONSABLES	DOCUMENTOS	TIPO	SALIDA
------	---------	--------	--------------	------------	------	--------

		DEL PROCESO	JD	AP&P	CP&P	GR	DE REFERENCIA		
F	FORMATO VISITA A PROVEEDORES CRITERIOS EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	1	X		X		CÓDIGO DE ÉTICA	D	CRITERIOS EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
D		2	X	X	X	X		R	VISITA PROVEEDORES
		3			X			R	DOCS. PROVEEDORES
	DOCUMENTOS PROVEEDORES	4			X			R	CALIFICACIÓN SELECCIÓN PROVEEDOR
D		5			X			R	LISTADO PROVEEDORES APROBADOS
D	DOCUMENTOS PROVEEDORES ACUERDO DE SEGURIDAD	6		X	X			R	DOCUMENTOS PROVEEDORES REGISTRADOS DIGITALMENTE EN EL MÓDULO DE PROVEEDORES ACUERDO DE SEGURIDAD
F		7	X				X	R	MÓDULO DE PROVEEDORES - EVENTOS
F	MAESTRA DE PROVEEDORES - EVALUACIÓN	7	X		X	X	CRITERIOS EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	R	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

D	TABLA DE CRITERIOS PARA PROVEEDORES CRÍTICOS	8	X	X	X	X	CRITERIOS EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	D	CRITERIOS DE IDENTIFICACIÓN PROVEEDORES CRÍTICOS
								R	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
								R	CORREO INFORMANDO INACTIVIDAD PROVEEDOR
		9	X		X	X		R	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
		10			X			R	CORREO INFORMANDO CALIFICACIÓN RESULTADO IDG
		11	X			X		R	
R	MAPA DE RIESGOS	12			X		MANUAL SAR	R	MAPA DE RIESGOS EVALUADO

JD - Jefe Departamento	GR - Gerente Regional	F - Formato	D - Documento
CP&P - Coordinador de Pricing & Procurement	AP&P - Asistente Pricing & Procurement	R - Registro	

Fuente COLTRANS

Ampliación de Etapas

Etapas 1: Existen unos criterios establecidos para la evaluación de selección, la evaluación de desempeño y reevaluación de proveedores de acuerdo a cada tipo.

Etapas 2: para la contratación de un proveedor, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- El responsable del proceso operativo y/o administrativo o gerente regional debe verificar que el proveedor cumpla con los requisitos de selección, obtener los documentos requeridos según el tipo de proveedor y entregarlos al coordinador de Pricing.

- El responsable en Pricing revisa que los documentos estén correctos y completos conforme a lo señalado en los criterios de evaluación de proveedores, realiza la verificación en la lista Clinton y crea el proveedor e incorpora los documentos en COLSYS. Esta labor se debe realizar máxima al día hábil siguiente de la entrega de los documentos completos. En caso de que el proveedor se encuentre reportado no podrá ser utilizado y se deja como vetado en el listado de proveedores. Mensualmente el sistema realiza la verificación en las lista Clinton a todos los proveedores y generando un reporte de seguridad.

- Una vez registrado el proveedor en el sistema, el responsable del proceso operativo y/o administrativo o gerente regional debe realizar la evaluación de selección del proveedor, la cual se encuentra en el módulo de proveedores en COLSYS.

- Para los proveedores de transporte internacional en importación no se requiere la presentación de documentación para ser aprobados.

- Los documentos que se actualizan anualmente de acuerdo a su vigencia son: póliza de seguro, certificado BASC y/o ISO (si aplica), cámara y comercio, visita a proveedores aplicables para los proveedores críticos (para aquellos que no son certificado BASC e ISO).

- Con el fin de obtener una selección objetiva de los proveedores, se establecen por cada criterio de selección una ponderación.

Etapa 3: En los casos excepcionales y/o puntuales que requieran de manera inmediata un proveedor que ofrezca un servicio que no esté incluido entre los proveedores ya aprobados, el Departamento de P&P procederá a crearlo en el sistema COLSYS como proveedor no controlado esporádico y quien dará la aprobación por medio del sistema será el JD o GR o la gerencia general debe autorizar por escrito a dicho proveedor nuevo para que sea utilizado, al cual se le exigirá cámara de comercio y RUT. En el evento que por exigencia del cliente se deba contratar un proveedor que no esté aprobado por COLTRANS/COLMAS podrá utilizarse bajo la responsabilidad del cliente y será creado en el sistema de COLSYS como proveedor no controlado de terceros con una vigencia de

acuerdo a la operación que se esté manejando, a estos proveedores se les solicitara cámara de comercio y RUT para poder crearlos.

Etapa 4/5: El CP&P Y/O AP&P incluyen al proveedor en el listado de proveedores aprobados y lo comunican vía email a nivel nacional. Los documentos del proveedor son escaneados y publicados en el módulo de proveedores.

Se firma el acuerdo de seguridad y/o confidencialidad con todos los proveedores a excepción de las aerolíneas y navieras.

Etapa 6: El JD y/o la persona responsable debe registrar en el módulo de proveedores en COLSYS o en el módulo operativo en la pestaña de eventos el incumplimiento de los criterios de evaluación en el momento que se presente la situación.

Etapa 7: La evaluación de desempeño se realiza de manera semestral, para esto el CP&P solicita a los jefes de departamento procedan a realizar la calificación en el sistema teniendo en cuenta los eventos registrados previamente. El CP&P analizan toda la información basado en los criterios de evaluación de proveedores para tomar la decisión e identificar si es un proveedor crítico de acuerdo a la tabla de criterios para proveedores críticos.

Etapa 8/9: De acuerdo a los resultados en la evaluación de desempeño se procede de la siguiente manera:

- Si la calificación obtenida es menor a 6.0, se procede a suspender los servicios de dicho proveedor, se deja inactivo en el módulo del sistema COLSYS posteriormente se informa a nivel nacional.

- Si la calificación obtenida es mayor a 6.0 pero inferior a 7.5, el proveedor entra a un periodo de prueba. El CP&P emite comunicación escrita y solicita al proveedor mejorar en los criterios que afectaron su calificación, a estos proveedores se les hace seguimiento durante 6 meses, con el apoyo del respectivo jefe de departamento y/o personas

responsables. Una vez cumplido el tiempo determinado se les hace una re-evaluación para verificar las mejoras en su servicio, si no se evidencian mejoras en su servicio se procede a inactivarlo en el sistema.

- Si la calificación obtenida es mayor a 7.5 el proveedor es confiable y permanece en el listado de proveedores aprobados.

La información del resultado de la evaluación de desempeño se envía a los proveedores que obtuvieron una calificación inferior a 7,5, este envío debe ser máximo 30 días después de la fecha límite de cierre de realizar las evaluaciones.

Etapas 10/11: En estas etapas se envían correos de información con las calificaciones según los índices de gestión (IDG).

Etapas 12: El análisis de riesgo se realiza mínimo una vez al año o en caso de materialización de un riesgo teniendo como base para el análisis el manual SAR.

VERIFICAR

Imagen 1, Indicador de verificación.

INDICADOR	ÍNDICE	FRECUENCIA
Eficiencia en la prestación del servicio de proveedores	\sum De los resultados de las evaluaciones de proveedores / total de proveedores evaluados	SEMESTRAL
TOMA DE DATOS PARA CÁLCULO DEL IDG: Se promedian los resultados de cada evaluación de proveedores.		
CONTROLES DEL PROCESO: Auditorías internas, análisis de indicadores, control del producto no conforme, evaluación de desempeño proveedores.		

ACTUAR

Se desarrollan acciones correctivas, acciones preventivas y planes de mejora de acuerdo al mapa de procesos, a las directrices emanadas por el encargado del proceso y ajustadas al Sistema Integral de Gestión.

4. Sistema de aprovisionamiento.

Este proceso se terceriza y se realiza por medio de un acuerdo de servicios con el proveedor.

5. Manejo de proveedores y variables

Para la contratación de un proveedor, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- El responsable del proceso operativo y/o administrativo o gerente regional debe verificar que el proveedor cumpla con los requisitos de selección, obtener los documentos requeridos según el tipo de proveedor y entregarlos al coordinador de pricing.
- El responsable en pricing revisa que los documentos estén correctos y completos conforme a lo señalado en los criterios de evaluación de proveedores, realiza la verificación en la lista Clinton y crea el proveedor e incorpora los documentos en COLSYS. Esta labor se debe realizar máxima al día hábil siguiente de la entrega de los documentos completos. En caso de que el proveedor se encuentre reportado no podrá ser utilizado y se deja como vetado en el listado de proveedores. Mensualmente el sistema realiza la verificación en las lista Clinton a todos los proveedores y generando un reporte de seguridad.
- Una vez registrado el proveedor en el sistema, el responsable del proceso operativo y/o administrativo o gerente regional debe realizar la evaluación de selección del proveedor, la cual se encuentra en el módulo de proveedores en COLSYS.

- Para los proveedores de transporte internacional en importación no se requiere la presentación de documentación para ser aprobados.

- Los documentos que se actualizan anualmente de acuerdo a su vigencia son: póliza de seguro, certificado BASC y/o ISO (si aplica), cámara y comercio, visita a proveedores aplicables para los proveedores críticos (para aquellos que no son certificado BASC e ISO).

- Con el fin de obtener una selección objetiva de los proveedores, se establecen por cada criterio de selección una ponderación. Acuerdo de seguridad (Documento indispensable) se establecen cláusulas de cumplimiento. Cumplimiento con los criterios establecidos en el sistema (Cuadro Adjunto).

Imagen 1, Formato criterio de Evaluación de Proveedores

TIPO DE PROVEEDOR	CRITERIOS			REVALUACIÓN
	SELECCIÓN	Documentos requeridos	DESEMPEÑO	
Transporte aéreo (Importación)	Precios Competitivos. Itinerarios. Cobertura y destinos.	N/A (No Aplica)	Puntualidad Precios competitivos Atención y servicio al cliente Manejo de Carga	Puntualidad. Precios competitivos. Atención y servicio al cliente. Manejo de Carga.
Transporte aéreo (Exportación)	Precios Competitivos. Itinerarios. Cobertura y destinos.	Certificado de Existencia y Representación Legal Rut. Carta de presentación (Oferta del servicio). Certificado BASC e ISO (si aplica) Formato Visita a Proveedores.	Cumplimiento en el itinerario Oportuna respuestas a las solicitudes y reclamos Eficacia en el servicio y atención al cliente Manejo de Carga	Cumplimiento en el itinerario. Oportuna respuestas a las solicitudes y reclamos. Eficacia en el servicio y atención al cliente. Manejo de Carga.
Transporte marítimo y Agentes de Carga (Importación)	Nivel de Precios Itinerarios. Cobertura.	Certificado de Existencia y Representación Legal Carta de presentación (Oferta del servicio). Rut. Certificado BASC e ISO (si aplica) Formato Visita a Proveedores.	Cumplimiento en el itinerario Oportunidad en facturación Eficacia en atención y reclamos al cliente Cumplimiento de los beneficios otorgados al cliente Servicio Asociado (envío oportuno de la cartera, actualización de pagos efectuados y liberación oportuna de la carga)	Cumplimiento en el itinerario. Oportunidad en facturación. Eficacia en atención y reclamos al cliente Cumplimiento de los beneficios otorgados al cliente Servicio Asociado (envío oportuno de la cartera, actualización de pagos efectuados y liberación oportuna de la carga)
Transporte marítimo y Agentes de Carga (Exportación)	Precios Competitivos. Itinerarios. Cobertura y destinos.	Certificado de Existencia y Representación Legal. Rut. Carta de presentación (Oferta del servicio). Certificado BASC e ISO (si aplica) Formato Visita a Proveedores.	Cumplimiento en el itinerario Oportuna respuestas a las solicitudes y reclamos Eficacia en el servicio y atención al cliente Manejo de Carga	Cumplimiento en el itinerario. Oportuna respuestas a las solicitudes y reclamos. Eficacia en el servicio y atención al cliente. Manejo de Carga.
Transporte nacional	Precios Competitivos. Cobertura Nacional. Seguros de transportes. Cantidad de vehículos disponibles con modelo no superior a 10 años.	Certificado de Existencia y Representación Legal Rut. Carta de presentación (Oferta del servicio). Certificado BASC e ISO (si aplica) Póliza de Seguro Resolución del Ministerio de Transporte (permiso para operar como Empresa de Transporte Público Terrestre Automotor de Carga) Formato Visita a Proveedores Acuerdo de seguridad	Cumplimiento en el servicio (puntualidad en las órdenes de servicio) Oportunidad de facturación Seguimiento y trazabilidad de la operación Respuesta oportuna a las reclamaciones Eficacia en el servicio y atención al cliente	Cumplimiento en el servicio (puntualidad en las órdenes de servicio) Oportunidad de facturación Seguimiento y trazabilidad de la operación. Respuesta oportuna a las reclamaciones Eficacia en el servicio y atención al cliente.
Operadores portuarios	Precios Competitivos Cantidad de montacargas disponibles	Certificado de Existencia y Representación Legal Rut Póliza de Seguro Carta de presentación (Oferta del servicio) Certificado BASC e ISO (si aplica) Formato Visita a Proveedores Acuerdo de seguridad	Cumplimiento en la operación (desconsolidación y/o consolidación / inspección, peso, repeso y traslados) Eficacia en reclamos Oportunidad de facturación Protocolo de seguridad en el manejo de la carga Correcta manipulación de la carga	Cumplimiento en la operación (desconsolidación y/o consolidación / inspección, peso, repeso y traslados) Eficacia en reclamos Oportunidad de facturación Protocolo de seguridad en el manejo de la carga Correcta manipulación de la carga
Montacargas	Precios Competitivos Equipo apropiado para la prestación del servicio Disponibilidad de equipos	Certificado de Existencia y Representación Legal Rut Carta de presentación (Oferta del servicio) Certificado BASC e ISO (si aplica) Formato Visita a Proveedores Acuerdo de seguridad	Cumplimiento en la operación (desconsolidación y/o consolidación) Eficacia en el servicio y atención al cliente (respuesta oportuna en las reclamaciones) Oportunidad de facturación	Cumplimiento en la operación (desconsolidación y/o consolidación) Eficacia en el servicio y atención al cliente (respuesta oportuna en las reclamaciones) Oportunidad de facturación
Depósitos	Precios Competitivos Capacidad de almacenaje Sistema de seguridad (Vigilancia física y Electrónica) Equipo adecuado para las movilizaciones dentro del depósito Personal capacitado	Certificado de Existencia y Representación Legal Rut Carta de presentación (Oferta del servicio) Certificado BASC e ISO (si aplica) Póliza de Seguro Resolución expedida por la DIAN (excepto depósitos en Zona Franca) Formato Visita a Proveedores Acuerdo de seguridad	Flexibilidad en el servicio (Horarios de atención) Manejo de carga Capacidad de equipos Monitoreo de la carga Oportunidad de facturación Respuesta oportuna en las reclamaciones Oportunidad en la entrega de la mercancía	Flexibilidad en el servicio (Horarios de atención) Manejo de carga Capacidad de equipos Monitoreo de la carga Oportunidad de facturación Respuesta oportuna en las reclamaciones Oportunidad en la entrega de la mercancía

Nota: Imagen tomada de archivo SIG.

En la Imagen 1, Formato criterio de Evaluación de Proveedores nos muestra qué criterios se deben tener en cuenta para la selección y seguimiento de los proveedores.

De acuerdo a los resultados en la evaluación de desempeño se procede de la siguiente manera:

- Si la calificación obtenida es menor a 6.0, se procede a suspender los servicios de dicho proveedor, se deja inactivo en el módulo del sistema colsys posteriormente se informa a nivel nacional.
- Si la calificación obtenida es mayor a 6.0 pero inferior a 7.5, el proveedor entra a un periodo de prueba. El CP&P emite comunicación escrita y solicita al proveedor mejorar en los criterios que afectaron su calificación. A estos proveedores se les hace seguimiento durante 6 meses, con el apoyo del respectivo jefe de departamento y/o personas responsables. Una vez cumplido el tiempo determinado se les hace una re-evaluación para verificar las mejoras en su servicio. Si no se evidencian mejoras en su servicio se procede a inactivarlo en el sistema.
- Si la calificación obtenida es mayor a 7.5 el proveedor es confiable y permanece en el listado de proveedores aprobados.

6. Sistema de Almacenamiento

El sistema de almacenamiento se realiza por medio de un servicio tercerizado con depósitos aduaneros públicos y zonas francas, en los cuales de acuerdo a los diferentes requerimientos se recepciona la mercancía para su respectivo proceso de nacionalización y/o se almacena para entrega.

COLTRANS tiene un acuerdo de servicios con sus aliados estratégicos para el almacenamiento de mercancía, en donde se maneja un 10% de comisión por cada bodegaje llevado a cabo. Dentro de las condiciones establecidas sus aliados estratégicos asumen los daños ocasionados por embarque, desembarque, almacenamiento y manipulación de mercancía.

7. Gestión de Stock

Teniendo en cuenta que COLTRANS S.A contrata los servicios de almacenamiento ésta no maneja directamente sistemas de inventarios y stock, la empresa contratista notifica el ingreso y salida de mercancía especificando cantidades, peso, estado de la mercancía y números de guía solamente.

8. Sistema MRP

Dada la misionalidad de la organización no se maneja este sistema.

9. Sistema MPS

Dada la misionalidad de la organización no se maneja este sistema.

10. Sistema de Picking

Los servicios externos de almacenamiento de mercancías contratados por COLTRANS S.A. realizan internamente las diferentes actividades relacionadas con el alistamiento de pedidos consistentes en la preparación de los mismos para ser entregados según las ordenes de alistamiento de los clientes, debidamente separados según cantidades específicas por referencias, colores, tamaños y lugar de entrega.

11. Sistema de Despachos

El sistema de despachos funciona desde la sucursal de Bogotá desde el momento que ya se tiene conocimiento de una fecha probable de salida de origen.

En el sistema se ingresa los siguientes datos:

Nombre del Cliente, Fecha de despacho, Transportadora, Origen, Destino (Datos persona de contacto, Dirección y teléfono), Numero documento de Transporte, Tipo de carga (LCL, FCL), Tipo de Vehículo, Peso, Dimensiones y Observaciones o requisitos especiales.

Con esta información se realiza la orden de servicio (Documento Adjunto) es enviada a la Transportadora quien informa las placas de vehículo para hacerle seguimiento desde su cargue origen hasta su destino por el supervisor logístico. La Transportadora genera la factura respectiva por el servicio prestado.

Imagen 2. Formato autorización Transporte de mercancías.

UNIDAD DE EMPAQUE		CANTIDAD	PESO	VOLUMEN	PRODUCTO	V/R MERCANCIA
CONTENEDOR		1 DE 40"	19050	60CBM	Materia prima en la industria de alimentos	\$ 90.226.500
No. DE DOC. DE TRANSPORTE:			LEXBRE150508410055	No. DE CONTENEDOR: TCKU9467342		
SERVICIOS SOLICITADOS						
TIPO DE VEHICULO	No. DE VEHICULOS	ESPECIFICACION	TARIFA UNITARIA	TARIFA TOTAL		
MINI MULA	1	N/A	\$ 4.500.000	\$ 4.500.000		
TOTAL TRANSPORTE						
		\$	4.500.000			
(-) ESCOLTA ROTO		\$				
(-) ESCOLTA CARRO		\$				
(+1) DEVOLUCION DE CONTENEDORES A		\$				
(-) POLIZA SEGURO		\$				
(-) STARD BY		\$				
VALOR TOTAL SERVICIO		\$	4.500.000			
OBSERVACIONES: LOS DESPACHOS DEBEN REALIZARSE EN HORARIO NOCTURNO TRAYENTE NUESTROS COMPUTERIZADOS DEL VEHICULO Y ENVEN CUATRO VECES AL DIA MINIMO REPORTES. ESTA MERCANCIA NO SE PUEDE TRANSITAR EN HORARIO NOCTURNO. PENDIENTE CONFIRMAR DEVOLUCION DEL VACIO						
SERVICIO AUTORIZADO POR:		LEONARDO SORACEPA	EMAIL:	Luis@fy.compe@colmas.com.co	TEL:	4239300



Dr. 98 No. 252 -68 Int.19
Bogotá D. C. Colombia
Pbx: 57 61 422 9200
Fax: 57 61 422 9229
WWW.COLMÁS.COM.CO
Wx 595.005.990-0
Código DIAN 072

Nota: Imagen tomada de archivo área COLMAS S.A.S.

Imagen 2. Formato autorización Transporte de mercancías Es el formato utilizado para realizar la solicitud de servicio ante la transportadora.

12. Sistema de Distribución

Dada la misionalidad de la organización no se maneja este sistema.

13. Servicios logísticos que se tercerizan

Los servicios tercerizados son: transporte (aéreo, marítimo y terrestre), operadores portuarios, agentes de aduana, empresas de empaque y embalaje, depósitos, escoltas y acompañamiento, montacargas y demás servicios que complementan la operación logística.

INDICADORES

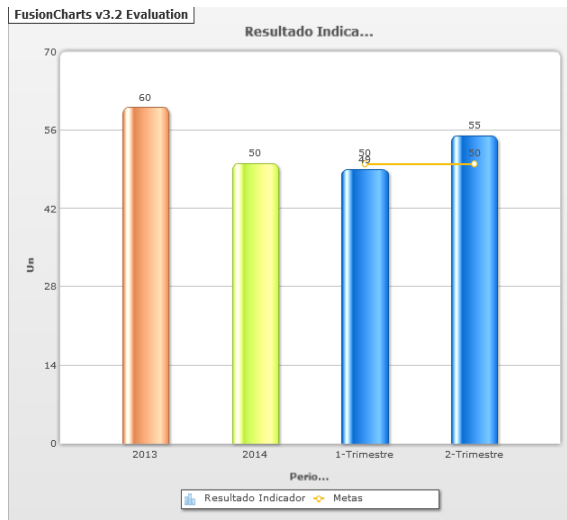
Proceso oferta y contratación del servicio

Indicador	Índice	Frecuencia
GRAFICO 1 Eficacia en la captación de clientes	# de clientes que pasan su estatus de potencial a activo en el trimestre	Trimestral
GRAFICO 2 Oportunidad en la entrega de cotizaciones al cliente	Promedio de los tiempos de envío de cotizaciones al cliente	
Toma de datos para cálculo del IDG 1: se toma el número de clientes que cambiaron de estatus de potencial a activo		
Toma de datos para cálculo del IDG 2: el tiempo de envío de cotizaciones a clientes inicia con la fecha y hora de solicitud de la cotización por parte del cliente o la fecha y hora en la cual se determine efectuar la actualización hasta la fecha y hora de envío de la cotización por parte del RV o el responsable. Las horas se miden en horario laboral y no se tienen en cuenta sábados, domingos, ni festivos. Es importante recalcar que la información suministrada debe ser real para el registro de datos y cálculo de este IDG.		
controles del proceso: auditorías internas, análisis de indicadores, control del producto no conforme		

Grafico 1

Eficacia en la captación de clientes

REPORTES INDICADORES DE GESTIÓN				
COLTRANS / COLMAS LTDA				
PROCESO	OFERTA Y CONTRATACIÓN		PERIODO EVALUADO	ABR-MAY-JUN 2014
RESPONSABLE	MAGDA PULIDO		FECHA ELABORACION	Julio 09 de 2015
INDICADOR / INDICE	META	RESULTADO	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
<p>EFICACIA EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES</p> <p># de Clientes que pasan de status de potencial a activo en el trimestre / No.total de Clientes potenciales al iniciar el período</p>	66	80	# de Clientes que pasan de status de potencial a activo en el trimestre:	



EFICACIA EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES COLMAS BOGOTA	
VALOR :	METAS
Valores totales, últimos dos años:	2013- 60 2014- 50
Línea:	COLMAS
Sede:	BOGOTA
Proceso:	OFERTA Y CONTRATACIÓN DEL SERVICIO
Responsable Datos:	MAGDA PULIDO L.
Objetos de Indicador:	CLIENTES
Archivos Anexos:	

Nota: Imagen tomada de software COLSYS, fuente COLMAS.

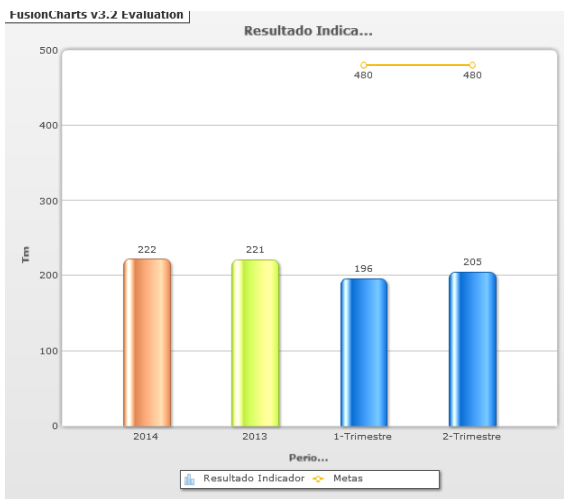
Grafico 1

El cuadro Eficacia en la captación de clientes nos muestra los indicadores en el cual se encuentra la meta establecida y el resultado del trimestre presente, en la siguiente imagen se evidencia una grafica en la cual se hace un comparativo del año y del trimestre presente evidenciando si se cumple la meta por medio de una línea horizontal,.

Grafico 2

Eficacia en la captación de clientes Oportunidad en la entrega de cotizaciones al cliente

REPORTE INDICADORES DE GESTIÓN				
COLTRANS / COLMAS LTDA				
PROCESO	OFERTA Y CONTRATACIÓN		PERIODO EVALUADO	ABR-MAY-JUN 2014
RESPONSABLE	MAGDA PULIDO		FECHA ELABORACION	Julio 09 de 2015
INDICADOR / INDICE	META	RESULTADO	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
Oportunidad en la entrega de cotizaciones al cliente Tiempo de envío de cotizaciones a clientes inicia con la fecha y hora de solicitud de la cotización por parte del cliente o la fecha y hora en la cual se determine efectuar la actualización hasta la fecha y hora de envió de la cotización por parte del RV o el responsable	480	205	promedio de los tiempos de envío de cotizaciones al cliente	



OPORTUNIDAD EN ENTREGA DE COTIZACIONES A CLIENTES COLMAS BOGOTA	
VALOR :	METAS
Valores totales, últimos dos años:	2014- 03:42 2013- 03:41
Línea:	COLMAS
Sede:	BOGOTA
Proceso:	OFERTA Y CONTRATACIÓN DEL SERVICIO
Responsable Datos:	OLGA VIASUS C.
Objetos de Indicador:	COTIZACIONES
Archivos Anexos:	

Nota: Imagen tomada de software COLSYS, fuente COLMAS.

El cuadro Eficacia en la captación de clientes oportunidad en la entrega de cotizaciones del cliente nos muestra el indicador en el cual se encuentra la meta establecida y el resultado del trimestre presente, en la siguiente imagen se evidencia una grafica en la cual se hace un comparativo del año y del trimestre presente evidenciando si se cumple la meta por medio de una línea horizontal.

Proceso nacionalización de mercancías

Indicador	Índice	Frecuencia
-----------	--------	------------

<p>Grafico 3</p> <p>Oportunidad en nacionalización de mercancías</p>	<p>Promedio de los tiempos de nacionalización</p>	<p>Trimestral</p>
<p>Toma de datos para cálculo del IDG 1: el tiempo de nacionalización inicia con la fecha y hora del último documento recibido por parte del cliente hasta la fecha y hora de entrega al transportador y/o cliente.</p> <p>Los documentos entregados después de 5 pm se toman como recibidos al día hábil siguiente. No se tienen en cuenta sábados, domingos, ni festivos.</p>		
<p>Controles del proceso: auditorías internas, análisis de indicadores, control del producto no conforme.</p>		

Grafico 3
Oportunidad en nacionalización de mercancías

COLTRANS - COLMAS - CUADRO DE TOMA DE DATOS PARA CALCULO DEL IDG OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE FACTURAS A CLIENTES						
D.O	DOCUMENTOS COMPLETOS	ENTREGA A TRANSPORTADOR	CALCULOS IDG	MENSAJERO	OBSERVACIONES	VERIF.
BOG-20010040025-001	10/04/2015	20/04/2015	6			
BOG-20010040035-001	09/04/2015	10/04/2015	1			
BOG-20010040045-001	06/04/2015	07/04/2015	1			
BOG-20010040055-001	06/04/2015	07/04/2015	1			
BOG-20010040065-001	09/04/2015	10/04/2015	1			
BOG-20010040075-001	09/04/2015	14/04/2015	3			
BOG-20010040085-001	06/04/2015	07/04/2015	1			
BOG-20010040095-001	16/04/2015	21/04/2015	3			
BOG-20010040105-001	08/04/2015	09/04/2015	1			
BOG-20010040115-001	21/04/2015	22/04/2015	1			
BOG-20010040125-001	14/04/2015	15/04/2015	1			
BOG-20010040135-001	08/04/2015	09/04/2015	1			
BOG-20010040145-001	06/04/2015	08/04/2015	2			
BOG-20010040155-001	06/04/2015	20/04/2015	10			
BOG-20010040165-001	14/04/2015	16/04/2015	2			
BOG-20010040175-001	07/04/2015	16/04/2015	7			
BOG-20010040185-001	14/04/2015	16/04/2015	2			
BOG-20010040195-001	30/04/2015	06/05/2015	4			
BOG-20010040205-001	20/04/2015	28/04/2015	6			
BOG-20010040215-001	14/04/2015	17/04/2015	3			
BOG-20010040225-001	28/04/2015	29/04/2015	1			
BOG-20010040235-001	20/04/2015	05/05/2015	11		demora en digitacion, clasificacion se	
BOG-20010040245-001	14/04/2015	15/04/2015	1			
BOG-20010040255-001	08/04/2015	10/04/2015	2			
BOG-20010040265-001	08/04/2015	09/04/2015	1			
BOG-20010040275-001	14/04/2015	17/04/2015	3			
BOG-20010040285-001	21/05/2015	04/06/2015	10		demora instrucciones retiro cliente	
BOG-20010040295-001	08/05/2015	21/05/2015	9		demora instrucciones retiro cliente	
BOG-20010040305-001	13/04/2015	14/04/2015	1			
BOG-20010040315-001	07/05/2015	14/05/2015	5			
BOG-20010040325-001	05/05/2015	06/05/2015	1			
BOG-20010040335-001	08/04/2015	08/04/2015	1			
BOG-20010040345-001	26/05/2015	01/06/2015	4			
BOG-20010040355-001	13/04/2015	14/04/2015	1			
BOG-20010040365-001	14/04/2015	23/04/2015	7		vencimiento d.directo, demora traslado	
BOG-20010040375-001	14/04/2015	17/04/2015	3			
BOG-20010040385-001	14/04/2015	27/04/2015	9		vencimiento d.directo, demora	
BOG-20010040395-001	22/04/2015	24/04/2015	2			
BOG-20010040405-001	17/04/2015	21/04/2015	2			
BOG-20010040415-001	20/04/2015	24/04/2015	4			
BOG-20010040425-001	20/04/2015	28/04/2015	6			
BOG-20010040435-001	20/04/2015	28/04/2015	6			
BOG-20010040445-001	20/04/2015	28/04/2015	6			
BOG-20010040455-001	20/04/2015	28/04/2015	6			
BOG-20010040465-001	30/04/2015	07/05/2015	5			
BOG-20010040475-001	20/04/2015	28/04/2015	6			
BOG-20010040485-001	20/04/2015	28/04/2015	6			
BOG-20010040495-001	14/04/2015	22/04/2015	6			
BOG-20010040505-001	30/04/2015	07/05/2015	5			
BOG-20010040515-001	20/04/2015	28/04/2015	6			
BOG-20010040525-001	20/04/2015	28/04/2015	6			
BOG-20010040535-001	20/04/2015	28/04/2015	6			
BOG-20010040545-001	23/04/2015	28/04/2015	3			
BOG-20010040555-001	14/04/2015	17/04/2015	3			
BOG-20010040575-001	10/04/2015	11/04/2015	1			
BOG-20010040585-001	21/04/2015	26/04/2015	4			
BOG-20010040595-001	29/04/2015	20/05/2015	15		demora por instrucciones de retiro mercancía trasladada a deposito	
BOG-20010040625-001	09/04/2015	17/04/2015	6			
BOG-20010040635-001	13/04/2015	14/04/2015	1			
BOG-20010040645-001	17/04/2015	21/04/2015	2			

GENERAR PROMEDIO TRIMESTRE: **2.6**

Meta Max. (días): **4**

CONTROL DEL PNC

* Si el resultado de una factura se encuentra por encima de un día, se deben registrar las causas en la casilla OBSERVACIONES

% de seguimientos enviados fuera de tiempo (por encima de la meta - %PNC)

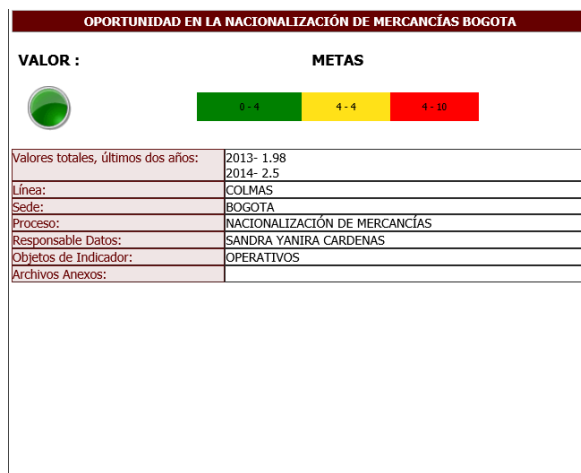
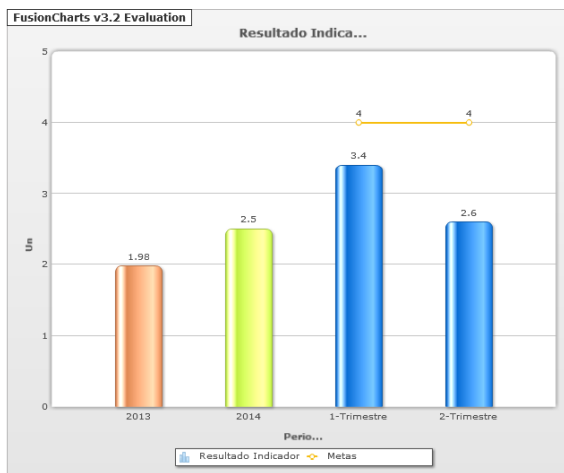
17.6%

Acciones a tomar (si aplica)

Observaciones Generales

Detallar casos que no aplican para el cálculo del IDG y su justificación

Las facturas que se encuentran con error se enviaron a las sucursales y no ha sido devueltas



Nota: Imagen tomada de software COLSYS, fuente COLMAS.

Grafico 3

Oportunidad en nacionalización de mercancías

La imagen anterior nos muestra la forma en la que se filtra la información para obtener los resultados del trimestre y poderlos presentar en la gráfica en la cual se hace un comparativo del año y del trimestre presente evidenciando si se cumple la meta por medio de una línea horizontal.

Proceso exportación

Indicador	Índice	Frecuencia
Grafico 4 Oportunidad exportaciones marítimas.	Promedio de tiempo para realizar exportaciones marítimas	Trimestral
Grafico 5 Oportunidad exportaciones aéreas	Promedio de tiempo para realizar exportaciones aéreas	
Grafico 6 Oportunidad en la facturación(exportaciones marítimas)	Promedio de los tiempos de facturación	
Grafico 7 Oportunidad en la facturación (exportaciones aéreas)	Promedio de los tiempos de facturación	
Oportunidad exportaciones	Promedio de tiempo para realizar	

Marítimas	exportaciones marítimas	
Oportunidad exportaciones aéreas	Promedio de tiempo para realizar exportaciones aéreas	
Oportunidad en la facturación (exportaciones marítimas)	promedio de los tiempos de facturación	
Oportunidad en la facturación (exportaciones aéreas como)	promedio de los tiempos de facturación	

Toma de datos para cálculo del IDG 1 oportunidad en exportaciones marítimas el tiempo para realizar exportaciones marítimas se toma desde la fecha de elaboración de la SAE (solicitud de autorización de embarque) hasta la fecha de radicación del B/L en Puerto. Si solamente actuamos como agente de carga, el tiempo para realizar exportaciones marítimas se toma desde la fecha del último documento recibido hasta la fecha de radicación del B/l en puerto.

Cuando actuamos simultáneamente como agente de aduana y agente de carga): el tiempo para realizar exportaciones marítimas se toma desde la fecha de elaboración de la SAE (solicitud de autorización de embarque) hasta la fecha de radicación del b/l en Puerto.

Toma de datos para cálculo del IDG 2 oportunidades en exportaciones aéreas como el tiempo para realizar exportaciones aéreas se toma desde la fecha de recibo del último documento por parte del cliente para dar trámite a la exportación hasta la fecha de radicación de la guía aérea. Horario laboral: 8:00 am - 5:00 pm. No se tienen en cuenta sábados, domingos, ni festivos.

Nota: en el módulo de IDG de COLSYS, cuando la fecha de recibo del último documento sea mayor a la fecha de radicación de la AWB, el sistema coloca como resultado 1 día.

Toma de datos para cálculo del IDG 3 oportunidades en la facturación de operaciones marítimas como aci: el tiempo de facturación inicia con la fecha de confirmación de salida de la motonave hasta la fecha de entrega de la factura a mensajería (esta debe ser la misma fecha de emisión de la factura). Las facturas entregadas fuera del horario laboral a mensajería se toman como entregadas el siguiente día laboral. Horario laboral: 8:00 am - 5:00 pm. No se tienen en cuenta sábados, domingos, ni festivos.

Toma de datos para cálculo del IDG 4 oportunidades en la facturación de operaciones aéreas como. El tiempo de facturación inicia con la fecha de confirmación de salida por parte de la aerolínea hasta la fecha de entrega de la factura a mensajería (esta debe ser la misma fecha de emisión de la factura). nota: cuando se actúa simultáneamente como agente de carga internacional y agente de aduana se facturara hasta cuando se tenga el dex. Las facturas entregadas fuera del horario laboral a mensajería se toman como entregadas el siguiente día laboral. Horario laboral: 8:00 am - 5:00 pm. No se tienen en cuenta sábados, domingos, ni festivos.

Toma de datos para cálculo del idg 1 oportunidad en exportaciones marítimas Agente de aduana: el tiempo para realizar operaciones de aduana marítimas se mide desde la fecha de recibo del último documento por parte del cliente hasta la fecha de elaboración de la SAE. Horario laboral: 8:00 am - 5:00 pm. No se tienen en cuenta sábados, domingos, ni festivos.

Toma de datos para cálculo del IDG 2 oportunidades en exportaciones aéreas agente de aduana: el tiempo para realizar operaciones de aduana aéreas se mide desde la fecha de recibo del último documento por parte del cliente hasta la fecha de elaboración de la sae. Horario laboral: 8:00 am - 5:00 pm. No se tienen en cuenta sábados, domingos, ni festivos. nota: se mide por separado porque aun cuando el trámite es el mismo, los tiempos de operación varían en cada caso.

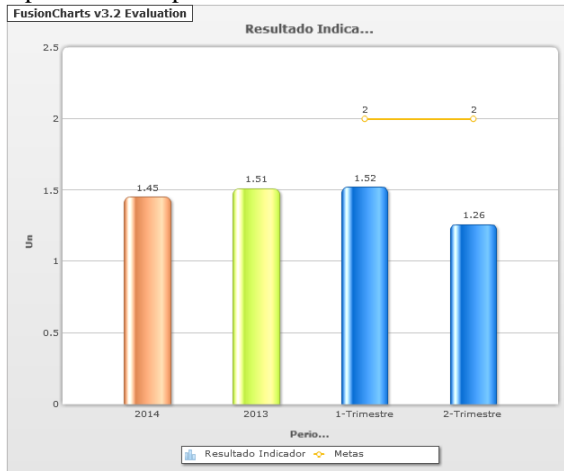
Toma de datos para cálculo del IDG 3 oportunidades en la facturación de operaciones marítimas agente de aduana el tiempo de facturación para operaciones marítimas se inicia con el recibo de los documentos soporte por parte de puerto hasta la fecha de entrega de la factura a mensajería. (Esta debe ser la misma fecha de emisión de la factura). Las facturas entregadas fuera del horario laboral a mensajería se toman como entregadas el siguiente día laboral. Horario laboral: 8:00 am - 5:00 pm. No se tienen en

cuenta sábados, domingos, ni festivos.

Toma de datos para cálculo del IDG 4 oportunidades en la facturación de operaciones aéreas agente de aduana: el tiempo de facturación para operaciones aéreas se inicia con la aprobación del DEX hasta la fecha de entrega de la factura a mensajería. (Esta debe ser la misma fecha de emisión de la factura). Las facturas entregadas fuera del horario laboral a mensajería se toman como entregadas el siguiente día laboral. Horario laboral: 8:00 am - 5:00 pm. No se tienen en cuenta sábados, domingos, ni festivos.

Grafico 4

Oportunidad exportaciones marítimas.



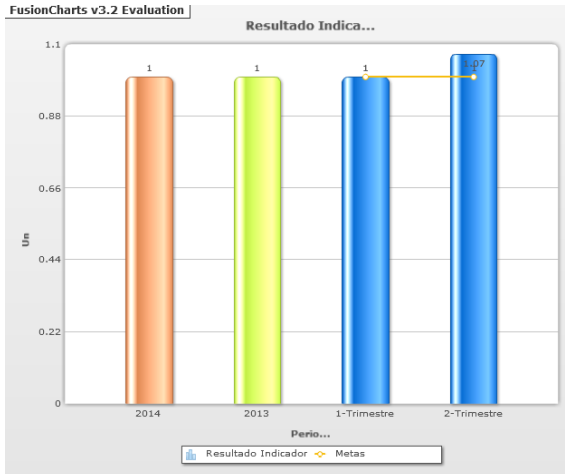
OPORTUNIDAD EN EXPORTACIONES MARÍTIMAS (COLTRANS) BOGOTA	
VALOR :	METAS
Valores totales, últimos dos años:	2014- 1.45 2013- 1.51
Línea:	COLTRANS
Sede:	BOGOTA
Proceso:	EXPORTACIONES
Responsable Datos:	GLORIA PEREZ
Objetos de Indicador:	OPERATIVOS
Archivos Anexos:	

Nota: Imagen tomada de software COLSYS, fuente COLTRANS.

La grafica nos muestra el indicador oportunidad en las exportaciones marítimas en la cual se hace un comparativo del año y del trimestre presente evidenciando si se cumple la meta por medio de una línea horizontal.

Grafico 5

Oportunidad exportaciones aéreas



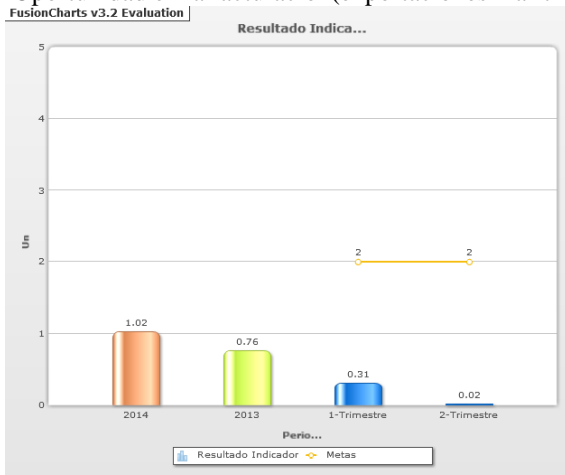
OPORTUNIDAD EN EXPORTACIONES AÉREAS (COLTRANS) BOGOTA	
VALOR :	METAS
Valores totales, últimos dos años:	2014- 1.0 2013- 1
Línea:	COLTRANS
Sede:	BOGOTA
Proceso:	EXPORTACIONES
Responsable Datos:	GLORIA PEREZ
Objetos de Indicador:	OPERATIVOS
Archivos Anexos:	

Nota: Imagen tomada de software COLSYS, fuente COLTRANS.

La grafica nos muestra el indicador oportunidad en las exportaciones aéreas en la cual se hace un comparativo del año y del trimestre presente evidenciando si se cumple la meta por medio de una línea horizontal.

Grafico 6

Oportunidad en la facturación (exportaciones marítimas)



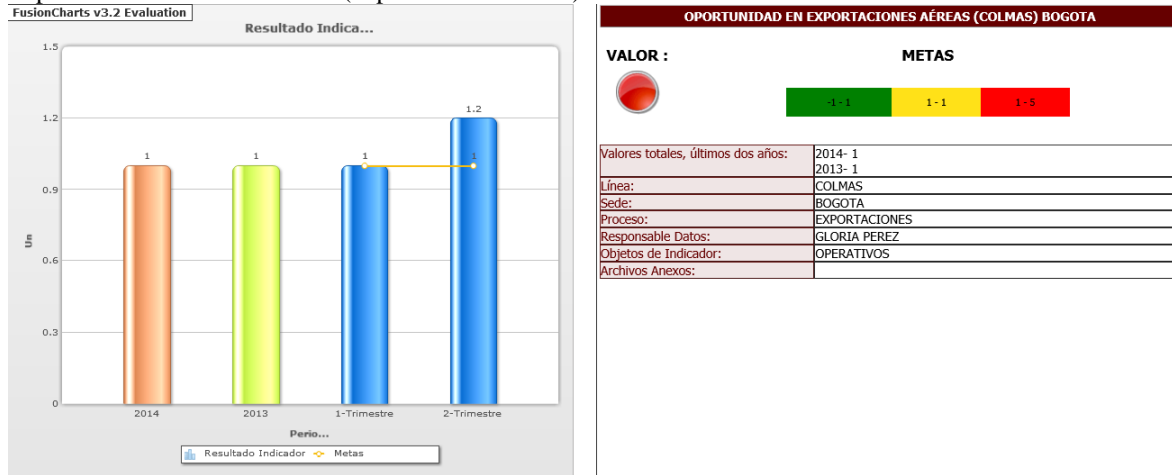
OPORTUNIDAD EN LA FACTURACIÓN DE EXPORTACIONES MARÍTIMAS (COLMAS) BOGOTA	
VALOR :	METAS
Valores totales, últimos dos años:	2014- 1.02 2013- 0.76
Línea:	COLMAS
Sede:	BOGOTA
Proceso:	EXPORTACIONES
Responsable Datos:	GLORIA PEREZ
Objetos de Indicador:	FACTURAS
Archivos Anexos:	

Nota: Imagen tomada de software COLSYS, fuente COLMAS.

La grafica nos muestra el indicador oportunidad en la facturación exportaciones marítimas en la cual se hace un comparativo del año y del trimestre presente evidenciando si se cumple la meta por medio de una línea horizontal.

Grafico 7

Oportunidad en la facturación (exportaciones aéreas)



Nota: Imagen tomada de software COLSYS, fuente COLMAS.

La grafica nos muestra el indicador oportunidad en la facturación exportaciones aéreas en la cual se hace un comparativo del año y del trimestre presente evidenciando si se cumple la meta por medio de una línea horizontal

Proceso importación aérea

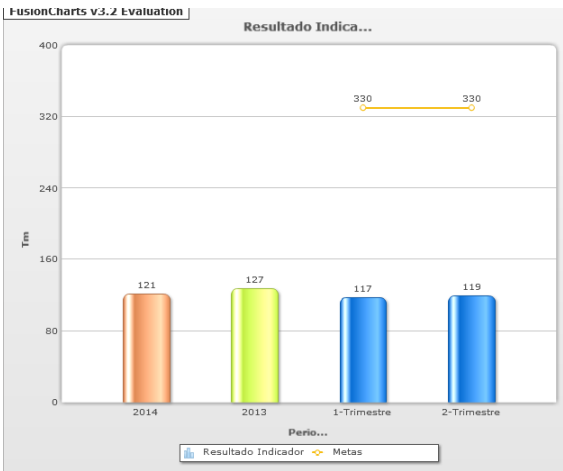
Indicador	Índice	Frecuencia
Grafico 8 Oportunidad en el envío de comunicaciones a los clientes	Promedio de los tiempos de envío de todas las comunicaciones a clientes una vez recibida la información tanto del exterior como de las aerolíneas	Trimestral
Grafico 9 Oportunidad en la facturación	promedio de los tiempo de facturación	
<p>Toma de datos para cálculo del IDG 1: el tiempo de envío de comunicaciones a clientes inicia con la fecha y hora de recibió de los status y preaviso del exterior, y la hora de confirmación o status de llegada de la carga por parte de la aerolínea o el tramitador hasta la fecha y hora de envío del mail por parte de quien desempeñe la labor. se registra en COLSYS la hora efectiva de recibo del mensaje ya que el sistema lo mide en horario laboral y no tiene en cuenta los sábados, domingos ni festivos.</p>		
<p>Toma de datos para cálculo del idg 2: el tiempo de la facturación inicial con la fecha efectiva de la llegada de la carga al país, independientemente si es un fin de semana o feriado ya que para la toma de datos, el sistema no tiene en cuenta los sábados, domingos ni festivos; hasta la fecha de entrega de la factura a mensajería o el envío de ésta vía e-mail o fax al cliente o agente de aduana. Las facturas entregadas a mensajería fuera del horario laboral se toman como entregadas el día siguiente día laboral. Se excluye de la medición del IDG reemplazo de facturas, las facturas a los agentes,</p>		

acuerdos comerciales y las facturas que el cliente no recibe por cierre contable.

Grafico 8

Oportunidad en el envío de comunicaciones a los clientes

Coltrans S.A.S.					
Generador de Indicadores de Gestión					
Indicador Oportunidad en el Envío de Comunicaciones 04,05,06 / 2015					
Sucursal(es):	Producto NO Conforme (%)	No. Casos	7.54%	LCs:	5.5
		322			
- Bogotá D.C.	Promedio Ponderado	No. Casos	1:59:50	LC:	
		4268			
	Registros Excluidos del Promedio	No. Casos	0%		
		0			



OPORTUNIDAD EN EL ENVÍO DE COMUNICACIONES A CLIENTES AÉREO BOGOTÁ	
VALOR :	METAS
Valores totales, últimos dos años:	2014- 02:01 2013- 02:07
Línea:	COLTRANS
Sede:	BOGOTÁ
Proceso:	IMPORTACIÓN AÉREA
Responsable Datos:	INES CASTIBLANCO
Objetos de Indicador:	STATUS
Archivos Anexos:	

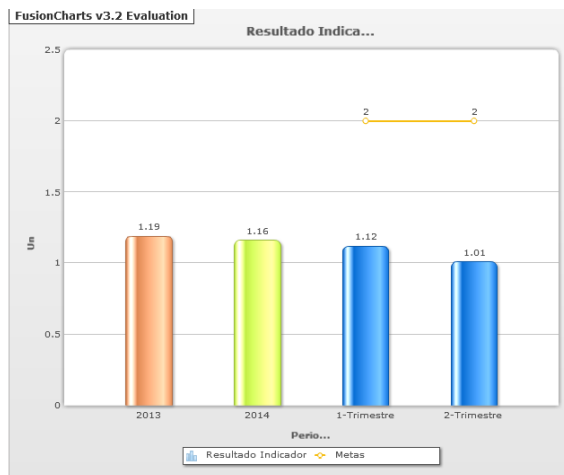
Nota: Imagen tomada de software COLSYS, fuente COLTRANS.

El archivo generador de indicadores de gestión son la base para generar La grafica la cual nos muestra el indicador oportunidad en el envío comunicación a clientes en la cual se hace un comparativo del año y del trimestre presente evidenciando si se cumple la meta por medio de una línea horizontal

Grafico 9

Oportunidad en la facturación

Coltrans S.A.S.				
Generador de Indicadores de Gestión				
Indicador Oportunidad en la Facturación 04,05,06 / 2015				
Sucursal(es):	Producto NO	No. Casos	1.07%	LCs: 2
	Conforme (%)	7		
- Bogotá D.C.	Promedio	No. Casos	1.01	LC:
	Ponderado:	653		
	Registros	No. Casos	11.98%	
	Excluidos del	89		
	Promedio			



OPORTUNIDAD EN LA FACTURACIÓN AÉREO BOGOTÁ	
VALOR :	METAS
Valores totales, últimos dos años:	2013- 1.19 2014- 1.16
Línea:	COLTRANS
Sede:	BOGOTÁ
Proceso:	IMPORTACIÓN AÉREA
Responsable Datos:	INES CASTIBLANCO
Objetos de Indicador:	FACTURAS
Archivos Anexos:	

Nota: Imagen tomada de software COLSYS, fuente COLTRANS.

El archivo generador de indicadores de gestión son la base para generar La grafica la cual nos muestra el indicador oportunidad en la facturación aérea en la que se hace un comparativo del año y del trimestre presente evidenciando si se cumple la meta por medio de una línea horizontal

Proceso importación marítima

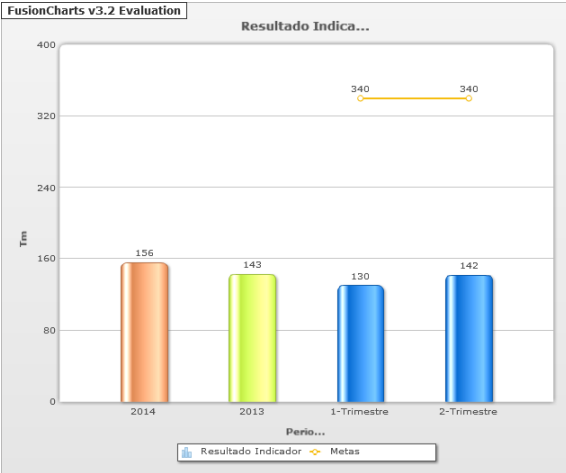
Indicador	Índice	Frecuencia
Grafico 10 Oportunidad en el envío de seguimientos a clientes	Promedio de los tiempos de envío de seguimientos a clientes después de recibidos del exterior	Trimestral
Grafico 11 Oportunidad en confirmación de llegada de la carga al cliente	Promedio de los tiempos de confirmación de llegada de buque a los clientes	
Grafico 12 Oportunidad en	Promedio de los tiempos de facturación	

la facturación		
<p>Toma de datos para cálculo del IDG 1: el tiempo de envío de seguimientos a clientes inicia con la fecha y hora de recibo del estatus del exterior hasta la fecha y hora de envío del email por parte de tráficos al cliente. Las horas se miden en horario laboral y no se tienen en cuenta sábados, domingos, ni festivos.</p>		
<p>Toma de datos para cálculo del IDG 2: el tiempo de envío de la confirmación de la llegada del buque a los clientes inicia con la hora y fecha de llegada de la carga al destino y la fecha y hora del aviso (email-fax) enviado al cliente (si se hace por fax se archiva la colilla). Las horas se miden en horario laboral. No se tienen en cuenta sábados, domingos, ni festivos.</p>		

Grafico 10

Oportunidad en el envío de seguimientos a clientes

Coltrans S.A.S.					
Generador de Indicadores de Gestión					
Indicador Oportunidad en el Envío de Comunicaciones 04,05,06 / 2015					
Sucursal(es):	Producto NO	No. Casos 538	5.14%	LCs:	5,666,666
	Conforme (%)				
- Bogotá D.C.	Promedio	No. Casos 10477	2:22:46	LC:	
	Ponderado:				
	Registros	No. Casos 0	0%		
	Excluidos del Promedio				



OPORTUNIDAD EN EL ENVÍO DE COMUNICACIONES AL CLIENTE MARÍTIMO BOGOTÁ	
VALOR :	METAS
Valores totales, últimos dos años:	2014- 2:36 2013- 02:23
Línea:	COLTRANS
Sede:	BOGOTÁ
Proceso:	IMPORTACIÓN MARÍTIMA
Responsable Datos:	CARMEN CECILIA MONSALVO D.
Objetos de Indicador:	STATUS
Archivos Anexos:	

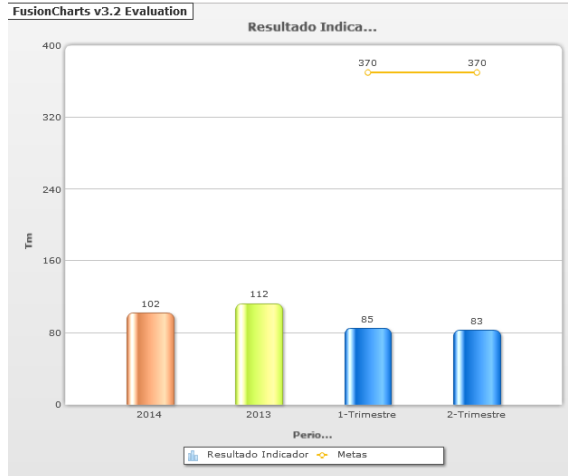
Nota: Imagen tomada de software COLSYS, fuente COLTRANS.

El archivo generador de indicadores de gestión son la base para generar La gráfica nos muestra el indicador oportunidad en el envío comunicación a clientes en la cual se hace un comparativo del año y del trimestre presente evidenciando si se cumple la meta por medio de una línea horizontal

Grafico 11

Oportunidad en confirmación de llegada de la carga al cliente

Coltrans S.A.S.					
Generador de Indicadores de Gestión					
Indicador Oportunidad en Confirmación de llegada 04,05,06 / 2015					
Sucursal(es):	Producto NO	No. Casos 16	1.06%	LCs:	6.166666
	Conforme (%)				
- Bogotá D.C.	Promedio	No. Casos 150	1:23:30	LC:	
	Ponderado:				
	Registros	No. Casos 1	0.07%		
	Excluidos del Promedio				



OPORTUNIDAD EN CONFIRMACIÓN DE LLEGADA DE LA CARGA AL CLIENTE BOGOTA	
VALOR :	METAS
Valores totales, últimos dos años:	2014- 01:42 2013- 01:52
Línea:	COLTRANS
Sede:	BOGOTA
Proceso:	IMPORTACIÓN MARÍTIMA
Responsable Datos:	PATRICIA ARTEAGA A.
Objetos de Indicador:	STATUS
Archivos Anexos:	

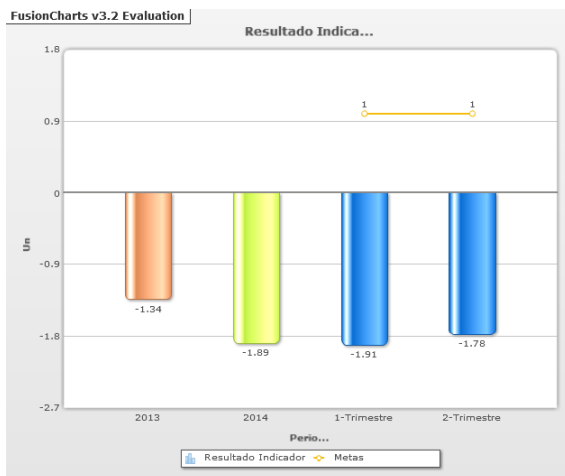
Nota: Imagen tomada de software COLSYS, fuente COLTRANS.

El archivo generador de indicadores de gestión son la base para generar La grafica nos muestra el indicador oportunidad en confirmación de llegada de la carga en la cual se hace un comparativo del año y del trimestre presente evidenciando si se cumple la meta por medio de una línea horizontal

Grafico 12

Oportunidad en la facturación

Coltrans S.A.S.					
Generador de Indicadores de Gestión					
Indicador Oportunidad en la Facturación 03,04,05 / 2015					
Sucursal(es):	Producto NO	No. Casos 21	1.45%	LCs:	1
	Conforme (%)				
- Bogotá D.C.	Promedio	No. Casos 1448	-1.78	LC:	
	Ponderado:				
	Registros	No. Casos 167	10.33%		
	Excluidos del Promedio				



OPORTUNIDAD EN LA FACTURACIÓN MARÍTIMO BOGOTÁ	
VALOR :	METAS
Valores totales, últimos dos años:	2013- -1.34 2014- -1.89
Línea:	COLTRANS
Sede:	BOGOTÁ
Proceso:	IMPORTACIÓN MARÍTIMA
Responsable Datos:	PATRICIA ARTEAGA A.
Objetos de Indicador:	FACTURAS
Archivos Anexos:	

Nota: Imagen tomada de software COLSYS, fuente COLTRANS.

El archivo generador de indicadores de gestión son la base para generar La grafica nos muestra el indicador oportunidad en la facturación marítima en la cual se hace un comparativo del año y del trimestre presente evidenciando si se cumple la meta por medio de una línea horizontal

Proceso facturación

Indicador	Índice	frecuencia
Grafico 13 Oportunidad en la facturación.	Promedio de los tiempos de facturación	Trimestral
Toma de datos para cálculo del IDG 1: el tiempo de facturación inicia con la fecha de entrega de la carpeta de trabajo de la nacionalización por parte de la analista de documentos y/o CSC hasta la fecha de entrega de la factura al departamento administrativo o la fecha de la guía de courier o la fecha del correo electrónico o la fecha de recibo del área de correspondencia los documentos entregados después de 5 pm se toman como recibidos al día hábil siguiente. No se tienen en cuenta sábados, domingos, ni festivos. Se excluyen de la medición del idg las facturas de los clientes de proyectos especiales, las facturas anuladas, facturas que el cliente no recibe por cierre contable, facturas por ajustes de anticipo.		
Controles del proceso: auditorías internas, análisis de indicadores.		

Proceso evaluación del servicio

Indicador	Índice	Frecuencia
1 - Grado de satisfacción de nuestros clientes	\sum calificación final de encuestas / número total de encuestas diligenciadas	Anual
Toma de datos para cálculo del IDG 1: se calcula el promedio de los resultados de todas las encuestas recibidas de los clientes y se saca un promedio total de las dos empresas (COLMAS y COLTRANS).		
Controles del proceso: Auditorías internas, análisis de indicadores		

COLTRANS SA - COLMAS SIA LTDA. - CUADRO DE TOMA DE DATOS PARA CALCULO DEL IDG OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE FACTURAS A CLIENTES									
No. DE FACTURA	OPERATIVO	M=MAJ A=EXP E=ADU	FECHA EMISIÓN FACTURA	FECHA ENTREGA FACTURA A MENSAJERIA	FECHA ENTREGA FACTURA AL CLIENTE	CALCULOS IDG	MENS JERO	OBSERVACIONES	VERIF.
91371	AM	AD	01/04/2015	01/04/2015	06/04/2015	2	NA	COTA GUIA 6701976	1
91373	AB	AD	01/04/2015	01/04/2015	03/04/2015	1	NA	BOGOTA GUIA 6701974	1
91372	AB	AD	01/04/2015	01/04/2015	04/04/2015	2	NA	FUNZA GUIA 670975	1
91363	JM	AD	31/03/2015	31/03/2015	31/03/2015	1	CRS		1
91364	JM	AD	31/03/2015	31/03/2015	31/03/2015	1	CRS		1
91365	JM	AD	31/03/2015	31/03/2015	31/03/2015	1	CRS		1
91356	AB	AD	30/03/2015	31/03/2015	01/04/2015	1	CM		1
91379	AB	AD	01/04/2015	06/04/2015	06/04/2015	1	CM		1
91376	AB	AD	01/04/2015	06/04/2015	06/04/2015	1	CM		1
91380	AB	AD	01/04/2015	06/04/2015	06/04/2015	1	CM		1
91367	JM	AD	31/03/2015	06/03/2015	06/03/2015	1	JUL		1
91375	XIMENA	AD	01/04/2015	06/04/2015	06/04/2015	1	JUL		1
91378	AB	AD	01/04/2015	06/04/2015	06/04/2015	1	JUL		1
91377	AB	AD	04/04/2015	06/04/2015	06/04/2015	1	JUL		1
91466	AB	AD	07/04/2015	07/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91465	AB	AD	07/04/2015	07/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91476	XIMENA	AD	07/04/2015	07/04/2015	08/04/2015	1	JUL		1
91382	JM	AD	06/04/2015	07/04/2015	08/04/2015	1	NA	MOSQUERA GUIA 6607120	1
91384	JM	AD	06/04/2015	07/04/2015	08/04/2015	1	NA	MOSQUERA GUIA 6607121	1
91386	JM	AD	06/04/2015	07/04/2015	08/04/2015	1	NA	MOSQUERA GUIA 6607122	1
91468	XIMENA	AD	07/04/2015	07/04/2015	08/04/2015	1	NA	BOGOTA GUIA 6701973	1
91498	AB	AD	07/04/2015	07/04/2015	08/04/2015	1	NA	MEDELLIN GUIA 6701972	1
91480	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91489	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91503	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91510	DG	AD	07/04/2015	07/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91479	DG	AD	07/04/2015	07/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91491	DG	AD	07/04/2015	07/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91502	DG	AD	07/08/2015	07/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91511	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91481	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91492	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91504	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91512	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91482	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91494	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91505	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91513	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91483	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91496	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91506	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91521	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91484	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91497	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91508	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91520	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91485	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91500	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91507	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91522	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91490	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91501	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91509	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91523	DG	AD	07/04/2015	08/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91519	AB	AD	07/04/2015	07/04/2015	08/04/2015	1	JUL		1
91488	AB	AD	07/04/2015	07/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91495	AB	AD	07/04/2015	07/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91478	AB	AD	07/04/2015	07/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91475	AB	AD	07/04/2015	07/04/2015	08/04/2015	1	CM		1
91472	AB	AD	07/04/2015	07/04/2015	08/04/2015	1	CM		1

GENERAR PROMEDIO TRIMESTRE **0.0** Meta Max. (días) **1**

CONTROL DEL PNC
* Si el resultado de una factura se encuentra por encima de un día, se deben registrar las causas en la casilla OBSERVACIONES

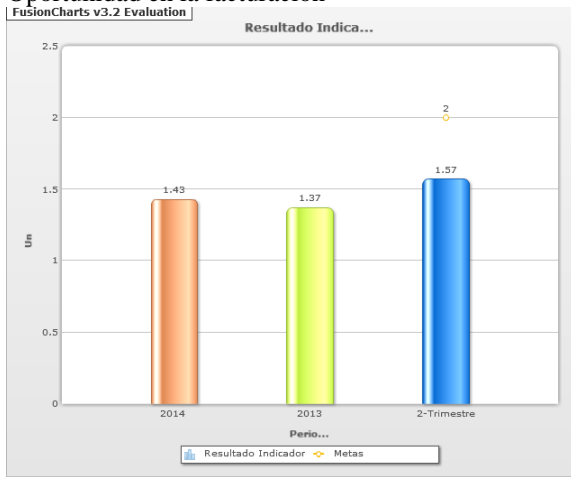
% de seguimientos enviados fuera de tiempo (por encima de la meta - %PNC) **0.0%**

Acciones a tomar (si aplica)

Observaciones Generales
Detallar casos que no aplican para el cálculo del IDG y su justificación

Las facturas que se encuentran con error se enviaron a las sucursales y no ha sido devueltas

Grafico 13
Oportunidad en la facturación



OPORTUNIDAD EN LA FACTURACIÓN COLMAS BOGOTA

VALOR : **METAS**

0 - 2 2 - 2 2 - 5

Valores totales, últimos dos años:	2014- 1.43 2013- 1.37
Línea:	COLMAS
Sede:	BOGOTA
Proceso:	FACTURACIÓN Y ARCHIVO DE DOCS. NACIONALIZACIÓN
Responsable Datos:	ALEXANDER MOSQUERA B.
Objetos de Indicador:	FACTURAS
Archivos Anexos:	

Nota: Imagen tomada de software COLSYS, fuente COLMAS.

La imagen anterior nos muestra la forma en la que se filtra la información para obtener los resultados del trimestre y poderlos presentar en la grafica en la cual se hace un comparativo del año y del trimestre presente evidenciando si se cumple la meta por medio de una línea horizontal

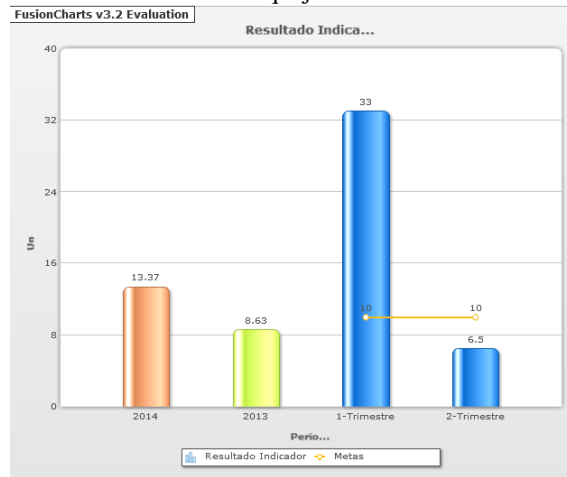
Proceso quejas, reclamos y sugerencias

Indicador	Índice	Frecuencia
Grafico 14 Eficacia en la solución de quejas de clientes	Promedio de días hábiles utilizados para gestionar y cerrar quejas de clientes	Trimestral
<p>Toma de datos para el cálculo del IDG: el tiempo de cierre de las quejas se toma desde el día que se recibe la queja por parte del cliente hasta el día que se envía comunicación final de solución. En el cálculo del IDG no se tienen en cuenta tiempos muertos por espera de respuestas por parte del cliente, en estos casos se debe evidenciar esto con emails y demás registros que demuestren los tiempos de espera. no se miden los tiempos de gestión para los reclamos debido a que la solución depende de un tercero y no se puede establecer el tiempo de cierre</p>		
<p>Controles del proceso: Auditorías internas, análisis de indicadores, seguimientos a gestiones de las PQRS.</p>		

INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS COLMAS		
No. de Quejas	4	
No. de Reclamos	13	
% de Quejas y reclamos por servicio:	Cantidad	%
PUERTO	5	
BOGOTA	12	
FACTURACIÓN	0	
TOTAL	17	0%
% de Causas / Total de Quejas y Reclamos presentados:	Cantidad	%
Extra costos en nacionalización por incumplimiento de la naviera		
Extra costos generados en nacionalización	7	
Averías en mercancía	3	
Faltante de mercancía	1	
Demoras en proceso de Nacionalización	2	
No información oportuna de un embarque		
Retraso en la llegada de la carga	2	
Error en documentos		
Demoras en proceso de facturación		
Cobro conceptos por mayor valor		
Error en categorización de la nacionalización		
No entrega oportuna de la documentación		
"si consideran que deben inresar otra causa lo hacen aquí"		
Otros (Extracostos generados por inspecciones de la DIAN)		
Atención al Cliente	2	
Error en Nacionalización tardío al cliente.		
TOTAL	17	0%
Tiempo total para dar cierre a las Quejas		6.55
Tiempo total para dar cierre a los Reclamos		22.84
Costo total de Reclamaciones		
Costos Incurridos por seguros		

Grafico 14

Eficacia en solución de quejas de clientes



EFICACIA EN SOLUCIÓN DE QUEJAS DE CLIENTES COLMAS BOGOTA

VALOR : METAS

0 - 10 10 - 10 10 - 30

Valores totales, últimos dos años:	2014- 13.37 2013- 8.63
Línea:	COLMAS
Sede:	BOGOTA
Proceso:	QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
Responsable Datos:	CATHERINE JOHANNA HERNANDEZ B.
Objetos de Indicador:	QUEJAS
Archivos Anexos:	

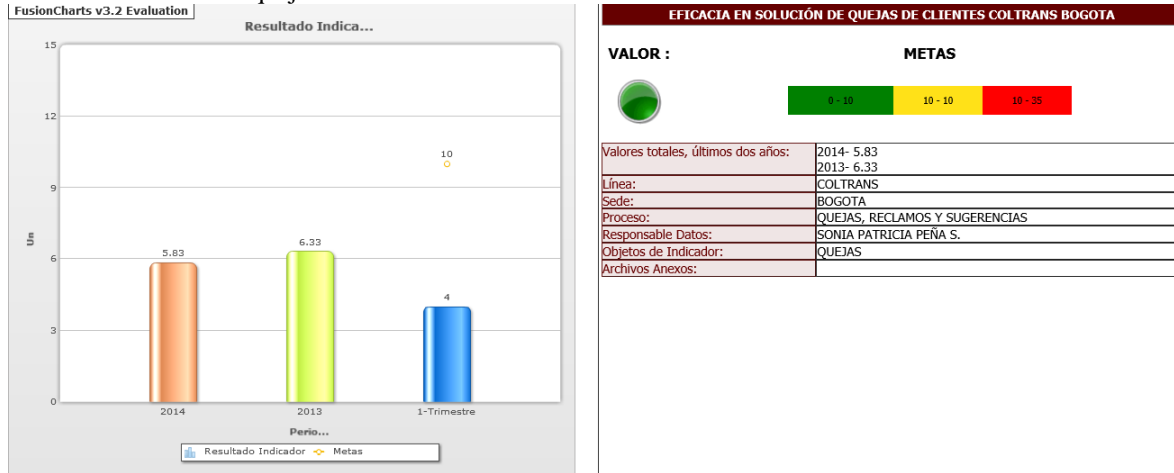
Nota: Imagen tomada de software COLSYS, fuente COLMAS.

El cuadro anterior nos muestra la forma en la que se filtra la información para obtener los resultados del trimestre y poderlos presentar en la grafica en la cual se hace un comparativo del año y del trimestre presente evidenciando si se cumple la meta por medio de una línea horizontal.

INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS COLTRANS	
No. de Quejas	30
No. de Reclamos	2
% de Quejas y reclamos por servicio:	Cantidad
IMPO SEA	16
IMPO AIR	12
EXPO	2
OTRO	
TOTAL	30
% de Causas / Total de Quejas y Reclamos presentados:	Cantidad
Extra costos en nacionalización por incumplimiento de la naviera	
Averías en mercancía	9
Faltante de mercancía	3
Inconformidad con agentes	6
No información oportuna de un embarque	
Retraso en la llegada de la carga	2
Error en documentos	6
Carga no embarcada en fecha estimada	
Cobro conceptos por mayor valor	1
Error en categorización de la nacionalización	
No entrega oportuna de la documentación	
Otro	5
TOTAL	32
Tiempo total en dar cierre a las Quejas	7
Tiempo total en dar cierre a los Reclamos	88
Costo total de Reclamaciones (mayor vlr cobrado \$2,856,487+aerolineas/navieras \$24,057,464 +agente \$151,816)	27,065,767
Costos Incurridos por seguros	

Grafico 15

Eficia en solución de quejas de clientes



Nota: Imagen tomada de software COLSYS, fuente COLTRANS.

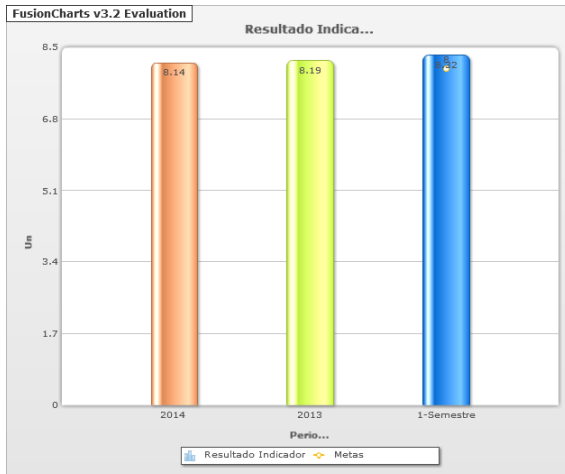
El cuadro anterior nos muestra la forma en la que se filtra la información para obtener los resultados del trimestre y poderlos presentar en la grafica en la cual se hace un comparativo del año y del trimestre presente evidenciando si se cumple la meta por medio de una línea horizontal.

Proceso evaluación proveedores

Indicador	Índices	Frecuencia
Grafica 16 Eficiencia en la prestación del servicio de proveedores.	\sum de los resultados de las evaluaciones de proveedores / total de proveedores evaluados.	Semestral
Toma de datos para cálculo del IDG: se promedian los resultados de cada evaluación de proveedores.		
Controles del proceso: Auditorías internas, análisis de indicadores, control del producto no conforme, evaluación de desempeño proveedores.		

Grafico 16

Eficiencia en la prestación del servicio de proveedores



EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PROVEEDORES	
VALOR :	METAS
Valores totales, últimos dos años:	2014- 8.14 2013- 8.19
Línea:	TODAS
Sede:	BOGOTÁ
Proceso:	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
Responsable Datos:	CAROL TATIANA DIAZ SANABRIA
Objetos de Indicador:	PROVEEDORES
Archivos Anexos:	

Nota: Imagen tomada de software COLSYS, fuente COLMAS.

La grafica en la cual se hace un comparativo del año y del trimestre presente evidenciando si se cumple la meta por medio de una línea horizontal.

14. Canales de distribución

Dada la misionalidad de la organización no se manejan canales de distribución.

ANEXOS

F.3 Familia de productos comercializados

Code familia : Agenciamiento aduanero nombre.....

(1) Code referencia.	(2) venta o cons. Annual	(3) cant. Sum. año	(4) stock seguridad	(5) stock actual
Bogotá	4795	4795	-----	-----
Bogotá 2	1800	1800	-----	-----
Cali	951	951	-----	-----
Medellín	1719	1719	-----	-----
Barranquilla	536	536	-----	-----
Bucaramanga	703	703	-----	-----
Pereira	339	339	-----	-----

- Código de la referencia comercial del producto.
- Consumo o venta anual en unidades (estimada).
- Cantidad de entregas al año por la fábrica o proveedor.
- Stock de seguridad estimado en días de venta o consumo; por ejemplo, 10 días.
- Stock actual en almacén en unidades.

NOTA: Estos datos se deberían obtener desde los registros informáticos de la empresa, enviándose si es posible a través de medios o soportes informáticos.

NOTA: De este formulario se pueden estimar los siguientes conceptos:

- Stock promedio anual.
- Artículos activos.
- Artículos durmientes: sin venta y stock en almacén.
- Artículos a eliminar: sin venta y sin stock promedio al año.
-
- F4. Datos de mercado y canales de distribución
-

F4.1. Mercado (datos estimados)

Si existe una segmentación geográfica del mercado, indicar por cada familia de productos los siguientes datos.

Code Zona	Delimitación Geográfica de la zona	% Venta	Cantidad de clientes de la zona
	BOGOTA	45%	
	BOGOTA 2	16%	
	CALI	9%	
	MEDELLIN	15.45%	
	BARRANQUILLA	5%	
	BUCARAMANGA	6.48%	
	PEREIRA	3.12%	
	TOTALES	100%	

F4.2 Canales de distribución (punto de venta) (NO APLICA)

Datos estimados	Importancia en %
Mayoristas	-----
Minoristas	-----
Almacenistas	-----
Detallistas	-----
Concesionario	-----
Etc.	-----
Total	100%

F5. SISTEMAS DE APROVISIONAMIENTO

F5.1. Sistemas de aprovisionamiento (NO APLICA)

F5.2. Sistemas de reposición de almacenes

(Traspaso de stock desde un almacén a otro)

- ¿Cada cuánto tiempo se efectúa la revisión de los stocks a efectos de reposición de almacenes?

Otro sistema, No se maneja un sistema de stocks directo solo se tiene la información que reflejan los documentos soportes del proceso y es confirmado con los valores entregados por el depósito aduanero.

- ¿Desde dónde se efectúa la revisión de los stocks a efectos de reposición de almacenes?

La revisión o conteo de la mercancía se realiza por dos medios de forma manual cuando un funcionario realiza el conteo de la mercancía versus factura del proveedor en este caso debe coincidir toda la información.

También el sistema WMS el cual permite un control clasificando por medio del documento de transporte que mercancía se encuentra amparada.

- ¿Qué sistema de aprovisionamiento se utiliza?
-

- Se repone siempre una cantidad variable en función del stock físico disponible y un stock máximo establecido se controla por el sistema
- Si el sistema esta informatizado, indicar formulas empleadas.

4 ¿se crea algún stock de seguridad?

- NO.....
.....
- SI, criterio que se utiliza
-

Dada la misionalidad de la organización no aplica.

5. ¿Cuánto tiempo se tarda desde que se solicita una reposición hasta que se recibe en el almacén?

En este caso si hace falta algún producto no enviado por el proveedor se debe esperar todo el proceso desde su embarque en origen hasta su almacenamiento en depósito

- F6. Proceso de entrada en almacenes

1. ¿Cómo se reciben los productos en almacén?

- Los productos viene embalados uno a uno o paletizados dependiendo el tipo de mercancía
- Los productos están embalados en tambores cuando son productos a granel.
- Los productos vienen etiquetados de Origen, con un código significativo de la empresa.
- Es necesario etiquetar los productos a efectos de identificación y localización en el almacén. Son identificados por estampillas identificando el documento de transporte que lo ampara y el cliente dueño de la mercancía con el cliente para el depósito o intermediario aduanero.

2. Control de recepción de productos en almacén

- El control de recepción se efectúa mediante un recuento físico de los productos recibidos en almacén, que se anota en un documento de entradas y que se compara posteriormente con copia de la factura comercial y documento de transporte en el cual debe coincidir con tipo de mercancía y peso.

3. Control de calidad en recepción

- Todos los productos recibidos son objetos de un control de pesaje y vigilancia son servicios prestados por el depósito, debido a que es su responsabilidad tener la mercancía en perfectas condiciones.

4. Criterios de paletización en almacén.

- El uso de la estiba estándar tiene por objeto conformar una unidad logística de carga superior a la caja o empaque que pueda ser transportada con el mínimo esfuerzo y en una sola operación.

- Criterios de ubicación de productos en almacén
- Los criterios que se utilizan en los depósitos públicos es almacenar mercancías para nacionalizar son ubicados estratégicamente teniendo en cuenta peso, dimensiones y naturaleza de la carga el cual es identificado por el documento de transporte, importador y cliente o aliado estratégico.
- ¿Cuándo se actualizan los registros de stock disponibles?
- El procedimiento para verificar la cantidad de mercancía existente se evidencia en el sistema utilizado por cada depósito aduanero, cuando ingresa la mercancía al depósito se ingresa al sistema y cada salida de mercancía va descontando el valor inicial el cual está identificado con el número de documentos de transporte. Para las agencias de aduana tienen como soportar la mercancía disponible por medio de la consulta de inventario generada por la DIAN informado los valores de la mercancía inicial y por medio del control de número de importaciones y valores de las declaraciones de importación también se puede controlar.

F7. Tratamiento de pedidos de clientes

1. Evaluación de pedidos de clientes 10.843 casos trabajados año 2014

- Cantidad de los pedidos anuales
 - 100% pedidos directos (via personal, telemática o similar).
2. ¿dónde se reciben los pedidos?
- En un departamento comercial está estructurado por Representantes de Ventas quienes tienen contacto con el cliente el cual informa para un nuevo embarque.
3. ¿Cómo se afecta la aceptación crediticia del pedido? (control de créditos)
- En comercial por delegación (vía lista negra).
 - Proceso informatizado de aceptación crediticia.
4. ¿Cuándo se consulta la disponibilidad de productos?
- La disponibilidad de productos en almacén se encuentran luego de ser nacionalizada la mercancía ya con levante de la DIAN, antes de ello el cliente no puede tener acceso a la mercancía y saltar el proceso de nacionalización.
5. Los pedidos pendientes por falta de existencia.
- Se debe informar al cliente de dicho faltante e informar al proveedor en el exterior.

F7.1. Salidas de almacén

CUESTIONARIO BASICO.

- ¿En qué base a qué documento se retira el producto del almacén? (picking del producto).
- Las mercancías pueden ser retiradas después del proceso de nacionalización con los siguientes documentos:
 - Declaración de Importación Aceptada por la DIAN
 - Consulta de inventario emitida por SIGLO XXI (Sistema de la DIAN reportado por el Deposito Aduanero)
 - Factura Comercial
 - Documentos soporte de la nacionalización
- ¿Cómo se busca o localiza un producto en el almacén?

- Por un número de ubicación asignado por el depósito aduanero identificándolo por su número de documento de transporte.
- ¿En base a que documentos se actualizan los registros de stocks?
- Factura cliente
- ¿cómo se actualizan los stocks?
- En el Sistema informático del depósito aduanero son actualizadas con sus ingresos y salidas por lo cual no tiene una fecha exacta.
- Donde se actualizan los stocks?
- Son reportados por el depósito aduanero al agente de aduana para su respectivo control.
- Cuando y Como se comunica el cliente los pedidos pendientes de servir?
- Al confirmar el pedido al cliente.

El cliente ingresa la mercancía y es libre de nacionalizar toda la mercancía o también lo puede hacer de forma parcial el cual se lleva un control por medio de la cantidad ingresada y la cantidad nacionalizada en las declaraciones de importación.

- Los pedidos pendientes de servir por falta de existencias.
- Otro procedimiento:

Cuando hace falta mercancía cuando se hacen los reconocimientos y se encuentran faltantes se le informa al cliente para que confirme con el proveedor del exterior si fue correcto él envió. Al ser así se hace un debido seguimiento de todo el proceso de ingreso de la mercancía del país, el traslado de zona primaria al depósito y el modo de almacenamiento hasta encontrar por qué del faltante.

1. ¿Cada cuánto tiempo se envían los pedidos a los clientes?

Los pedidos al cliente son enviados cuando él lo solicite y esté finalizada la nacionalización todo está estipulado en un previo reporte de negocio donde se encuentran las condiciones de entrega y manejo.

2. ¿Cuándo o como se efectúa el control de la expedición?

El control de entrega de mercancía se soporta por medio de un documento emitido por

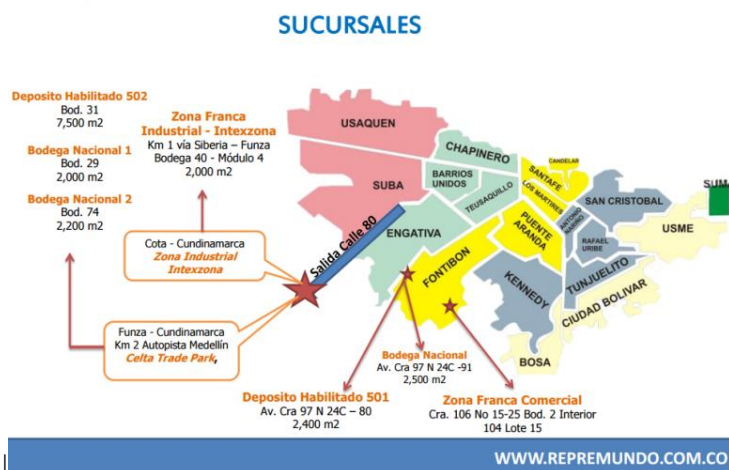
la Agencia el cual es entregado al depósito aduanero y al cliente o transportador informando cantidad y peso de la mercancía entregada en su momento el cual debe ser corroborada por las tres partes.

F8. ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION FISICA

ALMACEN DE: REPREMUNDO BOGOTA

F8.1 Capacidad instalada

- Datos de construcción
- 1.1 m² área de almacenaje:
- * Deposito Habilitado 501 - 2400 m² - Av. Cra 97 N 24 C 80.
- * Deposito Habilitado 502 – Bodega 31 – 7500 m² – Funza Cundinamarca Km 2 autopista
- Medellín – Celta Trade Park.
- * Bodega Nacional 1- Bodega 29 – 2000 m² – Funza Cundinamarca Km 2 autopista
- Medellín – Celta Trade Park.
- * Bodega Nacional 2- Bodega 74 – 2200 m² – Funza Cundinamarca Km 2 autopista
- Medellín – Celta Trade Park.
- *Zona Franca Industrial – Bodega 40 modulo 4 – 2000 m² - Km 1 vía Siberia – Funza -
- Intexzona.
- *Bodega Nacional - 2,500 m² - Av. Cra 97 N 24C -91.



ALMACEN DE: LOGIMAT BOGOTA

F8.1 Capacidad instalada

- Datos de construcción
- 1.1 m² área de almacenaje:
- ZONA FRANCA COMERCIAL – 3000 m². 106 No 15-25

3. Infraestructura de estanterías o similar (cantilevers, etc.)

- Cantidad de lineales
- Estantes o alveolos en base.
- Cantidad de pallets por alveolo.
- Niveles de ubicación.
- Altura a pie de cerchas.
- Longitud total del lineal.
- Áreas de almacenamiento en bloque.
- Cantidad de lineales (dobles)
- Cantidad de pallets por lineal.
- Niveles de ubicación.
- Anchura de pasillos.
- Longitud total del lineal.

Dada la misionalidad de la organización no aplica para este punto.

F8.2 Recursos disponibles.

- Medios de manutención.

Detállese el tipo y cantidad de maquinaria empleada en el almacén.

- Transpaletas manuales.
- Transpaletas eléctricas.
- Elevadoras convencionales
- Elevadoras retractiles
- Transcelevadoras.
- Otras. Especificar
- Personal de almacén.

Dada la misionalidad de la organización no plica para este punto.

Personal	Cantidad personal
Dirección, administración Y mantenimiento almacén	
Personal especializado (encargados, tractoristas, etc)	
Personal no especializado	
Total personal	

Esta información es propia del proveedor y no se tiene acceso a ella .

F8.3 DATOS DE ORGANIZACIÓN

- Sistema de ubicación.
- La ubicación de la mercancía es ubicada según naturaleza de mercancía dimensiones y se clasifica por aliado estratégico.

% estimado del volumen del almacén que está en cada uno de los procedimientos indicados. Por ejemplo.

ORGANIZACIÓN FISICA	%
Posición fija	80
Posición semifija	10
Posición aleatoria	10
Total personal	100 %

1. Sistemas de Picking

Este sistema es utilizado cuando el cliente da la instrucción de alistamiento de cierto tipo de mercancía la cual debe ser separada siguiendo instrucción de cantidades peso y que transportadora la recibe. Se debe entregar documentos para soportar dicho tramite.

ALMACEN DE.....HOJA 8

8. Analisis del transporte

Qué clase de transporte se gestiona directamente desde el almacén?

- Se realiza el transporte a través de un operador logístico el cual se coordina con una trasportadora

TRANSPORTE DE LARGA DISTANCIA
 Se define como transporte de larga distancia aquel que se efectúa a nivel interprovincial o internacional, realizándose normalmente con la llamada flota pesada

TRANSPORTE LOCAL
 Se define como transporte local aquel que se realiza a nivel municipal, comarcal o provincial.

- a) Datos de expediciones (distinguir entre local y larga distancia)

Tipo de Reparto	Cantidad de repartos	Frecuencia	Horario establecido

Dada la misionalidad de la organización no plica para este punto.

ALMACEN DE.....HOJA 9

- Flota empleada en repartos a larga distancia.

Flota propia: Vehículo y conductores pertenecen a la empresa.
Flota contratada: Vehículos contratados, con o sin conductor.
Agencia de transporte: No se contrata servicio si no servicio transporte.

Indicar la flota empleada a una estimación razonable en % de su utilización habitual, así:

- Flota propia..... % casos
- Flota contratada con conductor..... % casos
- Flota contratada sin conductor..... % casos
- Agencias de Transporte.....100 % casos
- Total.....100%

En caso de disponer de flota propia, indíquese la cantidad y tipo de vehículos disponibles.

.....

Dada la misionalidad de la organización no plica para este punto

- Rutas de repartos (larga distancia)
- **Trasporte punto a punto:** Las mercancías son trasportadas por un mismo camión desde punto de origen hasta su destino el cual esta monitoreado y debe estar enviado un status de puntos y tiempos establecidos para cumplir con la hora establecida para entrega.

- Tipo de ruta empleada

- Rutas fijas % de casos estimados
- Rutas variables..... % de casos estimados
- Transporte punto a punto100 % de casos estimados

- Sistemas de tarificación del transporte (larga distancia)

En el transporte ajeno, ¿qué sistema de tarificación se emplea?

- Caso de agencias: Cuando se tiene conocimiento de entrega de mercancía el departamento de PRICING está encargado de cotizar la transportadora dependiendo el tipo de mercancía y los requisitos de entrega, Se le informa a la transportadora la fecha de despacho desde su origen y se entregan los datos de destino, se mantiene una comunicación efectiva Agencia – Transportador para satisfacer al cliente final.

F9. Análisis de la cadena logística

ALMACEN DE..... PERIODO.....

FAMILIA..... UNIDAD DE MEDIDA:

STOCK PROMEDIO ANUAL....

Flujos de entrada	Volumen
Compras nacional	
Importación	
Fabricación propia	
Entradas de otro almacén propio (alm, A,B, etc.)	
Total	

Nota: las devoluciones propias y fábrica se consideran como menos entradas.

Flujos de salida	Volumen
Entregas nacionales (menos devoluciones del cliente)	
Entregas directas (menos devoluciones)	
Entregas vía plataforma distribución X	
Exportaciones	
Transferencias al almacén A,B, etc.	
Salidas diversas: roturas, diferencias, inventarios, ect.	
Total	

Las devoluciones de clientes se consideran como menos salidas.

Nota: Por cada almacén se indicara el stock promedio ANUAL a nivel familia de productos en la misma UNIDAD DE MEDIDA que se utiliza para evaluar los flujos.

10. Apoyo informático existente

(Señalar la respuesta correcta)

¿Existe en la empresa un departamento informático?

°SI X °NO

¿El servicio informático está contratado a otra empresa?

°SI °NO X

Solo existen equipos descentralizados (tipo pc's) dedicados únicamente a las necesidades específicas de los departamentos:

°SI X °NO

Existen equipos descentralizados con conexión a un servidor:

°SI °NO X

Existen equipos informáticos en el almacén:

°SI X °NO

Existen paquetes informáticos integrales on line?

°SI X °NO

GRADO DE INFORMATIZACION DE LOS SIGUIENTES PROCESOS

Procesos informatico	NO	SI	En desarrollo
Sistema Administrativo		X	COLSYS
Sistema de gestión de calidad		X	ISODOC
Sistema Operativo		X	OPENCOMEX
Sistema Contable		X	SIIGO

CONCLUSIONES

Los procesos de logística ejecutados en la actualidad por la agencia aduanera COLMAS SAS. Deben estar encaminados hacia una mejora rápida y continua, requieren una modernización de sus sistemas de operación interno, así como el buen y transparente manejo de la tercerización de procesos que solicita, se necesita generar un área fuerte y capacitada para la atención al cliente final.

La agencia puede trabajar en esto, ejecutando una investigación a fondo en las principales reclamaciones de sus clientes (demoras en los procesos, avería de mercancías, costos adicionales por demoras, mala atención al cliente), para que de esta salga el diseño y la forma de poner en marcha un plan eficiente que mitigue y elimine paulatinamente las fallas e insatisfacciones de los clientes. Ya que de no ser así la compañía no podrá llegar a cumplir con los objetivos y compromisos establecidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

Andy Thorpe, F. S. (2010). INFRAESTRUCTURA FISICA Y CONECTIVIDAD REGIONAL EN AMERICA LATINA Y EL CARIBE: EVOLUCION DE LAS

- ECONOMIAS DE LA REGION SIN LITORAL. *Instituto para la integracion de America Latina y El Caribe (BID-INTAL)*, 73-86.
- ANTON BURGOS, F. J. (2013). REDES DE TRANSPORTE, ARTICULACIÓN TERRITORIAL Y DESARROLLO REGIONAL. *Revista de Estudios Andaluces N° 30*, 27-47.
- Ardila Martinez, C. A. (2014). *repository.unimilitar.edu.co*. Obtenido de repository.unimilitar.edu.co/.../1/Articulo_Cesar%20Ardila%20M.pdf
- Ballou. (2004).
- Bernal, D. (2011). EL RIESGO EN LOS CONTRATOS DE ONCESIÓN EN COLOMBIA, SU DESARROLLO POR MEDIO DEL RÉGIMEN DE ZONAS. *Revista Colombiana de Derecho Internacional* , 107-146.
- Blaik , & Matwiejczuck. (2009).
- Borsodi. (s.f.).
- Bowersox, D. (s.f.). Emergiendo de la recesión: el rol de la administración logística.
- Carlos Enrique Ramirez, J. A. (2007). Estudios Gerenciales., Vol. 24 No. 109. *Revista Universidad ICESI*, 169-198.
- Casares, & Rebollo. (2005). Concepto y evolución de la función logística. *Revista innovar*.
- Castellanos Espita, M. C., & Cardona Escobar, B. P. (JULIO de 2013). EVALUACION DE UN MODELO DE ABASTECIMIENTO PARA EL COMERCIO INTERNACIONAL DE CARGA MASIVA EN COLOMBIA SOBRE EL SECTOR MADERERO. *EVALUACION DE UN MODELO DE ABASTECIMIENTO PARA EL COMERCIO INTERNACIONAL DE CARGA MASIVA EN COLOMBIA SOBRE EL SECTOR MADERERO*. BOGOTA D.C, COLOMBIA: Universidad del Rosario.
- Ceballos Gomez, H. F. (2015). Importancia de la zona franca “Alimentos Nariño S.A.”. *3er Congreso Internacional de Emprendimiento*.
- Cepeda Alza, J. J. (2014). ZONAS FRANCAS EMPRESARIALES EN COLOMBIA ¿FUENTES DE.
- Crowell. (1901). Concepto y evolución de la función logística. *Revista innovar*, 221-222.
- Del agua Navarro J. Boza A, F. R. (2012). EL PAPEL DE LOS SI Y TI EN LA LOGISTICA PORTUARIA. *XVI CONGRESO DE INGENIERIA DE ORGANIZACION VIGO, JULY18/20/2012*, 1468-1475.
- DIAGNOSTICO DE TRANSPORTE . (2011). *Ministerios de Transporte - Oficina Asesora de Planeación*.
- Diaz Alvarez, R. (2014). Zonas francas como generadoras de empleo en Colombia. *Revista UCC*, 12(22).
- Dr. Barry, E., & Matthew, A. (2015). *Economía de aeronaves de transporte de Distribución de alimentos*. Canada.
- E., R. A. (2011). ANÁLISIS DEL TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN DE MATERIALES DE. *BOLETÍN DE CIENCIAS DE LA TIERRA - Número 30, Diciembre de 2011* , Medellín, ISSN 0120 - 3630., 39-51.
- ENOE LEANDRA SANCHEZ MEJIA, M. A. (2011). ES EL DESARROLLO PORTUARIO UNA ALTERNATIVA PARA EL CRECIMIENTO ECONOMICO DE LAS NACIONES? *UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO*, 2-16.
- Findlay, C. (2003). Plurilateral agreements on trade in air transport services: the US model. *Journal of Air Transport Management*, 10.

- Georgina Febre, G. P. (2012). SISTEMAS INTELIGENTES DE TRANSPORTE EN LA LOGISTICA PORTUARIA . *BOLETIN FAL*, 1-9.
- Grabara , J., kolcun, M., & Kot, S. (2014). El papel de los sistemas de informacion en logistica de transporte. *Revista internacional de educacion e investigacion*, vol. 2 n°2.
- Guidobono, G. (2009). La capacitacion en las empresas del sector transporte terrestre de carga y logistica en America Latina. *Naciones Unidas - Nepal* , 1-40.
- Gutierrez, & Duran. (1997). Concepto y evolución. *Revista innovar*, 224.
- GUTIERREZ, J. C. (2006). NUEVAS ESTRATEGIAS PARA LA COMPETITIVIDAD EN LA GESTIÓN DE LAS CADENAS INTERMODALES DE TRANSPORTE ENTRE ESPAÑA Y EUROPA. 36.
<http://www.colmas.com.co/>. (s.f.).
<http://www.colmas.com.co/>. (s.f.). *colmas.com.co*.
- IAKOVOU, E., VLACHOS, D., & CHATZIPANAGIOTI, M. (2013). *NEARSHORING AND OFFSHORING FOR GLOBAL SUPPLY CHAIN NETWORKS*. THESSALONIKI GRECIA.
- International Association of Public Transport. (2013). *TRANSPORTE MARÍTIMO Y POR VÍAS NAVEGABLES: UNA CONTRIBUCIÓN ÚNICA PARA MEJORAR LA MOVILIDAD DE LAS CIUDADES LINDANTES CON EL AGUA*. Brussels: UITP.
- J. L., Gaggioli, N. N., & Gregorio, P. D. (2013). *RIESGOS ASOCIADOS AL TRANSPORTE DE MERCANCIAS*. AZEIZA ARGENTINA: Departamento de Desarrollo Aeroportuario, Universidad Provincial de Ezeiza.
- JIMENEZ CORTES, J. C. (2012). *VIABILIDAD DE IMPLEMENTACIÓN DE UNA ZONA LIBRE EN LA ZONA DE*. BOGOTA DC.
- Jimenez Valenzo, M. A., & Figueroa , E. (2013). EXPLORACIÓN DE LA LOGÍSTICA INVERSA EN LA . *Global Conference on Business and Finance Proceedings*.
- Junta de Comercio y Desarrollo Comision de Comercio y Desarrollo. (2013). La innovación en el transporte y la logística con miras al examen del Programa de Acción de Almaty en 2014. *Naciones Unidas*, (pág. 17). Ginebra.
- Kent, & Flint. (1997). Concepto y evolución de la fuuncion logistica. *Revista innovar*.
- Kot, S. (2008). Collaboration in logistics outsourcing relations. *Collaboration in logistics outsourcing relations - ResearchGate*.
- Langley, N., & Rinehart. (1995). *Creating Logistics Value*.
- Laxe, F. G. (2007). NUEVAS TENDENCIAS EN EL TRANSPORTE MARITIMO. *NUEVAS TENDENCIAS EN EL TRANSPORTE MARITIMO*, 24.
- Lee, H. (2004). Mitigating Supply Chain Risk Through Improved Confidence. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 15.
- Lee, H. L. (2004). The Triple-A Supply Chain. *Harvard Business Review*, 14.
- Lopez Granada, A., Sierra Reyes, P. H., & Zarate Farias , R. (2014). Estadisticas de carga de exportaciones y importaciones de Colombia. *Coordinacion de estudios economicos*.
- MARIN, W. (2012). Logística eficiente para el manejo de la carga, un aporte a la sociedad y a la empresa. *INGENIERIA & SOCIEDAD*, 27-33.
- Milovanović, B. (2011). Methodology for establishing the routes for. *University in Belgrade, Faculty of Transport and Traffic Engineering, Belgrade, Serbia*, 39-50.
- Montoya, R. A. (2008). Tecnologias de la Informacion en la Cadena de Suministro. 1-12.

- morales, c. h. (2005). APLICACIÓN DEL ENFOQUE SISTÉMICO EN EL DISEÑO DE LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE FERROVIARIO DE CARGA. *ingeniería, investigación y desarrollo*, 11.
- MORELOS GOMEZ, J., FONTALVO HERRERA, T. J., & DE LA OZ GRANADILLO, E. (2012). Análisis de los indicadores financieros de las sociedades portuarias de Colombia. *SCIELO*, 14-26.
- Muriel, A. F. (2012). CONVENIENCIA DE LA ZONA FRANCA EN PEREIRA. *Grafías Disciplinarias de la UCP, Pereira*, 15-18.
- Novack, Mentzer, & Kahn . (1995). Concepto y evolución. *Revista innovar journal*, 224.
- Olaya Cruz, M. I. (2009). *UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA*.
Obtenido de
http://datateca.unad.edu.co/contenidos/256594/256594_MOD/21historia_de_la_logistica.html
- Pache, C. y. (1998).
- Piermartini, M. J. (2004). THE IMPACT OF MODE 4 LIBERALIZATION ON MERCHANDISE TRADE AND ON. *Economic Research and Statistics Division World Trade Organization*, 20.
- Rivera, M. R. (2005). LOGÍSTICA DE TRANSPORTE Y SU DESARROLLO. 16.
- Rodriguez Fernandez, M. (2013). La interpretación e integración de los instrumentos de derecho comercial. *Mercatoria*, 140-171.
- Rutner, & Langley. (2000).
- Sarkis, J. (2003). A strategic decision framework for green supply chain. *Journal of Cleaner Production*, 13.
- Servera, D. (2010). Concepto y evolución de la función logística. *Revista Innovar Journal Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*.
- Shaw. (1916). Concepto y evolución de la función logística. *Revista de innovación*.
- Si la información relacionada con la cadena de suministro es compartida entre sus miembros, e. p. (2005). APLICACIÓN DEL ENFOQUE SISTÉMICO EN EL DISEÑO DE LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE FERROVIARIO DE CARGA. *ingeniería investigación y desarrollo*, 11.
- Simatupang, T. M., & Sridharan, R. (2002). THE COLLABORATIVE SUPPLY CHAIN. *International Journal of Logistics Management*, 16.
- Ślusarczyk, B. (2008). TRANSPORT IMPORTANCE IN GLOBAL TRADE. *Advanced Logistic Systems*, 7.
- Terzea, E. R. (2015). Redes de transporte y impacto sobre la marcha de intercambios comerciales. *Aplicación práctica de la ciencia*, 53-59.
- Wassenhove, L. N. (2006). Humanitarian aid logistics: supply chain management in high gear. *journal of the operational research society*, 1.
- wassenhove, r. s. (2003). the genesis of a humanitarian reliefcoordination platform. *the united nations joint logistics centre (UNJLC)*, 18.
- ZAMORA TORRES , I., & PEDRAZA RENDON , O. (27 de MAYO de 2013). *SCOPUS*.
Obtenido de SCOPUS: <http://www.scielo.org.pe/pdf/jefas/v18n35/a07v18n35.pdf>
- ZAMORA TORRES, A., & PEDRAZA RENDON, O. (2013). Competitividad del Transporte en el marco. *REVISTA ACR*, 181-199.
- Zamora Torres, A., Navarro Chavez, J. C., & Valencia Bonales , J. (2015). Competitividad del transporte aéreo y marítimo de México en el marco del comercio exterior. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 95-112.

Zamora Torres, I., & Pedraza Redon, O. (27 de MAYO de 2013). *SCOPUS*. Obtenido de SCOPUS: <http://www.scielo.org.pe/pdf/jefas/v18n35/a07v18n35.pdf>

ZAPATA CORTES, A. J., MINOTA, J. N., & QUINTERO ZAPATA, A. F. (2012). REVICION DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES PARA EL COMERCIO Y LA LOGISTICA EN OLOMBIA Y BRASIL. *ESCENARIOS: EMPRESA Y TERRITERIO*, 207-225.

ZULETA TISNES, J. D., ALVAREZ OSORIO, S., RESTREPO SANTAMARIA, M., & LONDOÑO, P. (2012). Colombia, una piedra mas en la torre de babel de la legislación. *EAFIT*, 54-62.