

INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL.

INDUSTRIA COLOMBIANA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE, ICOLTRANS

ÁREA SERVICIO AL CLIENTE

PRACTICANTE: LUISA LORENA HERNANDEZ OSPINA

ASESORA: MARIA ISABEL GUERRERO

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGO

2022

TABLA DE CONTENIDO

GLOSARIO:	4
RESUMEN EJECUTIVO:	5
INTRODUCCIÓN:	6
1. ANTECEDENTES:	7
2. EMPRESA OBJETO DE LA PRÁCTICA	11
2.1 OBJETO SOCIAL:	11
2.2 MISIÓN:	11
2.3 VISIÓN:	12
2.4 VALORES CORPORATIVOS:	12
2.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	14
2.6 ROL COMERCIAL	14
3. AGENCIA OBJETO DE LA PRÁCTICA	14
3.1 CARGO DESEMPEÑADO:.....	15
3.2 PERFIL DEL CARGO:.....	15
3.3 OBJETIVO DEL CARGO:.....	15
3.4 FUNCIONES A REALIZAR.....	16
3.5 RELACIÓN CON OTROS CARGOS.....	19
3.6 HERRAMIENTAS Y EQUIPOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CARGO	21
3.8 CONDICIONES DE TRABAJO:.....	21
3.9 ENTRENAMIENTO	22
3.10 COMPETENCIAS.....	23
3.11 RESPONSABILIDADES	24
3.12 DEBERES.....	24
3.13 RIESGOS DEL CARGO.....	24
4. CARACTERÍSTICAS DE LA PRÁCTICA	25
4.1 JUSTIFICACIÓN:	25
4.2 OBJETIVO GENERAL:	29
4.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	29
5. INFORME EJECUTIVO:	30
6. APORTES A MI FORMACIÓN PERSONAL:	47
7. APORTES A MI FORMACIÓN PROFESIONAL	47
8. CONCLUSIONES	49
9. RECOMENDACIONES	50
10. BIBLIOGRAFÍA	51
11. ANEXOS	52
11.1 ALGUNAS CAUSALES.....	52
11.2. CAUSALES COMUNES DE OTROS CLIENTES	53
11.3 EJEMPLO NOVEDADES DE CLIENTES	56
11.4 INSTALACIONES DE LA BODEGA	57
11.5 ÁREA ADMINISTRATIVA.....	59
11.6 ÁREA DE CUMPLIDOS Y DESPACHOS	60

Tabla de Ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1 HISTORIA.....	8
ILUSTRACIÓN 2 HISTORIA.....	9
ILUSTRACIÓN 3 LOGO.....	15
ILUSTRACIÓN 4 ICOLNET.....	31
ILUSTRACIÓN 5 SAP-EM.....	32
ILUSTRACIÓN 6 SAP-EM.....	33
ILUSTRACIÓN 7 SAP-TM.....	34
ILUSTRACIÓN 8 CERTIFICADOS.....	34
ILUSTRACIÓN 9 EXITO.....	35
ILUSTRACIÓN 10 MAYES.....	36
ILUSTRACIÓN 11 NOVEDADES.....	37
ILUSTRACIÓN 12 NOVEDADES.....	38
ILUSTRACIÓN 13 DOCUWARE.....	39
ILUSTRACIÓN 14 LOGISTICA INVERSA (ICOLTRANS, LOGISTICA INVERSA, 2022).....	42
ILUSTRACIÓN 15 LOGISTICA INVERSA (ICOLTRANS, LOGISTICA INVERSA, 2022).....	43
ILUSTRACIÓN 16 LOGISTICA INVERSA (ICOLTRANS, LOGISTICA INVERSA, 2022).....	44
ILUSTRACIÓN 17 LOGISTICA INVERSA (ICOLTRANS, LOGISTICA INVERSA, 2022).....	45
ILUSTRACIÓN 18 LOGISTICA INVERSA (ICOLTRANS, LOGISTICA INVERSA, 2022).....	46
ILUSTRACIÓN 19 CAUSALES UNILEVER.....	53
ILUSTRACIÓN 20 CAUSAL SOBRANTE.....	54
ILUSTRACIÓN 21 CAUSAL AVERIA.....	54
ILUSTRACIÓN 22 SOBRANTE TROQUE.....	54
ILUSTRACIÓN 23 CAUSAL FALTANTE.....	55
ILUSTRACIÓN 24 CAUSAL ORDEN DE COMPRA.....	55
ILUSTRACIÓN 25 DEMAS CAUSALES.....	56
ILUSTRACIÓN 26 EJEMPLO NOVEDAD.....	57
ILUSTRACIÓN 27 BODEGA.....	58
ILUSTRACIÓN 28 BODEGA.....	58
ILUSTRACIÓN 29 ÁREA ADMINISTRATIVA.....	59
ILUSTRACIÓN 30 ÁREA ADMINISTRATIVA.....	59
ILUSTRACIÓN 31 ÁREA CUMPLIDOS Y DESPACHOS.....	60

GLOSARIO:

- Docuware: Plataforma donde se escanea la factura que ya estaba cumplida, es decir, entregada al cliente final.
- Logon: Se descarga de Sap y es un Excel donde nos muestra las facturas cuando salieron de la ciudad de origen, cuando llegaron y cuando tiene la fecha de programación para entregar al cliente, además de incluir las placas de la ruta con su respectivo manifiesto.
- Sap: El sistema de Sap es un conjunto de herramientas donde se puede evidenciar todo el proceso que lleva una factura, es decir, desde cuando se cargó la factura con la mercancía hasta el destino final de la misma
- Mayes: Sistema donde se alojan todas las novedades que se tuvieron con la mercancías, por ejemplo; Hubo un error en el despacho de la mercancía y no le llegó al cliente, una mercancía iba a averiada, una factura no fue pedida, todo este tipo de novedades se alojan en la mayes y después se aprueban cuando ya están confirmadas que realmente es dicha novedad para posteriormente dar un informe detallado al cliente.

RESUMEN EJECUTIVO:

Icoltrans es una empresa de logística netamente nacional, con una trayectoria amplia en el mercado de la logística interna, cuenta con prestaciones de servicios como: transporte, almacenamiento y administración de inventarios, logística inversa, maquila, administración de proceso POP, entre otros servicios, donde en muchos de estos nosotros como practicantes estamos involucrados en la mayoría de los procesos, desde la gestión de salida de la mercancía de origen, es decir desde el cliente inicial, al momento de que llegue la mercancía a bodega se genere una correcta distribución al bajar la mercancía, que se almacene de una manera correcta y eficiente, el momento de despachar la mercancía al cliente final.

Posteriormente estar en un seguimiento constante de que la mercancía no tenga cualquier tipo de novedad y si es así reportarlo en los diferentes aplicativos que tiene como herramientas de soporte y de ayuda Icoltrans, para su correcta legalización y almacenamiento para generar la gestión de salida a su origen, es decir, realizar la logística inversa del mismo.

INTRODUCCIÓN:

La práctica empresarial se pueden definir como el comienzo para cada estudiante, para incursionar en la vida empresarial después de realizar una carrera, por ende, todos estamos a la espera de estar o tener la oportunidad de entrar a una organización donde podamos colocar en práctica todo lo aprendido durante todos los semestres, en este documento se encuentra todo el proceso de practica en la empresa INDUSTRIA COLOMBIANA DE LOGISTICA Y TRANSPORTE, ICOLTRANS, específicamente en el Área de servicio al cliente, donde se evidencia el paso a paso de la logística de transporte que hay en Colombia y que maneja una empresa tan importante y de tanta trayectoria como lo es icoltrans.

Además se evidenciara el proceso de un reemplazo de vacaciones de un ejecutivo de cuenta donde se sus funciones principales es la logística inversa de todos los clientes y el manejo de cuentas de materiales publicitarios, Fue un proceso de retos y demasiado aprendizaje.

1. ANTECEDENTES:

“Más de 40 años facilitando tus envíos a nivel logístico, brindamos un amplio portafolio de servicios de logística a costos razonables, con los medios adecuados y el personal idóneo, buscando un resultado final que satisfaga los requerimientos de nuestros clientes, Además Icoltrans está conformado por más de 1.500 personas que trabajan cada día con respeto, responsabilidad social, contestación, adaptación etc”. (ICOLTRANS, 2020). La promesa que tiene el operador logístico con las personas es “ seguir siendo reconocidos como la empresa líder de operación logística a nivel nacional, mediante el mejoramiento de nuestra operación, procurando calidad de vida del talento humano y estableciendo estándares logísticos que permitan un equilibrio entre los costos y la calidad del servicio”. (ICOLTRANS, 2020). Es importante conocer inicialmente la trayectoria de la empresa en algunas de sus fases más importantes, por ejemplo, su historia societaria.

(ICOLTRANS, ICOLTRANS, 2021)

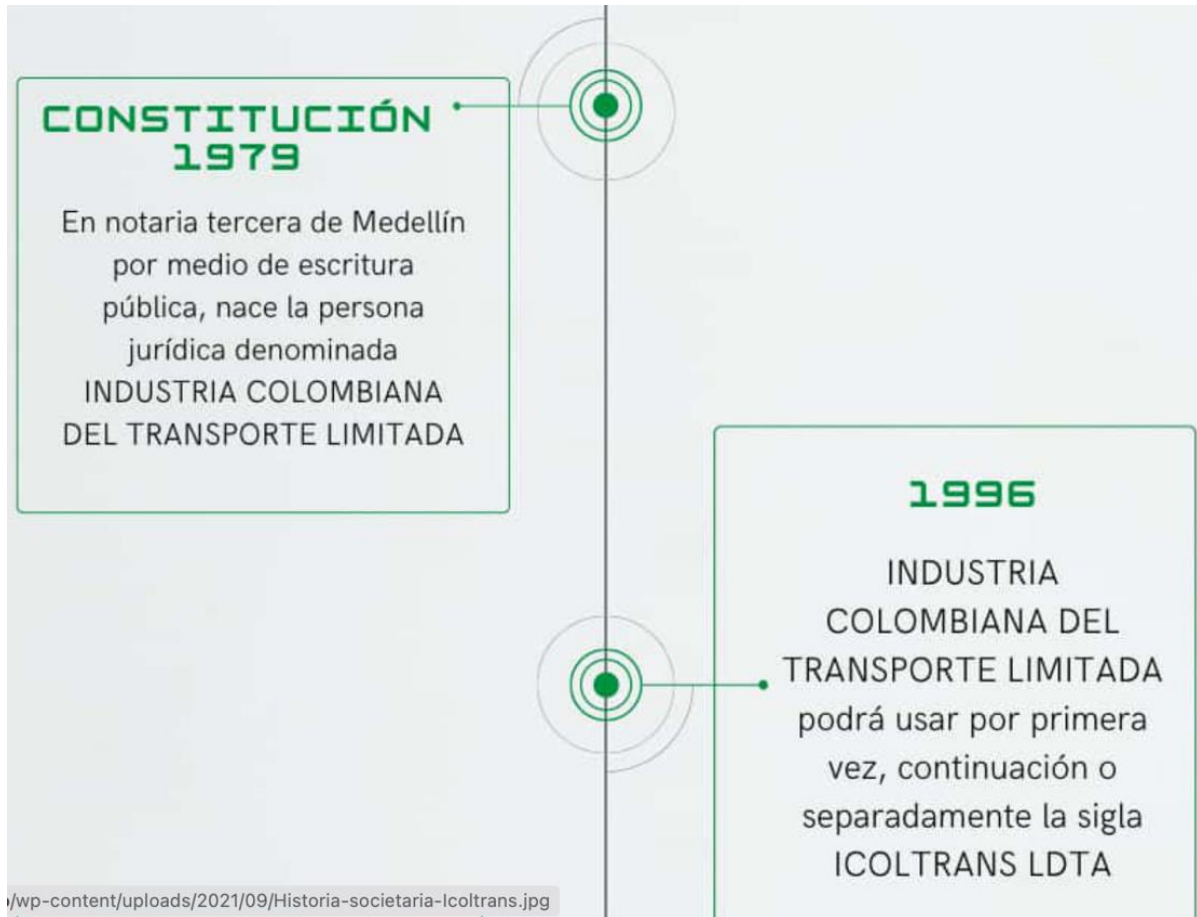


ILUSTRACIÓN 1 HISTORIA

(ICOLTRANS, 2021)



ILUSTRACIÓN 2 HISTORIA

Como tema de interés o para resaltar de la trayectoria que ha tenido Icoltrans también es pertinente mencionar que “Icoltrans ha incorporado una llave inteligente en todos sus vehículos, la cual se encarga de dar señales luminosas y auditivas, a conductores y operarios de torre de control, dando aviso de maniobras o acciones peligrosas que puedan desencadenar en un accidente”. (INNOVACION, 2021).

Además es importante mencionar que “es una empresa dedicada al manejo logístico y al almacenamiento de mercancía, Desde que se iniciaron operaciones en 1979, la Filosofía ha sido la de actuar siempre de acuerdo con las normas legales y comerciales, lo que ha llevado a ser identificados como una organización profesional de alta confiabilidad en el mercado. En los últimos años, los clientes han confiado sus actividades propias de la operación logística. Se ha manejado desde partes electrónicas, materias primas y productos terminados, hasta almacenamiento, impresión de documentos y servicio al cliente. ICOLTRANS cuenta con un equipo de trabajo de personas dedicadas a prestar un servicio personalizado a los clientes, que apoyados en el sistema de operaciones logísticas SIGELO, están en capacidad de suministrarles información sobre el estado de sus mercancías en cada momento, bien sea que estas estén en carretera, plataforma, o entrega”. (rojas, s.f.)“Además de Monitorear todos los procesos de entrega desde el origen de sus mercancías hasta su destinatario final, lo que permite identificar fallas que se puedan presentar en el camino, para informar a los clientes a tiempo y poder plantear soluciones que minimicen el impacto negativo de una entrega a destiempo. Acompañan a todos los conductores, directos e indirectos en el proceso de la entrega, apoyados en herramientas de comunicación (Teléfono Celular), teniendo de primera mano cualquier novedad que se pudiera presentar para darle solución o reporte directo al cliente”. (rojas, s.f.)

Icoltrans es una empresa con estrategias muy enfocadas en los servicios prestados para estar en constante mejora para generar una mayor satisfacción para los clientes, es una empresa que se adapta a cualquier cambio, están comprometidos con las políticas de preservación de medios ambientales, para incentivar este compromiso están en constantes campañas para la mejorar el uso de los recursos naturales, para así incentivar la cultura entre todos los empleados, además como parte de un desarrollo integral sostenible, buscan constante innovación en estrategias financieras que permitan un correcto desarrollo de las

actividades de la empresa, estas no solo están relacionadas en la plataforma de Medellín si no en las plataformas de:

- Barranquilla.
- Sincelejo.
- Montería.
- Bucaramanga.
- Manizales.
- Pereira.
- Bogotá.
- Ibagué.
- Yumbo.
- Neiva.
- Pasto.

2. EMPRESA OBJETO DE LA PRÁCTICA

2.1 OBJETO SOCIAL: “Icoltrans tiene como objeto social el almacenamiento y la correcta distribución de productos De diferentes clientes como lo son Nestlé, Nestlé Purina, Eterna, Unilever, Colgate, etc, además de generar un seguimiento de los productos desde el su origen hasta su lugar de destino final”. (ICOLTRANS, 2021)

2.2 MISIÓN: “Brindar un amplio portafolio de servicios de logística a costos razonables, con los medios adecuados y el personal idóneo buscando un resultado final que satisfaga los requerimientos de nuestros clientes”. (Blog icoltrans)

2.3 VISIÓN: “Ser reconocidos como la empresa líder de operación logística a nivel nacional, mediante el mejoramiento de nuestra operación, procurando calidad de vida del talento humano, estableciendo estándares logísticos que permitan un equilibrio entre los costos y la calidad del servicio”. (Blog icoltrans)

2.4 VALORES CORPORATIVOS: “Los colaboradores de Icoltrans S.A.S son responsables por la preservación del prestigio de la organización como un valor que pertenece a todos, valor que es compartido por el solo hecho de pertenecer a la misma y participar del ideal común. El personal no puede involucrarse en actividades que pudieran afectarla, para Icoltrans el éxito verdadero de los valores no proviene de proclamarse, sino de ponerlos en práctica consecuentemente en el día a día”. (Blog icoltrans). Entre los valores corporativos más importantes se encuentran:

- El respeto por el ser humano.
- Responsabilidad social.
- Transparencia.
- Honestidad.
- Máxima Calidad.
- Capacidad de análisis.
- Autocrítica.
- Aprendizaje.

- Adaptabilidad.

- Constancia.

Además de estos valores Icoltrans cuenta con una política de recursos Humanos, donde esta vinculada al cumplimiento de la legislación colombiana, generando un impacto positivo a la generación de empleos saludables en el país, para alcanzar este cumplimiento generaron mejoras en los siguientes puntos:

- “Ofrecer oportunidades laborales donde se incluya la participación de los procesos de selección a todas las personas sin discriminación de raza, sexo, religión, condiciones físicas y edad”. (Icoltrans, Slider, 2013)
- “Incentivar cualidades intelectuales y compromisos de superación a las personas vinculadas y aspirantes”. (Icoltrans, Slider, 2013)
- “Una vez vinculado el personal que acredite las aptitudes requeridas para un determinado cargo, se firma un contrato de trabajo de acuerdo a la legislación vigente”. (Icoltrans, Slider, 2013)
- “Se brinda posibilidades de vinculación a estudiantes que se encuentran en su etapa de practica empresarial y se tienen en cuenta para participar en procesos y ocupar vacantes”. (Icoltrans, Slider, 2013)
- “Generamos programas de bienestar social que se revierten en beneficios aplicados al núcleo familiar”. (Icoltrans, Slider, 2013)
- “Incluimos en el factor de remuneración, partidas económicas extralegales en función del desarrollo familiar de nuestros empleados”. (Icoltrans, Slider, 2013).
- “Se incentiva y patrocina con apoyo económico y espacios de tiempo el crecimiento académico de los empleados, facilitando los medios para que estos acudan a programas técnicos y profesionales”. (Icoltrans, Slider, 2013).

2.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

“Seguir siendo reconocidos como la empresa líder de operación logística a nivel nacional, mediante el mejoramiento de nuestra operación, procurando calidad de vida del talento humano y estableciendo estándares logísticos que permitan un equilibrio entre los costos y la calidad del servicio”. (Blog icoltrans).

Aparte de este Icoltrans cuenta con políticas de gestión integral donde “ Ofrece el servicio de logística integral de materias prima y productos terminados, comprometidos con el desarrollo y bienestar del talento humano, el mejoramiento continuo de la competitividad, la responsabilidad social y conciencia ambiental.

Garantizando la seguridad de los clientes y ejecución de actividades lícitas, en conformidad a la normatividad vigente” (Icoltrans, Slider, 2013)

2.6 ROL COMERCIAL

“El rol comercial de Icoltrans básicamente es generar un eficiente servicio de transporte terrestre a nivel nacional de diferentes productos a clientes en la mayoría de sectores de Colombia, clientes tanto mayoristas como minoristas, se realiza los procesos de logística inversa de la mayoría de los clientes, además el servicio de almacenamiento, recepción y chequeo detallado. Infórmate en línea sobre nuestra disponibilidad de inventarios, alistamiento, transporte y entrega de material de mercadeo”. (SERVICIOS ICOLTRANS).

3. AGENCIA OBJETO DE LA PRÁCTICA

Icoltrans: Industria Colombiana De Logística Y Transporte.

lema: Aligeramos tus cargas



ILUSTRACIÓN 3 LOGO

3.1 CARGO DESEMPEÑADO:

Estudiante de práctica servicio al cliente: enfocado en la asistencia y el brindar el apoyo pertinente a cada ejecutivo del área.

3.2 PERFIL DEL CARGO: El perfil de servicio al cliente es una persona encargada de proporcionar información óptimas y eficaces de los procesos logísticos de diferentes clientes, con experiencia en el manejo con los clientes finales. Con capacidades de interactuar contantemente con los clientes.

3.3 OBJETIVO DEL CARGO:

Brindar apoyo de manera eficaz a cada ejecutivo de las cuentas que maneja la empresa Icoltrans en sus procesos de logística nacional, apoyo desde programar las entregas de cada día, generar los certificado pertinentes que debe tener anexos cada factura para que pueda ser entregada de manera eficaz, realizar el seguimiento de la mercancía que si se entregue a la hora y en el lugar estimado.

3.4 FUNCIONES A REALIZAR

Se divide en dos horarios las funciones del horario de 6 am a 2 pm son:

- Revisar citas del éxito e informar en el grupo de WhatsApp del éxito y al padrino las novedades con los registros o incumplimientos. Adicional informar al ejecutivo por WhatsApp.
- Cruzar el logon con el itinerario para dar visual inicial a los jefes de bodega de los pedidos que no han salido a la ruta e informar con un pantallazo a los ejecutivos de lo que se encuentre almacenado.
- Revisar las facturas del cajón (citas confirmadas pendientes) para validar si alguna de estas se encuentra en el itinerario, dado el caso se informa a jefe de bodega y ejecutivo Servicio al cliente SAC
- Informar a los ejecutivos los pedidos que se deben reprogramar y para el día siguiente.
- Recoger la carpeta de servicio al cliente en cumplidos y validar con cada ejecutivo el proceso de reporte de las facturas que se encuentren ahí para proceder con el registro en mayes.
- Solicitar las citas en los destinatarios, validar con cada ejecutivo.

Horario de 12 pm a 8 pm son:

- Descargar mayes novedades y generar tabla para iniciar a aprobar registros pendientes

- Solicitar las citas en los destinatarios, validar con cada ejecutivo para consolidar programaciones.
- Descargar mayes novedades y generar tabla para iniciar a aprobar registros pendientes
- Una vez tenga el primer itinerario dirigirse a la oficina de los jefes de bodega para iniciar el marcado de las facturas, incluyendo las observaciones que ponga el SAC y subrayar en el Excel lo que quede marcado. Enviar itinerario parcial 04:30pm y final una vez se tenga el último.
- Ayudar al jefe de bodega a organizar las facturas que van para el día siguiente por cliente y destinatario para facilitar el ruteo.
- Realizar los reportes en mayes novedades hasta las 08:00 pm

Los días sábados se reparten las mismas funciones entre los horarios 7am a 3pm

Como funciones adicionales que se realizan en cualquier momento del día se encuentran las siguientes:

- Recibir devoluciones de transportadoras externas, que son de apoyo para el momento de realizar entregas en puntos donde no tiene cubrimiento Icoltrans, con un previo aviso por correo electrónico a cada ejecutivo se realiza la devolución, donde la transportadora externa nos trae los documentos con las novedades, nosotros verificamos que traigan las facturas correctas con la novedad y la mercancía que es y procesamos el reporte de la novedad para generar el proceso de legalización con el área de devoluciones.

- Generar devoluciones totales en los cierres de mes de cada ejecutivo, es decir una factura que no se entregó en el tiempo establecido, se reporta como devolución total y se genera una refacturación donde se crea una nueva factura con el mes actualizado.
- Seguimiento de la mercancía: esta función depende mayormente de cada ejecutivo que necesite ayuda para la misma, por ejemplo la ejecutiva de Nestlé necesita que le ayude con el seguimiento, este se basa en mirar la programación del día y generar una relación entre las facturas que están a tura con la misma programación, al generarla trae la placa de quien lleva esa mercancía, posteriormente se procede a llamar a cada conductor verificar que mercancía a entregado y que mercancía le falta.
- Generar los certificados de calidad de algunas facturas, verificando previamente el contenido que sea el mismo de la factura en el que se anexa.
- Apoyar en los informes de los estados de las entregas cuando los ejecutivos tienen cierre de mes, este caso influye más que todo a la ejecutiva de Nestlé, donde se cada cierto tiempo se genera un consolidado con las facturas verificando el día que se generó el recibo de la mercancía para realizar un cruce con las fechas establecidas de entrega por cada factura y así comparar si se cumple el on time con las entregas o no.
- Ir al área de devoluciones y tomar fotos de los productos que llegan averiados, para tener un soporte para el momento de realizar los cobros ya sea al conductor, al cliente, proveedor o la transportadora.

- Al final de cada mes se debe realizar un consolidado de las entregas que se tuvieron en todo el mes, es decir, la programación de todos los días por un mes en un archivo de Excel y compartirlo al administrador.
- Generar un archivo donde se evidencie los pagos de los recibos a personal de la cuadrilla que son externos, personal que son de una cooperativa donde Icoltrans tiene convenio, este archivo es un consolidado de recibos que se han generado en un mes, donde se evidencia:
 - El tipo de servicio: Descargue, cargue de la mercancía o ambos.
 - El tipo de vehículo que descargaron: mula, turbo, camión, entre otros .
 - El número de auxiliares que se necesitaron para el descargue.
 - En qué lugar aparte de la empresa se realizó el servicio.
 - El peso total de todo el cargue o descargue.
 - El valor total.

Este informe se genera de una manera detallada y se le envía al administrador para que procesada con el pago de los mismos.

3.5 RELACIÓN CON OTROS CARGOS

- Administrador: Manuel Hernández el encargado de la empresa y el jefe inmediato de los practicantes.
- jefes de Bodega: encargados de la logística del cargue y descargue de la mercancía en los camiones o mulas en un orden correcto para la correcta distribución de la misma para el cliente final este cargo es manejado por 4 personas
 - Jaime M
 - Gonzalo G

- Fredy L
- Sneider Y

- Personal de despachos encargados de realizar el cargo de las facturas con la mercancía que entra y sale de la empresa, generan la relación de cada cargue de determinados vehículos, consta de 3 personas

- Área de cumplidos: El personal se encarga de comparar la relación de cada vehículo con las facturas que trae el conductor después de realizar la ruta, verifican que facturas fueron entregadas y que tengan su respectivo sello y las que no tienen el mismo indicar porque no lo tiene, posteriormente se escanean las facturas para mayor visibilidad para las personas interesadas.

- Área de devoluciones: son los encargados de revisar las novedades que trae cada cliente en la factura con relación a la mercancía que les devolvieron por cualquier motivo, verifican el estado real de la mercancía con el reporte previamente realizado por el servicio al cliente en este caso el del practicante.

- Área de POP: están encargados de tener un inventario adicional de los materiales publicitarios de la mayoría de los proveedores, para posteriormente generar la remisión pertinente para la distribución del mismo.

- Servicio al cliente: Área donde se agendan las citas para la entrega de mercancías y se registran las novedades de cada transporte realizado, esta área cuenta con 8 ejecutivos que manejan diferentes clientes:

- Valentina Muñoz: ejecutiva de cuenta de Nestlé.
- Heidy: ejecutiva de cuenta de Unilever Andina
- Lina Marcela: ejecutiva de cuenta de JGB, Aldor, Spin, Upfield, Alura.
- Sandra: ejecutiva de cuenta de Colgate palmolive, Azulka, S.C Jonhson,

Energizer, Pisa farmacéutica, Eterna.

- Brallan M: ejecutivo de cuenta de Nestlé Purina, Terrafertil, Griffit, Triguisar, Sony.
- Andrés: ejecutivo de cuenta de Jonhson & Jonhson, Mondelez, Sánchez Cano.
- Mauricio: Material P.O.P, Visión cosmic, Recogidas y la logística inversa de cada uno de los clientes anteriormente mencionados.
- Fernando cardona. Ejecutivo de cuenta de Procter & Gamble.

3.6 HERRAMIENTAS Y EQUIPOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CARGO

Icoltrans presta todas las herramientas necesarias para desempeñar el cargo de una manera eficiente, se cuenta con:

- portátil con todos los programas requeridos en la empresa,
- celular corporativo.
- Botas platineras
- Casco de seguridad
- Dotación de camisas ya que es necesario el uniforme para una correcta presentación.
- Útiles básicos como: cuaderno, lápiz y la lapiceros

3.8 CONDICIONES DE TRABAJO:

Las condiciones de trabajo son óptimas, el lugar de trabajo en el área de servicio al cliente es demasiado amplio, se cuenta con 11 puestos de trabajo, de una manera correctamente distribuida, cada uno cuenta con su espacio del escritorio, silla, computador, entre otras.

Las personas en el área son de personalidades muy distintas pero el ambiente laboral es muy ameno y no lo tratan como un practicante más si no como parte de la familia Icoltrans, eso es uno de los miedos que se genera en algunos de los practicantes, como lo van a tratar en el círculo donde debe estar en constante relación.

3.9 ENTRENAMIENTO

La capacitación general duró 4 días donde se estuvo en Cinco áreas específicas y fundamentales, donde se debe estar en constante relación.

- Área de cumplidos y despachos: La capacitación se fundamentó en los programas que se utilizan para el registro de los carros con la mercancía que llevan al día, (se realiza la relación de los carros y la mercancía), al final del día se devuelve la factura con las novedades que tuvo y se escanea para subirla a la plataforma de Mayes y Docuware para realizar su correcta aprobación y así se finaliza el proceso de esa factura, además se brindaron capacitaciones de la elaboración de los manifiestos de los vehículos y como se modifican, como generar cada evento de novedades que puede tener cada factura.

- Área de devoluciones o legalización: este área se encuentra al final de la bodega y es donde llegan las mercancías que devuelven las rutas, sea porque en la factura los productos no estaban pedidos, el producto trae una avería, Calidad entre otras causales, se encargan de revisar que la nota que trae la factura concuerde con la mercancía que trae la ruta y el reporte registrado previamente en la mayes, además se realizó una capacitación de la distribución que manejan de las mercancías con todos los proveedores y las divisiones que se hacen del alimento con el aseo.

- Área de Calidad: la capacitación en esta área se basó en aprender a identificar las novedades que tiene la mercancía y poder definir si es un daño de producto por el transportador, una avería de origen o de destino, si realmente es de calidad del producto, cuando es calidad del mismo se generan cobros al cliente inicial o si en un descargué se presentó una mercancía con faltantes de origen se revisa para generar y procesar el cobro de la misma.

- Área de sistemas: La capacitación se basó en los programas que debemos como practicante estar en constante relación, se explica que es cada programa, para que sirve, como es su correcto funcionamiento, los problemas más comunes que puede presentar y cómo manejarlos de una manera eficiente.

- Área servicio al cliente: La capacitación duró más ya que es en el área donde me desempeño como practicante, en este la capacitación fue enfocada más que todo en manejar los programas fundamentales como; Mayes donde se registran las novedades de los clientes con la mercancía y se aprueban, Logon donde se puede evidenciar la programación de los eventos que ya fueron y los que van a hacer asignados, SAP TM y SAP EM dónde se puede evidenciar la ruta que lleva la factura y si la mercancía salió a reparto o sigue en bodega, además se en estos se descargan las órdenes de compra para las facturas que lo necesitan y se realizan los segundos ofrecimientos.

3.10 COMPETENCIAS

Inicialmente como la habilidad más significativa para desempeñarse de una manera correcta en el cargo, es el manejo de Excel de una manera avanzada, además de tener conocimiento de los proceso logísticos como; un correcto almacenaje de los productos, conocer

el correcto embalaje que debe tener los productos al momento de estar internamente almacenado como también externamente, tener conocimiento de los certificados que deben tener cada producto al momento de su distribución al cliente final.

3.11 RESPONSABILIDADES

Realmente como practicantes todas las funciones previamente mencionadas son de mucha importancia, pero las actividades que se pueden definir como fundamentales, es realizar un seguimiento adecuado de la mercancía programada para ese día, que si saliera a ruta y si no informar a cada ejecutivo para que realice la gestión adecuada, incluyendo las programadas al éxito, realizar los reportes de las novedades para que sea más rápido el proceso de legalización de la mercancía, agendar las citas de cada cliente y realizar el consolidado de las mercancías que tienen salida el día siguiente con su respectiva cita para posteriormente enviarlo y subirlo en la plataforma para que sea visible.

3.12 DEBERES

- Recoger la carpeta de servicio al cliente en cumplidos y validar con cada ejecutivo el proceso de reporte de las facturas que se encuentren ahí para proceder con el registro en mayes.
- Descargar mayes novedades y generar tabla para iniciar a aprobar registros pendientes.
- Marcación de las facturas que van en ruta el siguiente día con la fecha y hora de la cita.

3.13 RIESGOS DEL CARGO.

Cada función tiene su rango de riesgo, los más influyentes y críticos son:

- La programación de una cita erróneamente, tanto al momento de informarle al ejecutivo como en el momento de marcar la factura, puede ocasionar un sobre costo a la empresa.

- La aprobación de una novedad sin generar una validación exhaustiva, donde puede ser una aprobación errónea y puede generar un cobro a la empresa.

- Generar mal las remisiones cuando son para procesar un segundo ofrecimiento, también genera un costo adicional para la empresa.

Para un practicante es genera demasiada incertidumbre y miedo cuando hay funciones que pueden generar algún tipo de incursión económica para la empresa, por eso la mayoría somos más precavidos para evitar estos tipos de riesgo.

4. CARACTERÍSTICAS DE LA PRÁCTICA

4.1 JUSTIFICACIÓN:

La práctica empresarial es importante para cualquier tipo de carrera por que en esta se coloca en práctica la mayoría de lo aprendido en los semestres en esta se demuestran o se pueden resaltar las capacidades en que tiene uno como estudiante en determinadas áreas, para muchos las practicas son un pilar fundamental para decidir en que se puede enfocar en la especialización si se piensa realizar una, también es importante para adquirir una experiencia significativa para presentarse en otras empresas del mismo sector.

Las prácticas en un operador logístico es tener en cuenta muchos factores como

- Procesamiento de los pedidos:
- Manejo de materiales
- Embalaje

- Transporte de la mercancía:
- Almacenamiento
- Control de stock:
- Servicio al cliente:

Desde cualquier perspectiva se debe generar un correcto manejo de los factores anteriormente mencionados para así realizar una eficiente operación e incurrir en menores gastos y generar mayores ganancias para la empresa.

La logística sirve para gestionar las operaciones que están directamente relacionadas con el flujo e materias primas, productos semielaborados y productos terminados, desde su origen hasta el consumidor ya sea intermedio o final, para conseguir de una manera eficiente el transporte de estos productos al consumidor, Icoltrans ofrece diferentes servicios que son:

En el transporte:

- Masivos.
- Semi masivos.
- Paletizado.
- Distribución.
- Consolidación de carga.
- Entregas certificadas.

Almacenamiento

- Rotación de stock controlada.
- Tener accesibilidad a todas las mercancías.
- Máximo aprovechamiento de almacenamiento tanto en altura como superficie.

- Conseguir llevar los recuentos y los inventarios con facilidad, además de conocer el estado en el que se encuentran

Logística Inversa

- Rechazos contra entrega
- Devoluciones o recogidas

Acondicionamiento secundario

- Etiquetado
- Sub empaques
- Pre-pack -reempaques
- Armado de P.O.P
- Marcación Ink-jet
- Armado de ofertas
- Entre otros

Administración de procesos P.O.P

- Administración de inventarios
- Almacenamiento
- Distribución

Para Icoltrans “La logística es un conjunto de actividades estratégicas que tienen como objetivo proveer, adquirir, almacenar y distribuir materias primas, productos semi-elaborados y terminados, para una organización o al consumidor final”. (Icoltrans, Logística Icoltrans, 2022)

Además un punto que debemos tener en cuenta que los temas logísticos en Colombia son demasiado complejos ya que hay diferentes factores que influyen en el momento de generar el transporte de la mercancías como son:

- Problemas en las vías: por derrumbes o por el mal estado de las mismas generan retrasos para la entregas.
- Los paros que realizan los ciudadanos congestionan las vías y generan retrasos.
- Entre otros

Factores que incurren en sobre costos para las transportadoras, en casos como estos se deben generar estrategias claves para mitigar estas problemáticas, por eso es importante contar con un operador logístico eficiente como por ejemplo Icoltrans, ya que se centra en 5 claves básicas y fundamentales para tener una correcta administración de inventarios en la logística, nos ayuda a determinar exitosamente los modos y tiempos de entregas de cualquier producto que comercializa una empresa.

Es importante resaltar que la manipulación de productos de cada empresa es diferente, es fundamental que la administración de inventarios en la logística sea llevada a cabo por un operador logístico experto, y las claves de este son

- Tener el control de la existencia de tus productos: a través de un. Código de barras Icoltrans, realizan el seguimiento detallado a la cantidad y el estado de tus productos.
- Planificación de ventas de productos a corto plazo: tener claro tu inventario, te permitirá saber cuánto será necesario invertir en producción, y así reducir el desperdicio de material, dinero e insumos.

- Organización por cantidad, tamaño y localización de los productos: el orden en el almacenamiento reduce costos y tiempo en la ejecución lo que implica un mejor rendimiento de tu empresa y mayor satisfacción del consumidor final.
- Transporte de tus productos almacenados: Icoltrans no solo se encarga del inventario de tus productos, sino también de su transporte y distribución de una forma eficaz y concisa
- Adaptabilidad a las necesidades: Icoltrans se adapta sistemáticamente a las necesidades, enlazando los indicadores de desempeño, y así logrando un funcionamiento cada vez más eficiente.

Para icoltrans “Es muy importante que las empresas tengan su inventario controlado, vigilado y ordenado, ya que la finalidad es distribuir y abastecer de forma adecuada el material del que se dispone. Además de tener el control de la mercancía, y poder generar reportes de la situación económica del negocio”. (Icoltrans, Operador logístico, 2022)

4.2 OBJETIVO GENERAL:

Identificar las necesidades de cada ejecutivo de cuenta y generar un apoyo de manera eficiente para realizar sus funciones tales como son: gestionar el cargue y desacrague de la mercancía, gestionar la entrega con el cliente final, validar que las facturas tengan los anexos obligatorios.

4.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer las Facturas de cada cliente que transporta la empresa, algunos de los clientes son: Nestlé, Nestlé purina, Azulka, Unilever, Johnson y Johnson, Hasbro, J.G.B. Colgate.

- Distinguir de una manera eficiente la mercancía para registrar cualquier tipo de novedad que tiene la misma.
- Relacionar el lote de cada producto según el cliente final
- Determinar los documentos obligatorios que se anexan a las facturas que previamente el cliente final lo exige, tales como los certificados de calidad del producto.
- Determinar los cambios de las remisiones de algunas facturas, ejemplo, en el momento de realizar un segundo ofrecimiento, se debe realizar un cambio en la remisión para que se realice un cobro adicional.
- Generar capacidad de cubrir a cualquiera de los ejecutivos al momento de alguna emergencia o vacaciones.

5. INFORME EJECUTIVO:

La realización de las prácticas en una empresa de logística nacional específicamente en el área de servicio al cliente, es un poco compleja ya que son varios ejecutivos con diferentes cuentas de clientes y nosotros como practicantes debemos adquirir el conocimiento de cada uno de los clientes para poder brindarles cualquier tipo de ayuda que necesiten. Para aprender a identificar todas las facturas, donde está el número de factura, los códigos de cada producto, el lote de cada mercancía de que destinatario es, se realizan unas capacitaciones al momento de ingresar.

Todo la práctica se desenvuelve en el siguiente aplicativos que maneja la empresa que se llama ICOLNET

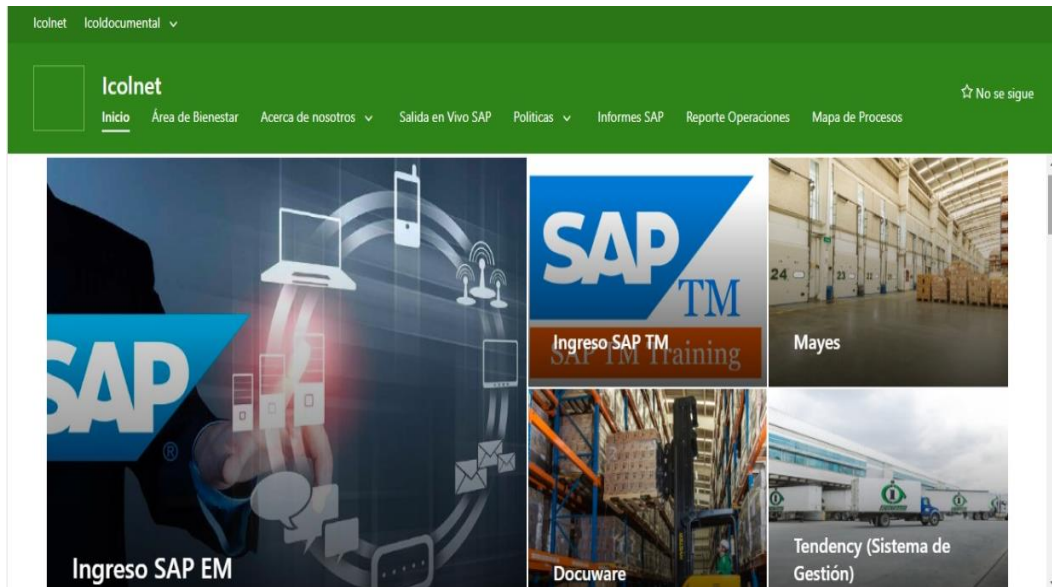


ILUSTRACIÓN 4 ICOLNET

En este aplicativo se despliegan unas aplicaciones que son necesarias y se usan todo el tiempo como, por ejemplo,

- SAP: Este se divide en dos los cuales son:

EM: en este sistema podemos consultar el estado de cada factura.

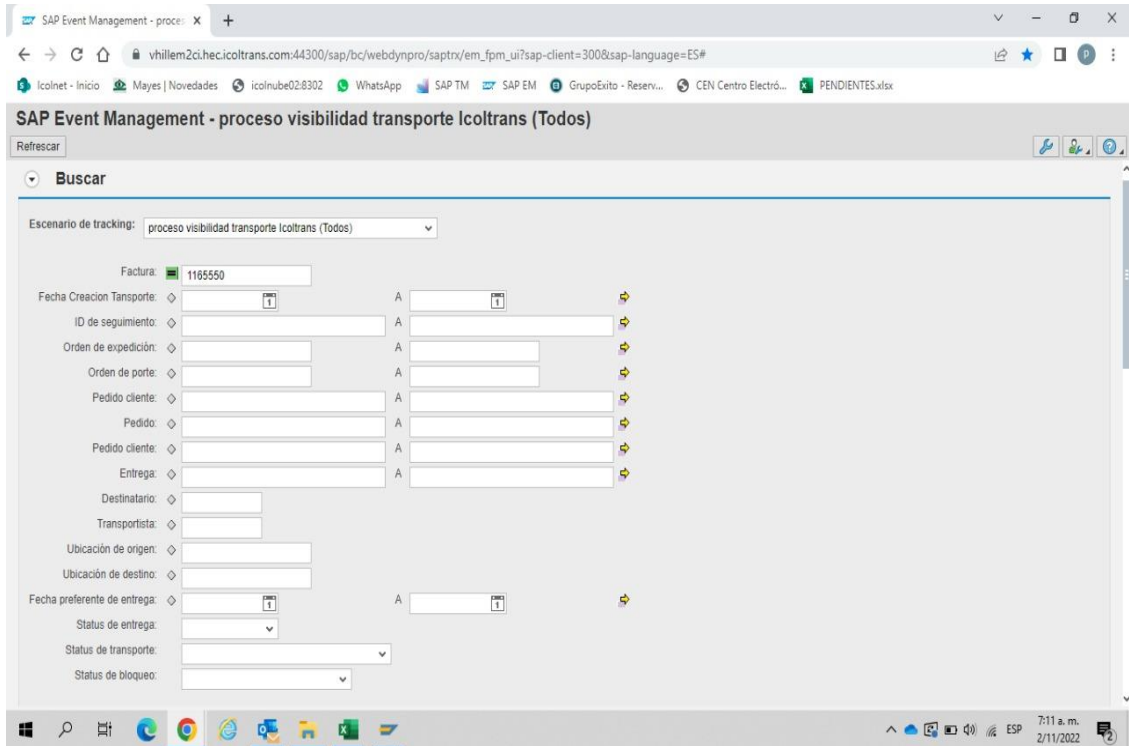


ILUSTRACIÓN 5 SAP-EM

En la siguiente imagen se puede observar una factura, que fecha fue trasladada del origen hacia las bodega de Icoltrans que trayectoria realizó el conductor, en el momento que está esperando el descargué, cuando lo descarga y cuando finaliza el descargue además de eso se puede observar un tramo adicional que es la salida a ruta desde Icoltrans al cliente final, donde se evidencia la placa, el día, y la hora de cada evento.

The screenshot displays the SAP Event Management interface for 'proceso visibilidad transporte Icoltrans (Todos)'. At the top, there is a summary table with two rows of event data:

Evento	Fecha	Ubicación
0000100003	02.11.2022	JYN665
0000100003	31.10.2022	TPL933, R74577

Below this is the 'Mensajes de evento' section, which includes a table of event messages:

Status	Evento	FechaHora planificada	FechaHora real	Razón	Ubicación	Ubicación
Δ	Salida a Ruta	29.10.2022 01:27:30 ESTNO			0003321278	Inversiones Merca Z S A
Δ	En espera para descargar	29.10.2022 01:49:30 ESTNO			0003316463	COMPASS GROUP SERV COLOMBIA S A
Δ	Inicio de descarga	29.10.2022 01:49:30 ESTNO			0003316463	COMPASS GROUP SERV COLOMBIA S A
Δ	Salida a Ruta	29.10.2022 01:49:30 ESTNO			0003316463	COMPASS GROUP SERV COLOMBIA S A
Δ	Fin de descarga	29.10.2022 01:51:30 ESTNO			0003316463	COMPASS GROUP SERV COLOMBIA S A
Δ	En espera para descargar	01.11.2022 22:07:00 ESTNO			0003020369	CAUCHOVIDRIOS SAS
Δ	Inicio de descarga	01.11.2022 22:07:00 ESTNO			0003020369	CAUCHOVIDRIOS SAS
Δ	Fin de descarga	01.11.2022 22:07:00 ESTNO			0003020369	CAUCHOVIDRIOS SAS
Δ	Fin de Recorrido	01.11.2022 22:07:00 ESTNO			0003020369	CAUCHOVIDRIOS SAS
✓	Fin de carga	28.10.2022 20:49:30 ESTNO	02.11.2022 06:45:46 ESTNO		0003009178	ICOLTRANS ITAGUI CEDI PRINCIPAL

ILUSTRACIÓN 6 SAP-EM

TM: Esta aplicación se utiliza para crear Remisiones de salida de mercancía, se generan las liquidaciones de portes, se pueden realizar la gestión de órdenes, donde se puede modificar una factura, por ejemplo, en el momento de que se programó una cita con un cliente determinado y este cliente no estaba o no puede recibir la mercancía en el tiempo establecido, que es la hora de la cita y se le dan 30 minutos al cliente para recibir la mercancía, si en ese tiempo estimado no recibe lo que se realiza es un segundo ofrecimiento facturable, básicamente en esta aplicación se generan todos los cambios que se generen a las facturas.

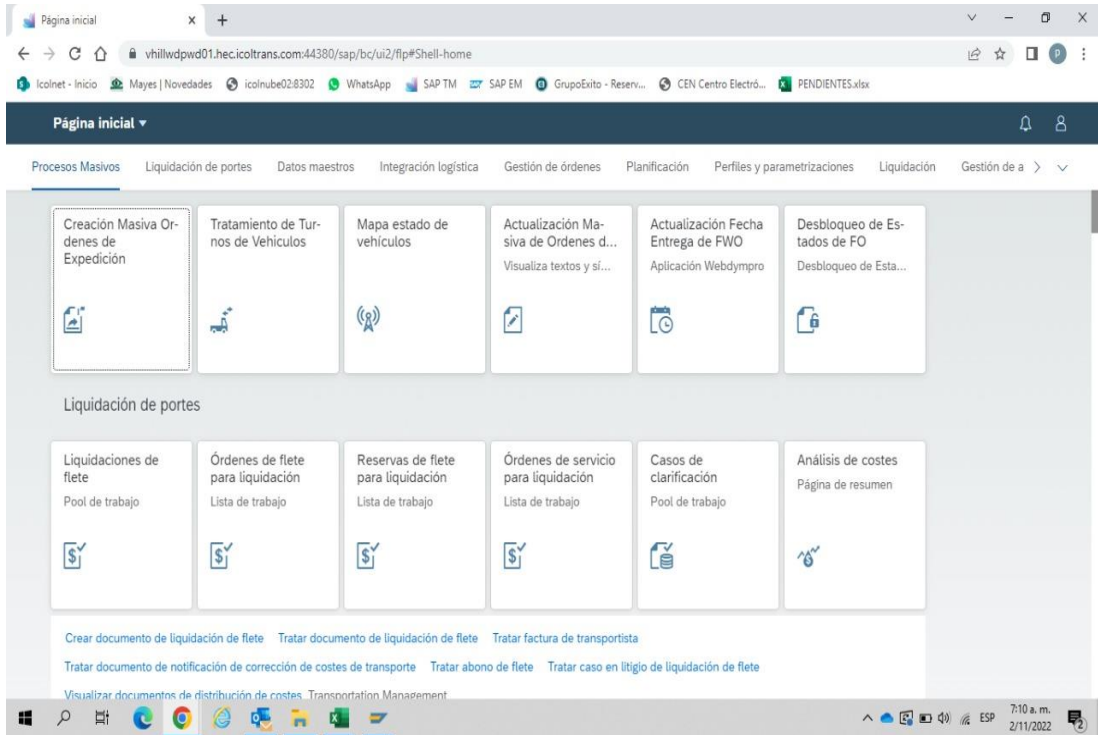


ILUSTRACIÓN 7 SAP-TM

- Página de Certificados para los clientes como KOB(A1): se pueden expedir los certificados de calidad que algunas facturas necesitan para el momento de la entrega.

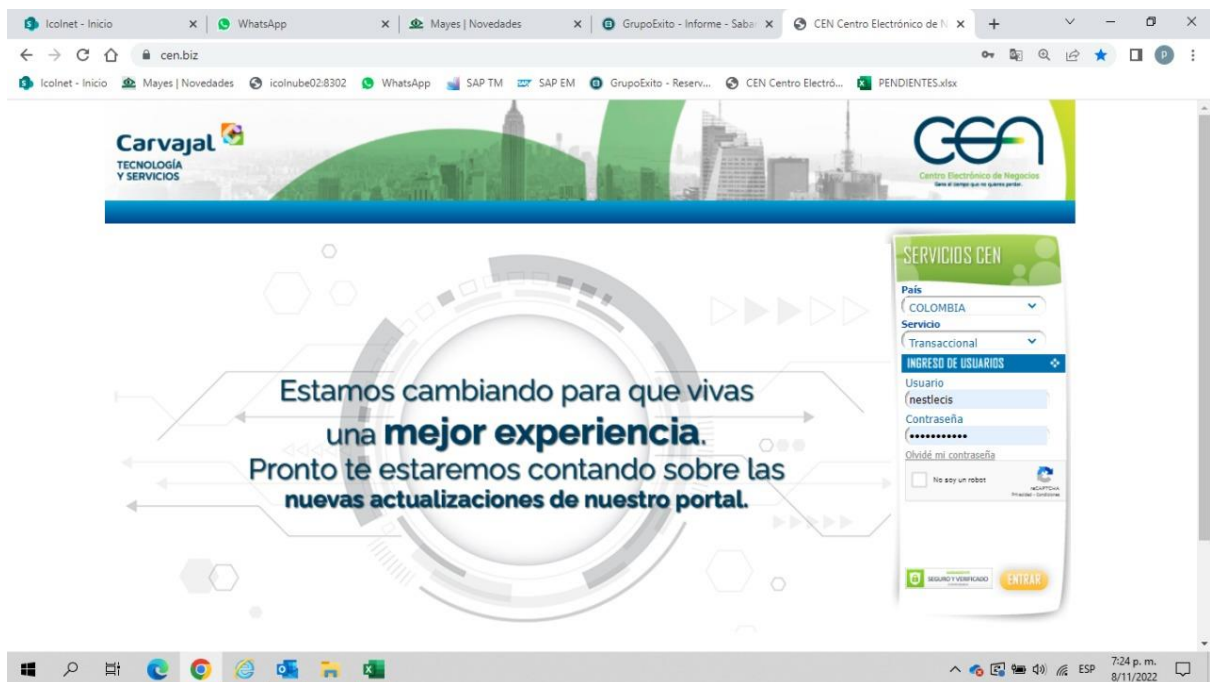


ILUSTRACIÓN 8 CERTIFICADOS

- C3: Este sistema es un convenio con el Éxito para realizar las entregas al mismo, en esta se realizan las respectivas reservas de las citas, con sus órdenes de compra de cada factura, estas citas son delicadas ya que al no cumplirlas por cierto tiempo generan sanciones, como practicantes debemos estar atentas todos los días en programar las entregas del día siguiente y en el transcurso del día verificar que si se cumplieran las programadas de ese día.

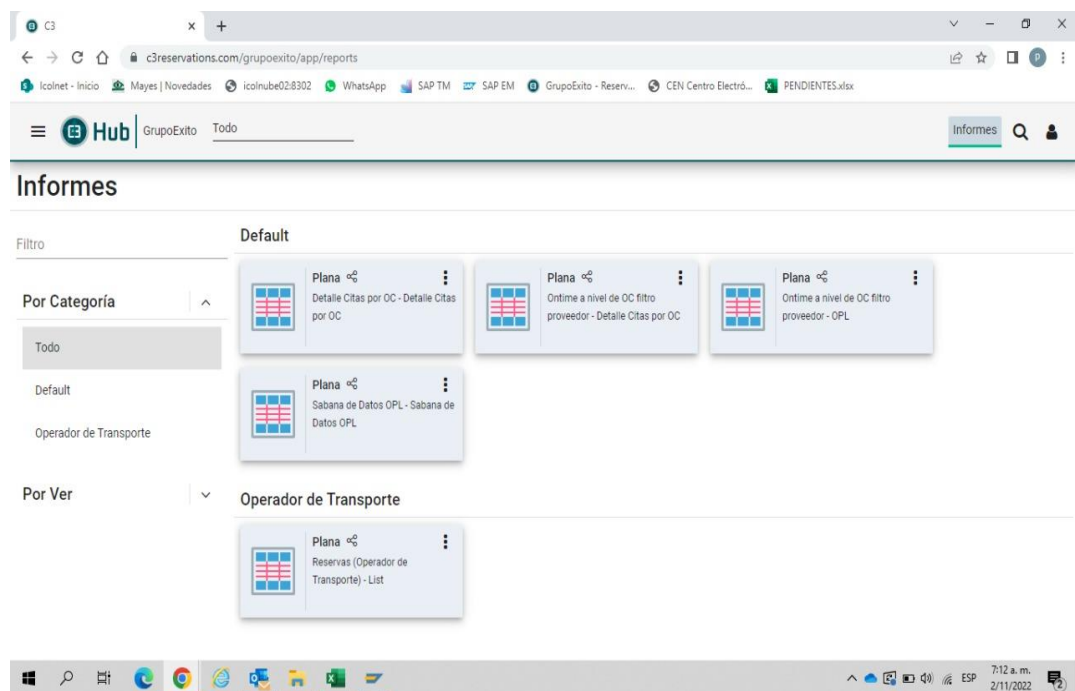


ILUSTRACIÓN 9 EXITO

- MAYES: Este sistema es el más utilizado y uno de los más importantes, acá se encuentran almacenadas la mayoría de las facturas, cuando se presenta alguna novedad en el momento del descargue o del transporte de la mercancía, se genera el registro y automáticamente se crea la afectación a la factura, En este también se generan los reportes de transportadoras externas que están vinculadas a la empresa como

Transportes Oro, LTSA, etc. Se generan también modificaciones de algunos reportes, si faltaron ítems o si hay que eliminar alguno. Adicionalmente esta parte de aprobación de novedades que es cuando, se generan el reporte y en el área de devoluciones verifican que lo reportado coincida con la mercancía devuelta, se puede aprobar la novedad para que genere el compro ya sea al cliente, al transportador o el destinatario final.

Registro Novedades

Buscar Operaciones

Reporte Novedades Icoltrans

Cliente: Centro Origen: Centro Destino:

Factura: Remision: Carta Porte:

Orden de Compra: Fecha Inicial de Operacion: Fecha Final de Operacion:

Reporte Novedades Transportadoras Externas

Seleccionar Productos Por Factura

Guardar Novedades

ILUSTRACIÓN 10 MAYES

A continuación se presentara un cuadro donde se abarca las novedades más comunes, en el área de servicio al cliente, donde se define sus descripción, causas y alternativas de acción, cuadro tomado de (rojas, s.f.)

NOVEDAD	DESCRIPCION	CAUSAS	MEJORA
			ACCION
ORDEN DE COMPRA VENCIDA	Documento físico, con fecha vencida (factura)	Retraso en la operación, gestión, e ingreso del servicio en el sistema (SIGELO) por parte del área de atención y servicio al cliente	Organización de entregas regidas a la fecha estipulada, contratación de estudiante en practica en el área de atención y servicio al cliente con el fin de brindar apoyo y desarrollo de funciones e ingreso del servicio
MERCANCIA NO CODIFICADA	Mercancía con problemas de codificación	Falta de verificación de la mercancía al ser recibida por parte del cliente, problemas de fabricación	Revisión de la mercancía al ser recibida por parte del cliente, mejora de procesos de separación de mercancía, capacitación al personal operativo
PROBLEMAS DE ORDEN DE COMPRA	Documento físico, con inconsistencia de datos en su orden (fecha, precio, producto)	Falta de datos o error en la emisión de la orden	Consulta y verificación de las ordenes de compra en el sistema, antes de su despacho

ILUSTRACIÓN 11 NOVEDADES

(rojas, s.f.)

<p>PEDIDO REPETIDO</p>	<p>Solicitud de mercancía repetida</p>	<p>falta de registro de solicitud de pedido en el sistema (SIGELO) por parte del área de atención y servicio al cliente, Mala separación de la mercancía en la operación</p>	<p>Verificación de pedidos realizados, Ingreso y registro de solicitud de pedidos en el sistema (SIGELO) por parte del área de atención y servicio al cliente</p>
<p>MERCANCIA NO SOLICITADA</p>	<p>Solicitud de mercancía no solicitada por parte de los clientes</p>	<p>Ingreso repetido de solicitud de mercancía al sistema (SIGELO), por parte del área de atención al cliente, mala separación de mercancía en la operación</p>	<p>Seguimiento y revisión de las solicitudes realizadas por los clientes de manera continua en el sistema (SIGELO), control y capacitación a al personal operativo</p>

ILUSTRACIÓN 12 NOVEDADES

(rojas, s.f.)

- **DOCUWARE:** En esta aplicación es donde termina todo el proceso de una factura, acá se almacenan todas las facturas de los clientes que han sido cumplidas, acá se encuentran escaneadas con o sin novedad, se encuentran todas las que salieron a ruta y fueron recibidas por el cliente final con su respectivo sello de recibo.

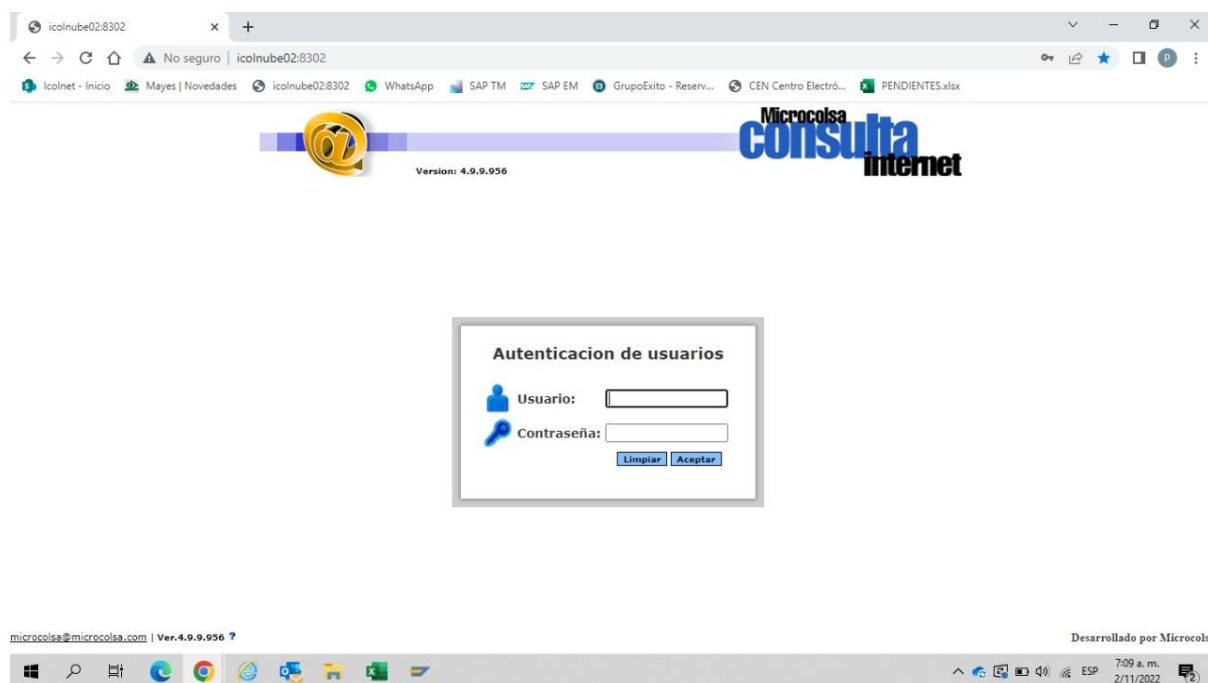


ILUSTRACIÓN 13 DOCUWARE

Todos estos aplicativos son totalmente necesarios y se utilizan todos los días para realizar un correcto desempeño laboral.

Además de las funciones anteriormente mencionadas se presentó la oportunidad de cubrir unas vacaciones por 15 días de uno de los ejecutivos, donde tenía cuentas como:

- Material publicitario de varios de los clientes, por ejemplo JGB POP, UNILEVER POP.
- Generar las recogidas de mercancía que se quedan en los clientes finales ya sea por avería o porque fueron no pedidas o se va a realizar algún servicio de

destrucción, estas recogidas se realizan mayormente a Purina, Nestle, Johnson & Johnson, Terrafertil, etc.

- Cuenta de Visión cosmic.
- Gestionar el proceso de logística inversa.

Para el material publicitario de los clientes, se debían programar las entregas que previamente eran solicitadas por los clientes, es decir, Yumbo necesitaba material publicitario de JGB, generaba una solicitud que me llegaba al correo y posteriormente se generaba la remisión de salida de ese material publicitario.

El proceso de generar las recogidas de mercancía en los clientes finales era un poco más complejo, ya que algunos deberían tener una cinta y un certificado por el proveedor de que la mercancía estaba correcta para realizar la recogida, si en el caso de no presentar las mismas se debía gestionar con el proveedor, para realizar un segundo ofrecimiento y un cobro adicional, también habían caso donde no se encontraba nada para recoger y se cerraba como no exitosa y se anexaba el correo a la factura con la novedad para su correcto cumplimiento y poder ser escaneada en el área de cumplidos.

Manejar la cuenta de Visión cosmic se basaba en gestionar las entregas de muebles y realizar un estatus con su respectivo seguimiento de todos los días, es una cuenta que facturaba todos los días, la cual se debía estar pendiente para gestionar las entregas dentro de los pazos establecidos para no generar un déficit en el On Time y no generar algún tipo de pérdida por sanciones.

Gestionar el proceso de devoluciones de los clientes fue el proceso más complejo ya que este proceso de logística inversa se realizaba con el 90% de los clientes que no se almacenaba la mercancía ahí mismo en la bodega o que tenían convenios de destrucción con la empresa, este se daba en varios pasos como:

- Después de realizar la distribución de la mercancía al cliente final y si hubo alguna nota de novedad registrada en la factura por Avería, No pedido, Mal codificación, Fecha corta u algún otro motivo donde genere el retorno de la mercancía a la bodega nuevamente, se procede a la legalización donde se verifica que la mercancía si coincide con la nota

- Posteriormente nos pasan las copias de las facturas para realizar el proceso de logística inversa donde ya debe estar verificada la mercancía que es relacionada a la factura, la cantidad exacta a que se va a generar la devolución y se genera un archivo con la información pertinente como:

- El nombre del cliente
- El proceso que se va a realizar que es una devolución
- Destinatario de la devolución
- Cantidad de cajas que se devuelven
- Peso y volumen de las cajas
- Precio de la mercancía

Al generar este archivo se procesaba al sistema de SAP para así generar las remisiones de salida de la mercancía, donde se imprimía la remisión y se pegaba una copia a las facturas y una a la mercancía para su correcta identificación al momento de gestionar la salida de la misma.

Este reemplazo vacacional fue de demasiados retos porque estaba en un momento de que cualquier movimiento, cualquier decisión que tomara incurría en una obligación mayor porque cualquier error podría incurrir en sobrecostos a la empresa, un caso particular que evidencie mientras realizaba el reemplazo, Un cliente Final no quería recibir una mula con más de 1345 cajas de Jonhson & Johnson porque algunos meses atrás había solicitado el servicio

de recogida de unas recogidas, las cuales no se habían realizado y si no se realizaban esas 1345 cajas las devolvían y generaba un sobre costo mayor para la empresa, por ende se debía gestionar la recogida de manera inmediata y generar su retorno al origen, son riesgos que por descuidos o por una mala gestión se pueden presentar.

Para complementar los procesos de logística inversa Icoltrans lo define u especifica de la siguiente manera “La meta de cualquier estrategia de logística inversa es conseguir un nivel óptimo de satisfacción del cliente y controlar los costes de extremo a extremo en la cadena de suministro”. (Icoltrans, Logística Inversa, 2022).



ILUSTRACIÓN 14 LOGISTICA INVERSA (ICOLTRANS, LOGISTICA INVERSA, 2022)

¿QUÉ ES LA LOGÍSTICA INVERSA?

**Centro de
producción**



**Centro de
venta**



Es el proceso que se encarga del retorno y la devolución de los productos, desde los puntos de consumo hasta el fabricante o distribuidor, para efectuar su recuperación, reparación, reciclaje o eliminación

¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE LA LOGÍSTICA COMÚN Y LA LOGÍSTICA INVERSA?



La infraestructura, planificación y seguimiento es el mismo, la única diferencia es que ahora el destinatario es el encargado de gestionar la recogida del producto, su revisión y tratamiento.

¿QUÉ TIPOS DE LOGÍSTICA INVERSA EXISTEN?

Devoluciones: Consiste en retornar el producto desde el destinatario hasta el centro de origen. Esto puede ser causado por insatisfacción del cliente, entrega errónea, producto defectuoso, etc.

Ecológica: Reciclaje y tratamiento de los desechos generados por el producto final después de que es comercializado. Esto con la finalidad de reducir el impacto ambiental de dichos residuos.

¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE LA LOGÍSTICA INVERSA?



Reduce costos, ya que no es necesario la inversión en nuevos materiales en la cadena de producción; adicionalmente, promueve la protección del medio ambiente cuando se reciclan las materias primas.

Nosotros como practicantes después de una correcta capacitación estamos en la capacidad de cubrir el puesto de cualquiera de los ejecutivos de una manera eficiente, porque ya se cuenta con el conocimiento de la mercancía, la identificación de las facturas, los clientes finales que deben programarse las citas y deben ir con sus correspondientes certificados de calidad, tener el conocimiento de los días de recibo que manejan algunos con sus horarios, etc.

6. APORTES A MI FORMACIÓN PERSONAL:

Al momento de un practicante buscar la empresa donde desempeñar sus prácticas lo más importante que ve es que le pueda ayudar a crecer profesionalmente, que le puede aportar en su vida profesional, siempre estamos buscando algo que influya en el momento de salir al mundo laboral y muchas veces deja de lado lo que le puede aportar a su vida personal, en particular las prácticas en Icoltrans aportó mucho a mi formación personal ya que siempre he sido una persona tímida, miedosa de estar con personas que realmente no conozco, la empresa y específicamente el área me ha ayudado a Fluir más como persona, porque me encontré en un ambiente laboral con personas muy espontáneas, me ayudo a dejar de ser tan tímida, a no rendirme tan fácilmente frente a situaciones determinadas y me enseñaron sobre todo a tener calma y más paciencia.

7. APORTES A MI FORMACIÓN PROFESIONAL

La práctica profesional permite relacionar lo aprendido en la teoría al mundo real, es decir, poner en práctica todo lo aprendido, ayuda a aplicar todo el conocimiento adquirido y los aportes más significativo es el conocimiento de todo el proceso logístico nacional e interno que tiene una empresa de transporte, por ejemplo;

- El conocimiento de un adecuado del embalaje que tiene cada producto.

- Generar un cargue y descargue de manera eficiente y productiva.
- Reconocer los documentos expedidos por el cliente, donde se identifican la Carta porte, numero de factura, el delivery, referencia del producto, lote del que hace parte la mercancía, según cada lote de identifica que mercancía va a cada cliente final.
- Identificar las novedades de los productos, por ejemplo, cuando es una avería generada por un mal cargue o generada por el transportador, cuando es por calidad del producto que sería un defecto de fábrica, cuando se identifican estos factores se genera el cobro de mercancía ya sea al transportador, el cliente dueño de la mercancía o destinatario final.

Este conocimiento es de gran ayuda ya que en la carrera de negocios internacionales la logística es uno de los temas fundamentales y adquirirlos de una empresa con tanta trayectoria en el mercado, como lo es Icoltrans es de mucha satisfacción por todo el conocimiento que tiene esta en presa en este ámbito, además la practica en este operador logístico me ayudo a desarrollar destrezas y fortalecer los temas visto en la carrera específicamente en ámbito de logística y distribución.

8. CONCLUSIONES

En el área de servicio al cliente cada vez se a vuelto mas importante a travez del tiempo para cualquier tipo de organización, en Icoltrans aparte del área de los procesos logísticos es el área mas importante ya que se es fundamental para el completo funcionamiento de la misma, Icoltrans es una empresa estable y competitiva en el sector logístico es una de las primeras a nivel nacional, el tema que abarca esta empresa son demasiados complejos ya que la mayoría de sus operaciones se pueden ver afectadas por eventos externos que influyen es su desempeño como los son problemas en las vías que despliega una lista larga de factores, por eso el equipo de Icoltrans debe trabajar de una forma solida y concisa para mitigar todas estas afectaciones.

En el proceso de la practica fue una experiencia amena con procesos que me brindaron muchas experiencias y colocar en practica la mayoría de conocimientos que adquirí en la Universidad, fue un reto demasiado grande el reemplazo de las daciones del ejecutivo de cuenta, pero se realizo de una manera eficiente y estoy totalmente satisfecha con el proceso que desempeñe y con los temas aprendidos.

La Universidad nos brinda informacion demasiado pertinente y adecuada en los temas de formacion logistica y distribucion, son demasiados claros y consisos en los temas a tener en cuenta en el momento de generar o de ejecutar cualquier tipo de logistica.

9. RECOMENDACIONES

Como recomendaciones para la agencia la agencia de prácticas y específicamente para el líder del proceso de práctica, es generar evaluaciones constantes sobre cada uno de los procesos realizados, por ejemplo, en el área de despacho de la mercancía tratar de mitigar los errores en el momento del cargue de los vehículos para así evitar sobre costos, gestionar de una manera mas eficiente el recibo de las facturas cuando retornan para evitar que se extravíen y en el área de servicio al cliente es importante tener en cuenta la opinión de los clientes, lo cual permite conocer el resultado del servicio prestado por parte de la organización, ademas este área esta demasiado saturada de funciones, como recomendación intentar disminuir tantas funciones que pueden realizar otras áreas para tener una mayor eficiencia laboralmente.

10. BIBLIOGRAFÍA

- ICOLTRANS*. (2020). Obtenido de ICOLTRANS:
<https://www.icoltrans.com.co/inicio/nosotros/>
- ICOLTRANS. (2021). *ICOLTRANS*. Obtenido de HISTORIA SOCIETARIA ICOLTRANS:
<https://www.icoltrans.com.co/historia-societaria-de-icoltrans/>
- ICOLTRANS. (2021). *ICOLTRANS*. Obtenido de <https://www.icoltrans.com.co/historia-societaria-de-icoltrans/>
- INNOVACION, I. (2021). *ICOLTRANS*. Obtenido de
<https://www.icoltrans.com.co/icoltrans-le-apuesta-a-la-innovacion-y-la-tecnologia-en-materia-de-seguridad-y-prevencion-de-accidentes/>
- Blog icoltrans*. (s.f.). Obtenido de <https://www.icoltrans.com.co/inicio/blog/>
- SERVICIOS ICOLTRANS*. (s.f.). Obtenido de
<https://www.icoltrans.com.co/servicios/#maquilas>
- rojas, w. f. (s.f.). *Icoltrans*. Obtenido de
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/15892/CB-0522835.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Icoltrans. (3 de 2 de 2022). *Logística Icoltrans*. Obtenido de
<https://www.icoltrans.com.co/para-que-sirve-la-logistica-icoltrans-te-lo-explica/>
- Icoltrans. (3 de 3 de 2022). *Operador logístico*. Obtenido de <https://www.icoltrans.com.co/5-claves-por-las-que-debes-dejar-la-administracion-de-tus-inventarios-en-manos-de-un-operador-logistico-experto/>
- Icoltrans. (16 de 2 de 2022). *Logística Inversa*. Obtenido de
<https://www.icoltrans.com.co/que-es-la-logistica-inversa/>
- Icoltrans. (2013). *Slider*. Obtenido de <https://slideplayer.es/slide/1651362/>

11. ANEXOS

11.1 ALGUNAS CAUSALES de reportes del cliente Unilever que son diferentes a los demás clientes

Cliente	SiglasIGELO	IdSigelo
UNILEVER ANDINA S. A.	DC28	Anulación de pedido por política interna
UNILEVER ANDINA S. A.	DO14	Anulación pedido por fallo transporte Plataforma Destino
UNILEVER ANDINA S. A.	DO25	Anulación pedido por fallo transporte Plataforma Origen
UNILEVER ANDINA S. A.	DD12	Baja rotación del producto
UNILEVER ANDINA S. A.	DC62	Calidad del producto-Bloqueo
UNILEVER ANDINA S. A.	DD45	Cerrado por inventario
UNILEVER ANDINA S. A.	DC32	Código de barras errado / ilegible
UNILEVER ANDINA S. A.	DO17	Contaminación Cruzada Plataforma Destino
UNILEVER ANDINA S. A.	DO22	Contaminación Cruzada Plataforma Origen
UNILEVER ANDINA S. A.	DC73	Destinatario cambio de razón social
UNILEVER ANDINA S. A.	DD61	Destinatario avería mercancía después de la entrega
UNILEVER ANDINA S. A.	DC72	Dirección cambiada o no corresponde
UNILEVER ANDINA S. A.	DC74	Documentos incompletos
UNILEVER ANDINA S. A.	DC75	Error datos de la Factura
UNILEVER ANDINA S. A.	DO11	Error Despacho a Entrega Plataforma Destino
UNILEVER ANDINA S. A.	DO23	Error Despacho o Entrega Plataforma Origen
UNILEVER ANDINA S. A.	DD22	Exige cambio de factura por error en los datos de la misma
UNILEVER ANDINA S. A.	DC04	Faltante caja sellada de saldos
UNILEVER ANDINA S. A.	DC05	Faltante caja sellada original
UNILEVER ANDINA S. A.	DC03	Faltante de mercancía desde el cliente
UNILEVER ANDINA S. A.	DO16	Faltante Plataforma Destino
UNILEVER ANDINA S. A.	DO10	Faltante Plataforma Origen
UNILEVER ANDINA S. A.	DE31	Faltante por muestra antinarcóticos
UNILEVER ANDINA S. A.	DC67	Faltante por troque desde el cliente
UNILEVER ANDINA S. A.	DO28	Faltante por troque plataforma destino
UNILEVER ANDINA S. A.	DO27	Faltante por troque plataforma origen
UNILEVER ANDINA S. A.	DC82	Fecha de compromiso no informada al O.L
UNILEVER ANDINA S. A.	DC41	Fecha de vencimiento no aceptada
UNILEVER ANDINA S. A.	DE21	Llegada tardia por cliente u otras transportadoras
UNILEVER ANDINA S. A.	DD44	Maquina dispensadora averiada
UNILEVER ANDINA S. A.	DC01	Mercancía Averiada desde Cliente
UNILEVER ANDINA S. A.	DC66	Mercancía Averiada en Caja Sellada
UNILEVER ANDINA S. A.	DO18	Mercancía Averiada Plataforma Destino

11.2. CAUSALES COMUNES DE OTROS CLIENTES

SIGLA SIGELO	DESCRIPCION SIGELO
DC00	Sobrante de Mercancía desde el cliente
DC01	Mercancía Averiada desde Cliente
DC02	Sobrante por torque de Mercancía desde el cliente
DC03	Faltante de mercancía desde el cliente
DC04	Faltante caja sellada de saldos
DC05	Faltante caja sellada original
DC11	No hay orden de compra
DC12	Orden de compra vencida
DC13	Orden de compra atendida en varias facturas
DC21	Pedido sin bonificación
DC22	Mercancía no solicitada por destinatario
DC23	No recibe parciales de ordenes ya recibidas
DC24	Pedido repetido
DC25	Pedido cancelado
DC26	Mercancía con embalaje o unidad de empaque diferente
DC27	Error en la toma e ingreso del pedido
DC28	Anulación de pedido por política interna
DC31	Mercancía sin código de barras
DC32	Código de barras errado / ilegible
DC33	Mercancía no codificada
DC41	Fecha de vencimiento no aceptada
DC42	Producto sin fecha de vencimiento
DC43	Mercancía Vencida
DC51	Recogidas pendientes por realizar
DC61	Presentación del producto (Etiquetas-Empaque-Tapas, etc..)
DC62	Calidad del producto-Bloqueo
DC63	Mercancía Interna trocada
DC64	Mercancía sin PIN de seguridad
DC65	Mercancía Infestada
DC66	Mercancía Averiada en Caja Sellada
DC67	Faltante por troque desde el cliente
DC71	Precio o descuento de la factura diferente al pactado
DC72	Dirección cambiada o no corresponde
DC73	Destinatario cambio de razon social
DC74	Documentos incompletos
DC75	Error datos de la Factura
DC81	Pedido anticipado
DC82	Fecha de compromiso no informada al O.L

Cliente	SiglasIGELO	IdSigelo
COLGATE PALMOLIVE CIA	DC00	Sobrante de Mercancía desde el cliente
GRIFFITH	DC00	Sobrante de Mercancía desde el cliente
JOHNSON & JOHNSON	DC00	Sobrante de Mercancía desde el cliente
MONDELEZ COLOMBIA SAS	DC00	Sobrante de Mercancía desde el cliente
NESTLE DE COLOMBIA S.A	DC00	Sobrante de Mercancía desde el cliente
NESTLE PURINA PET CARE DE COLOMBIA S.A	DC00	Sobrante de Mercancía desde el cliente
SC JOHNSON & SON COLOMBIANA S.A	DC00	Sobrante de Mercancía desde el cliente
SC JOHNSON & SON COLOMBIANA S.A POP	DC00	Sobrante de Mercancía desde el cliente

ILUSTRACIÓN 20 CAUSAL SOBRANTE

Cliente	SiglasIGELO	IdSigelo
COLGATE PALMOLIVE CIA	DC01	Mercancía Averiada desde Cliente
GRIFFITH	DC01	Mercancía Averiada desde Cliente
JOHNSON & JOHNSON	DC01	Mercancía Averiada desde Cliente
MONDELEZ COLOMBIA SAS	DC01	Mercancía Averiada desde Cliente
NESTLE DE COLOMBIA S.A	DC01	Mercancía Averiada desde Cliente
NESTLE PURINA PET CARE DE COLOMBIA S.A	DC01	Mercancía Averiada desde Cliente
SC JOHNSON & SON COLOMBIANA S.A	DC01	Mercancía Averiada desde Cliente
SC JOHNSON & SON COLOMBIANA S.A POP	DC01	Mercancía Averiada desde Cliente

ILUSTRACIÓN 21 CAUSAL AVERIA

Cliente	SiglasIGELO	IdSigelo
COLGATE PALMOLIVE CIA	DC02	Sobrante por torque de Mercancía desde el cliente
GRIFFITH	DC02	Sobrante por torque de Mercancía desde el cliente
JOHNSON & JOHNSON	DC02	Sobrante por torque de Mercancía desde el cliente
MONDELEZ COLOMBIA SAS	DC02	Sobrante por torque de Mercancía desde el cliente
NESTLE DE COLOMBIA S.A	DC02	Sobrante por torque de Mercancía desde el cliente
NESTLE PURINA PET CARE DE COLOMBIA S.A	DC02	Sobrante por torque de Mercancía desde el cliente
SC JOHNSON & SON COLOMBIANA S.A	DC02	Sobrante por torque de Mercancía desde el cliente
SC JOHNSON & SON COLOMBIANA S.A POP	DC02	Sobrante por torque de Mercancía desde el cliente

ILUSTRACIÓN 22 SOBRANTE TROQUE

Cliente	SiglasIGELO	IdSigelo
COLGATE PALMOLIVE CIA	DC03	Faltante de mercancía desde el cliente
GRIFFITH	DC03	Faltante de mercancía desde el cliente
JOHNSON & JOHNSON	DC03	Faltante de mercancía desde el cliente
MONDELEZ COLOMBIA SAS	DC03	Faltante de mercancía desde el cliente
NESTLE DE COLOMBIA S.A	DC03	Faltante de mercancía desde el cliente
NESTLE PURINA PET CARE DE COLOMBIA S.A	DC03	Faltante de mercancía desde el cliente
SC JOHNSON & SON COLOMBIANA S.A	DC03	Faltante de mercancía desde el cliente
SC JOHNSON & SON COLOMBIANA S.A POP	DC03	Faltante de mercancía desde el cliente

ILUSTRACIÓN 23 CAUSAL FALTANTE

Cliente	SiglasIGELO	IdSigelo
COLGATE PALMOLIVE CIA	DC11	No hay orden de compra
GRIFFITH	DC11	No hay orden de compra
JOHNSON & JOHNSON	DC11	No hay orden de compra
MONDELEZ COLOMBIA SAS	DC11	No hay orden de compra
NESTLE DE COLOMBIA S.A	DC11	No hay orden de compra
NESTLE PURINA PET CARE DE COLOMBIA S.A	DC11	No hay orden de compra
SC JOHNSON & SON COLOMBIANA S.A	DC11	No hay orden de compra
SC JOHNSON & SON COLOMBIANA S.A POP	DC11	No hay orden de compra
COLGATE PALMOLIVE CIA	DC12	Orden de compra vencida
GRIFFITH	DC12	Orden de compra vencida
JOHNSON & JOHNSON	DC12	Orden de compra vencida
MONDELEZ COLOMBIA SAS	DC12	Orden de compra vencida
NESTLE DE COLOMBIA S.A	DC12	Orden de compra vencida
NESTLE PURINA PET CARE DE COLOMBIA S.A	DC12	Orden de compra vencida
SC JOHNSON & SON COLOMBIANA S.A	DC12	Orden de compra vencida
SC JOHNSON & SON COLOMBIANA S.A POP	DC12	Orden de compra vencida

ILUSTRACIÓN 24 CAUSAL ORDEN DE COMPRA

Cliente	SiglasIGELO	IdSigelo
COLGATE PALMOLIVE CIA	DC24	Pedido repetido
GRIFFITH	DC24	Pedido repetido

JOHNSON & JOHNSON	DC24	Pedido repetido
MONDELEZ COLOMBIA SAS	DC24	Pedido repetido
NESTLE DE COLOMBIA S.A	DC24	Pedido repetido
NESTLE PURINA PET CARE DE COLOMBIA S.A	DC24	Pedido repetido
SC JOHNSON & SON COLOMBIANA S.A	DC24	Pedido repetido
SC JOHNSON & SON COLOMBIANA S.A POP	DC24	Pedido repetido
COLGATE PALMOLIVE CIA	DC25	Pedido cancelado
GRIFFITH	DC25	Pedido cancelado
JOHNSON & JOHNSON	DC25	Pedido cancelado
MONDELEZ COLOMBIA SAS	DC25	Pedido cancelado
NESTLE DE COLOMBIA S.A	DC25	Pedido cancelado
NESTLE PURINA PET CARE DE COLOMBIA S.A	DC25	Pedido cancelado
SC JOHNSON & SON COLOMBIANA S.A	DC25	Pedido cancelado
SC JOHNSON & SON COLOMBIANA S.A POP	DC25	Pedido cancelado
COLGATE PALMOLIVE CIA	DC26	Mercancía con embalaje o unidad de empaque diferente
GRIFFITH	DC26	Mercancía con embalaje o unidad de empaque diferente
JOHNSON & JOHNSON	DC26	Mercancía con embalaje o unidad de empaque diferente
MONDELEZ COLOMBIA SAS	DC26	Mercancía con embalaje o unidad de empaque diferente
NESTLE DE COLOMBIA S.A	DC26	Mercancía con embalaje o unidad de empaque diferente
NESTLE PURINA PET CARE DE COLOMBIA S.A	DC26	Mercancía con embalaje o unidad de empaque diferente
SC JOHNSON & SON COLOMBIANA S.A	DC26	Mercancía con embalaje o unidad de empaque diferente
SC JOHNSON & SON COLOMBIANA S.A POP	DC26	Mercancía con embalaje o unidad de empaque diferente

ILUSTRACIÓN 25 DEMAS CAUSALES

11.3 EJEMPLO NOVEDADES DE CLIENTES



SANCHEZ CANO S A S
 NIT : 900,723,368 - 2
 CL 127A 7 19
 BOGOTA D.C. - COLOMBIA
 9370422
 facturacion.colombia@finicompany.com
 Responsables de iva - No somos autorretenedores
 Actividad Económica 4631 Tarifa 4,14



Cliente MEICO SA
 NIT 890,101,176 - 0 /Id. Extranjero :
 Dirección CR 4F 40 07 MANZANA B LOTE 3 PARQUE INDUSTRIAL
 Ciudad SINCELEJO-SUCRE - COLOMBIA
 Correo JEFEIMPUESTOS@MEICO.COM.CO
 Order Reference Prefijo
 Teléfono 3145957794
 Vendedor JIMENEZ AGUAS STEYSE
 Centro Costo 1
 Numero

FACTURA ELECTRONICA DE VENTA
FQ 1865

Fecha y Hora de Factura
 Generación 2022-10-25 14:41:13
 Expedición 2022-10-25 14:41:18
 Vencimiento 2022-11-25

CODIGO	DESCRIPCION	EMB	CAJAS	CANT	VLR UNIT CAJA	VALOR TOTAL
7020010013	HUEVOS FRITOS BRILLO 12X1KG	12	1	12	224,621.85	224,621.85
7816140002	CHICLE PELOTAS DE TENIS 12BX100UND	12	1	12	173,949.58	173,949.58

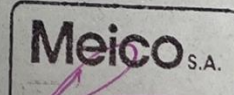
Total Bruto	398,571.43
IVA 19%	75,728.57
Total a Pagar	\$ 474.300,00

CONDICION DE PAGO
 Credito Credito Clientes Nacionales Transferencia Débito 474.300,00 Cuota 1 Vence el 2022-11-25

VALOR EN LETRAS
 Cuatrocientos Setenta Y Cuatro Mil Trescientos Pesos M/Cte

OBSERVACIONES

*• Se Recibe Huevos Fritos 12x1kg
 • Devolución de Chicle pelotas de tenis 12BX100UND, No tiene orden de*



Elaborado e Impreso por Sigo SAS Nit: 830.048.145-8

ILUSTRACIÓN 26 EJEMPLO NOVEDAD

11.4 INSTALACIONES DE LA BODEGA



ILUSTRACIÓN 27 BODEGA

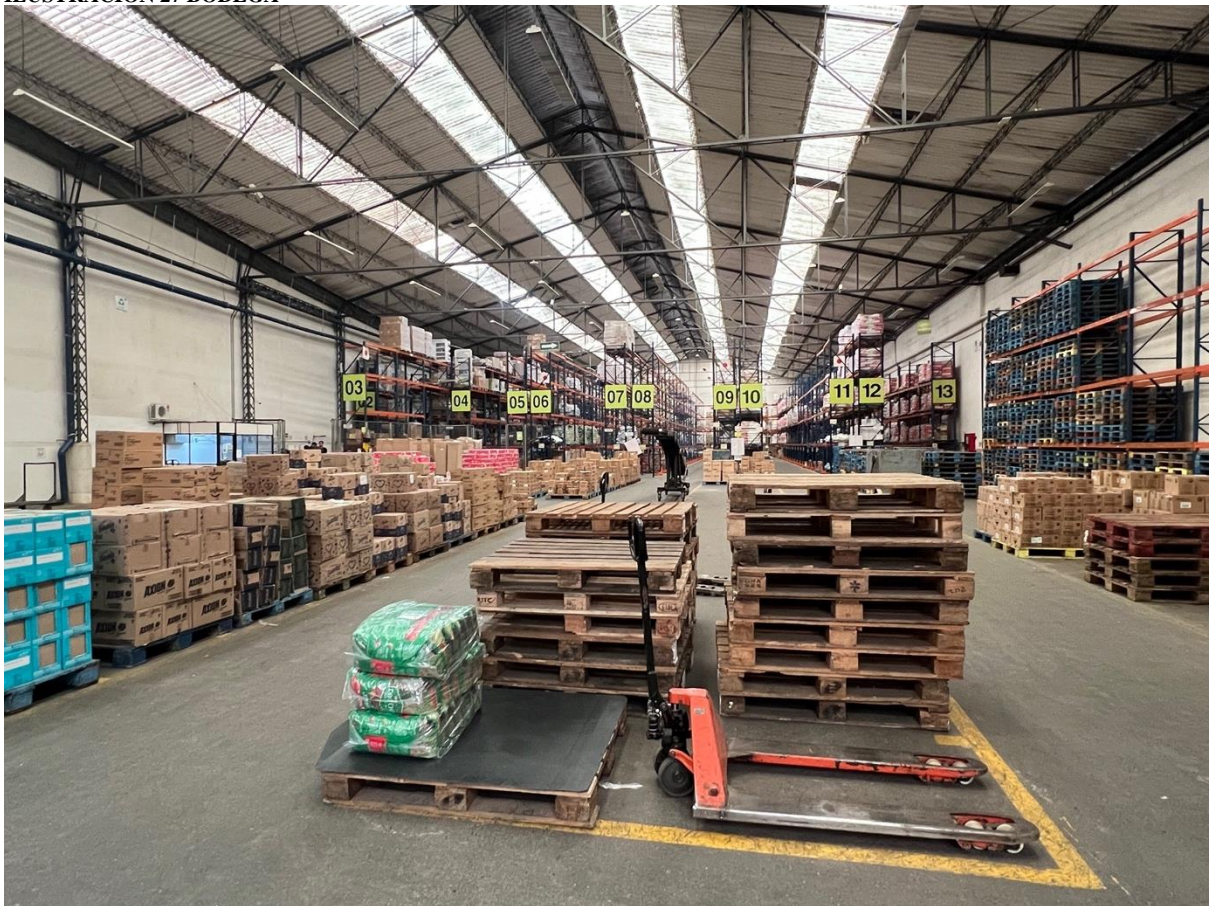


ILUSTRACIÓN 28 BODEGA

11.5 ÁREA ADMINISTRATIVA



ILUSTRACIÓN 29 ÁREA ADMINISTRATIVA



ILUSTRACIÓN 30 ÁREA ADMINISTRATIVA

11.6 ÁREA DE CUMPLIDOS Y DESPACHOS



ILUSTRACIÓN 31 ÁREA CUMPLIDOS Y DESPACHOS