

**PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO EN CUANTO A LA TRAZABILIDAD DE
LA CARGA, EN LA EMPRESA VÍA LOGÍSTICA INTEGRAL S.A.S.**

RAMÓN ENRIQUE GÓMEZ FIGUEROA

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
FACULTAD, DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
BOGOTÁ, COLOMBIA
AÑO 2020

**PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO EN CUANTO A LA TRAZABILIDAD DE
LA CARGA, EN LA EMPRESA VÍA LOGÍSTICA INTEGRAL S.A.S.**

RAMÓN ENRIQUE GÓMEZ FIGUEROA

TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADA(O) COMO REQUISITO
PARCIAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE:
PROFESIONAL EN COMERCIO INTERNACIONAL

DIRECTOR (A):
(PROFESIONAL EN COMERCIO INTERNACIONAL) WILLIAM FARID BARRETO
HERNÁNDEZ

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
FACULTAD, DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
BOGOTÁ, COLOMBIA
AÑO 2020

(Dedicatoria o lema)

A mis padres, a Dios y esposa, por ser el pilar fundamental en cada una de las circunstancias que atravesé para lograr cumplir este objetivo en mi vida personal, por el apoyo condicional que tuve en el proceso de la academia, el cual me ha dado la oportunidad de realizar este trabajo con el fin de obtener mi título como profesional en comercio internacional.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada etapa y proceso en mi vida, a mi familia por ser el apoyo incondicional en este proceso, compañeros y amigos que fueron de soporte en cada dificultad y con los cuales compartí una etapa maravillosa en mi vida como lo es la vida universitaria.

A mis profesores en la academia gracias por ser el pilar fundamental en mi formación como Persona con competencias ciudadanas y Profesional Idóneo, a mi tutor William Barreto del cuál adquirí conocimientos aplicables en esta pasantía.

RESUMEN

Este trabajo persigue un doble objetivo. En primer lugar, identificar, y analizar las necesidades que presenta la empresa vía logística integral s.a.s en cuanto al proceso de seguimiento y trazabilidad de la carga. En segundo lugar, colocar en práctica mis conocimientos, habilidades y experiencia en el sector del transporte de la carga nacional e internacional, con el fin de presentar una propuesta a la empresa que pueda mejorar su proceso eficientemente, ahorrando tiempo en sus procesos, fidelizando al cliente con un mejor servicio y de igual forma aportando al crecimiento de esta, ya que, con un excelente servicio prestado, se mantendrán los clientes ya existentes y se fidelizaran los nuevos.

Palabras clave: (trazabilidad, carga, fidelización).

ABSTRACT

This work has a double objective. First, identify and analyze the needs presented by the company Via logistics integral s.a.s regarding the process of tracking and traceability of the cargo. Secondly, to put into practice my knowledge, skills and experience in the national and international freight transport sector, in order to present a proposal to the company that can improve its process efficiently, saving time in its processes, loyalty to the client with a better service and in the same way contributing to the growth of this, since, with an excellent service provided, they will keep the customers already affected and the new ones will be loyal.

Keywords: (traceability, load, loyalty).

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. ANÁLISIS PRELIMINAR	2
1.1 ANTECEDENTES Y ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA.....	2
1.1.1 Reseña Histórica.....	2
1.1.2 Misión.....	3
1.1.3 Visión.....	3
1.2 OBJETIVOS DE LA PASANTÍA.....	3
1.2.1 Objetivo General.....	3
1.2.2 Objetivos Específicos.....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	4
1.4 MARCO TEÓRICO	5
2. PLAN DE TRABAJO.....	6
2.1 Actividades/responsabilidades.....	6
2.2 Cronograma	8
2.3 FUNCIONES PASANTES.....	9
2.3.1 Proceso interno de recibo y despacho de la mercancía.....	10
3. ANALISIS DOFA.....	12
3.1.1 Análisis del estado del proceso interno en la trazabilidad y seguimiento de los envíos nacionales e internacionales.....	15
4. RESULTADOS/PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	22
4.1.1 Propuesta de mejoramiento para la optimización del proceso de trazabilidad y seguimiento en la carga.....	22
4.2 CONCLUSIONES	27
4.3 RECOMENDACIONES.....	28
4.4 ANEXOS	29
5. Bibliografía.....	34

LISTA DE FIGURAS

Pág.

Figura 1 Entidades que regulan y vigilan el transporte en Colombia6

LISTA DE TABLAS**Pág.**

Tabla 1 Funciones, actividades y responsabilidades desarrolladas durante la pasantía.	7
Tabla 2 Cronograma desarrollo del informe de la pasantía.	8
Tabla 3 Proceso interno de recibo y despacho de la empresa vía logística.	10
Tabla 4 Matriz dofa	12
Tabla 5 Incidencias encontradas desde noviembre 1 de 2019 a febrero 29 de 2020.	19

LISTA DE ILUSTRACIONES

Pág.

Ilustración 1 Ciclo de un envío con unos de nuestros aliados DEPRISA/AVIANCA.. 11
Ilustración 2 Herramientas tecnológicas internas que maneja Vía Logística Integral S.A.S.
s.a.s 18

LISTA DE GRAFICAS**Pág.**

Grafica 1 Tipos de envíos realizados por los clientes entre noviembre y febrero.....	16
Grafica 2 Medios utilizados para el seguimiento y trazabilidad de la carga.....	17
Grafica 3 Gestión de la carga empresa vía logística.....	18
Grafica 4 Incidencias encontradas desde noviembre de 2019 a febrero de 2020.....	19
Grafica 5 Flujograma del transporte de la carga a nivel nacional.....	21

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1 Guía Electrónica Vía Logística Integral.....	29
Anexo 2 Guía Electrónica Envió Internacional.....	29
Anexo 3 Empresa Vía Logística Integral S.A.S.....	30
Anexo 4 Caso De Retiro Cliente Por Novedades De Saqueo.....	30
Anexo 5 Rastreo De Envió Nacional.....	31
Anexo 6 Incumplimientos En Entregas.....	31
Anexo 7 Manifiesto De Carga.....	32
Anexo 8 Mercancía averiada en tránsito a destino CTG.....	33
Anexo 9 Guía vía Logística Con Destino A Cartagena.....	33

INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo se realizó como propósito fundamental de poner en práctica todo el conocimiento teórico adquirido en la academia durante los 5 años de estudio en la Universidad Antonio Nariño para tal fin se llevará a cabo una pasantía en la empresa Vía Logística Integral s.a.s, durante 6 meses continuos, reflejando las actividades diarias asignadas por el jefe inmediato dentro de la compañía, con el fin de cumplir con las actividades planteadas tanto en la empresa como en la universidad.

Según el desarrollo de la pasantía las funciones a desempeñar son realizar el seguimiento de la carga, presentar informes a clientes, solucionar novedades, presentar solución a las incidencias reportadas por los aliados como DEPRISA, y todo el proceso desarrollado por la empresa dentro del área Logística

Para cumplir con la finalidad del informe se realiza un diagnostico interno del proceso que está llevando la empresa actualmente en cuanto a la trazabilidad y reportes que se le presentan a los clientes referente a entregas de mercancías, de igual forma con las incidencias(novedades) de la carga en los diferentes bases de los aliados a nivel nacional.

Todo lo mencionado anteriormente conlleva a presentar un análisis DOFA por medio del cual se busca identificar las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas en el proceso de manejo de la carga y las gestiones que se realizan para mantener a sus principales clientes satisfechos.

1. ANÁLISIS PRELIMINAR

1.1 ANTECEDENTES Y ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA

1.1.1 Reseña Histórica.

Vía logística integral s.a.s, es una empresa colombiana con 10 años de experiencia en la industria de la logística y transporte nacional e internacional. El personal se encuentra debidamente calificado en cada una de sus áreas, lo cual, sumado a la experiencia, metodología y amplio conocimiento, hace posible la entrega de un servicio ágil, confiable y comprometidos, con el éxito de nuestros clientes, situándonos como una excelente alternativa en el mercado.

Contamos con las mejores alianzas estratégicas que nos permiten llegar al 100% de municipios en el territorio nacional. Tenemos a disposición de nuestros clientes personal altamente calificado garantizando que los canales de comunicación funcionen de manera ágil y efectiva. (Vía logística integral, 2020)

1.1.2 Misión.

Incentivar la creatividad, innovación y compañerismo dentro de vía logística integral s.a.s.

Buscar constantemente las formas de aumentar nuestra habilidad de agregar mayor valor a nuestros servicios para mantener conformes a nuestros clientes.

Aumentar y mejorar nuestra eficiencia operacional, mediante procesos de negocios innovativos.

Ser parte integral como socio comercial del negocio de nuestros clientes, más que ser un proveedor de servicios. (Vía logística integral, 2020)

1.1.3 Visión.

Ofrecer la mejor atención personalizada, eficiente y profesional a nuestros clientes brindando soluciones logísticas y comerciales de acuerdo sus necesidades. (Vía logística integral, 2020)

1.2 OBJETIVOS DE LA PASANTÍA

1.2.1 Objetivo General.

Diseñar un plan de mejoramiento para hacer más eficientes los procesos de trazabilidad y seguimiento de la carga en el área de logística en transporte para la empresa vía logística integral s.a.s.

1.2.2 Objetivos Específicos.

- Identificar las fases del proceso desde la admisión de la carga en el punto de venta hasta la entrega final, con el fin de verificar donde se generan los retrasos en los tiempos de entrega al cliente sobre la promesa comercial propuesta.
- Describir el proceso interno que maneja la empresa en cuanto a la trazabilidad y seguimiento de la carga, con el fin de analizar posibles errores que se estén cometiendo en el mismo.
- Diseñar un plan de mejoramiento para Optimizar los procesos internos en la trazabilidad de la carga, con el fin de poder cumplir con los tiempos de entregas establecidos por la empresa.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Para vía logística es indispensable el proceso de trazabilidad que se realiza con la carga de sus clientes, si se hacen entregas efectivas y justo a tiempo, se reflejara un crecimiento constante, se ve a menudo desde el área comercial la pérdida de clientes muy importantes para la compañía, por falta de información, lo cual no es beneficioso, quedar mal ante sus clientes que son la razón de ser como operadores logísticos. Esta es la razón primordial por la cual se hizo este trabajo siendo su principal objetivo aportar un plan de mejoramiento que beneficie a la empresa y contribuya a agilizar sus procesos internos de cara al cliente.

Por otro lado, para analizar en profundidad los problemas detectados en cuanto al seguimiento y trazabilidad de la información con los clientes de la empresa vía logística

se llevará un control de la carga que ingrese desde el 01/11/2019 hasta el 29/02/2020 para registrar y evidenciar cuales son las falencias presentadas en el manejo de la carga y a que se debe el incumplimiento con los tiempos pactados (Promesa de entrega a sus clientes).

Lo anterior, teniendo en cuenta la matriz de los tiempos de entrega, para cada ciudad varia, empieza al día siguiente del recibo de la carga en las instalaciones de vía logística y culmina con la entrega final en la dirección notificada en la guía de la transportadora Deprisa, Vía logística, Sur envíos.

1.4 MARCO TEÓRICO

El correo a nivel mundial está regulado por la unión postal universal (Naciones Unidas). En Colombia el servicio de mensajería está regulado por la ley 1369 de 2009, y se entiende como servicio de mensajería a los envíos que sean iguales o inferiores a un peso de 5kg. Estos envíos cuentan con una protección al consumidor especializado.

Para los envíos de paquetes y carga nacional, aplica la regulación para el transporte de carga terrestre o aérea según su modo de transporte. En cuanto a los envíos internacionales a través del aliado latín logistics, aplica la regulación del país de origen y/o el respectivo convenio internacional para el transporte de mercancías en avión. (Mintic ley 1369, 2009)

Figura 1 Entidades que regulan y vigilan el transporte en Colombia

Entidades que regulan y/o vigilan en Colombia
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Comisión de Regulación de Comunicaciones
Superintendencia de Industria y Comercio.
Ministerio de Transporte
Superintendencia de Puertos y Transporte
Alcaldías (secretarías de medio ambiente, movilidad/ transporte)
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN

Fuente: Sistema Conecta 2(Grupo Aliados)

2. PLAN DE TRABAJO

2.1 Actividades/responsabilidades

Funciones y responsabilidades del pasante en el área de logística de transporte de carga.

Tabla 1 Funciones, actividades y responsabilidades desarrolladas durante la pasantía.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABILIDAD
Recepción de la mercancía.	Recibir la mercancía de los diferentes clientes, y almacenarla hasta las 18:00, hora del despacho.	Organizar la mercancía por ciudades, realizar guías, terrestres y aéreas para despacho de la carga.
Servicio al cliente	Atender a clientes corporativos y retail.	Atender solicitudes de PQRS y ventas de servicios en el punto de la empresa.
Reporte sistema de los aliados.	Descargue reporte de los despachos realizados a diario con los aliados, Deprisa, Blu Logistic, Sureenvios.	Generar envío de reportes al cliente según el servicio solicitado y aplicar tarifas plenas, altas o preferenciales según indicaciones del director comercial.
Envío de reportes diario a los clientes.	A través de comunicación telefónica y envío de informes vía e-mail, con el fin de generar conocimiento de entregas y novedades de la mercancía en las diferentes regionales del país.	Asegurar la trazabilidad de la información enviada al cliente. Según los reportes que se pactaron en la negociación por el director comercial, y solicitar por parte de los aliados las incidencias presentadas con la carga, para su respectivo seguimiento.
Gestión de entregas y Trazabilidad de los despachos realizados por los clientes.	Una Vez enviado los reportes, se procede a la gestión logística y comercial de los despachos.	Generar contacto con las regionales a nivel nacional, para gestionar entregas, citas de clientes especiales en grandes superficies como éxito, olímpica, flamingo, y lograr entregas efectivas al 100% disminuyendo devoluciones por entregas fuera de la promesa de entrega.
Gestión Comercial	Consecución de clientes vía telefónica, y e-mail, logrando citas para ser efectivas por medio de asesores comerciales.	Cumplimiento de metas ventas superiores a 60.000.000 millones mensuales, fidelización, y mantenimiento de clientes.

Coordinación y asignación de vehículos para recoger la mercancía a los clientes corporativos.	Coordinar los vehículos, en los puntos de recogida de cada cliente.	Cumplir con los tiempos de recogida y coordinar la recepción de la carga, para su respectiva logística de despacho hacia las bodegas de los aliados.
---	---	--

Fuente: Elaboración propia

2.2 Cronograma

Tabla 2 Cronograma desarrollo del informe de la pasantía.

ACTIVIDADES	Meses	OCTUBRE					NOVIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			ABRIL				MAYO							
	Semanas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Introducción																																	
1. ANALISIS PRELIMINAR																																	
1.1 Antecedentes y estado actual de la empresa	4/10/2019																																
1.2 Objetivos de la pasantía																																	
1.2.1 Objetivo general																																	
1.2.2 Objetivos específicos																																	
1.3 Justificación					30/10/2019																												
1.4 Marco teórico																																	
2. PLAN DE TRABAJO																																	
2.1 Actividades/Responsabilidades.								11/11/2019																									
2.2 Cronograma										30/11/2019																							
2.3 Reportes Mensuales																																	
3. ANALISIS DOFA (enfocado a describir la estructura interna de la empresa; base de los										30/11/2019				15/01/2020																			
4. RESULTADOS/PROPUESTA DE MEJORAMIENTO																1/02/2020																	
*Desarrollo del informe de la pasantía																14/02/2020																	
*CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																	28/02/2020																
*ANEXOS																		7/03/2020															
*BIBLIOGRAFIA																																	
*AJUSTES, PRESENTACIÓN Y SUSTENTACIÓN																																	

Fuente: Elaboración propia

2.3 FUNCIONES PASANTES

Encargado de recibir la mercancía, clasificarla, según el tipo de mercancía, frágil, sobre dimensionada, química, mercancías peligrosas, (especialmente baterías, perfumes, etc.) ya que son altamente peligrosos para transportar por vía aérea, poniendo en riesgo la tripulación de la aeronave, por otro lado, se reacondicionan las cajas que se encuentran en mal estado, para su transporte, y se recomiendan el embalaje adecuado para cada tipo de mercancía.

Descargar los reportes de los despachos realizados el día anterior, alimentar la base de elaboración propia donde en adelante se llevarán los seguimientos y trazabilidad de la carga de cada cliente.

Gestionar la carga con los diferentes aliados Deprisa, Blu logistic y Sure envíos, para su pronta entrega, de igual manera las citas en centros comerciales y almacenes de cadena, con el fin de cumplir con las promesas de entregas pactadas por el cliente, por medio de un archivo en Excel se lleva un control en las entregas, devoluciones y conformidades presentadas con la carga.

Finalmente enviar los reportes a los clientes notificando el estado de sus envíos, con sus respectivos informes de entregas justo a tiempo y entregas fallidas, direcciones erradas, devolución por faltantes y sobrantes, mercancías sin documentos, averías, hurtos, novedades que no son controladas por la operación como derrumbes, manifestaciones y paros camioneros.

2.3.1 Proceso interno de recibo y despacho de la mercancía

Tabla 3 Proceso interno de recibo y despacho de la empresa vía logística.

<p>1. Recepción de la mercancía</p> <p>El proceso para el seguimiento y trazabilidad de la carga comienza en el momento desde que el cliente se acerca al punto de venta con la mercancía a ser transportada, una vez se encuentra en el punto, se le informa el costo del envío, tiempo de entrega, embalaje adecuado dependiendo el tipo de mercancía a transportar, y se le hace firmar una carta de responsabilidad donde asume todo lo que tenga que ver con la misma frente a las autoridades pertinentes.</p>	
<p>2. Organización y colocación de guías según ciudad de destino.</p> <p>En segunda instancia se debe revisar que la mercancía se encuentre en buen estado, con el embalaje adecuado, y se clasifica por ciudades para proceder a etiquetar con su respectiva guía de viaje.</p>	
<p>3. Verificación y acondicionamiento de averías</p> <p>Luego de organizar y etiquetar la mercancía con su respectiva guía, se procede a contar las piezas, que estén completas y a su vez a acondicionar las averías que presente la carga, para que pueda ser transportada a su destino final.</p>	
<p>4. Despacho de la mercancía</p> <p>En este proceso se despacha la mercancía, vía terrestre a ciudades como Villa Vicencio, Girardot, Boyacá, Tolima, Huila y por vía aérea se despacha a ciudades como Cartagena, Barranquilla, Santa Marta, Cúcuta, Eje Cafetero, Cali, Medellín, y mensajería a destinos internacionales.</p>	

5. Envió de reportes y seguimientos ocasional a la carga y mensajería.

Este proceso se basa en enviar diariamente a todos los clientes de la compañía, los reportes de la mercancía que se despachó, con sus respectivas cantidades y de ahí en adelante se empieza a controlar la carga, con el fin de reaccionar ante cualquier novedad



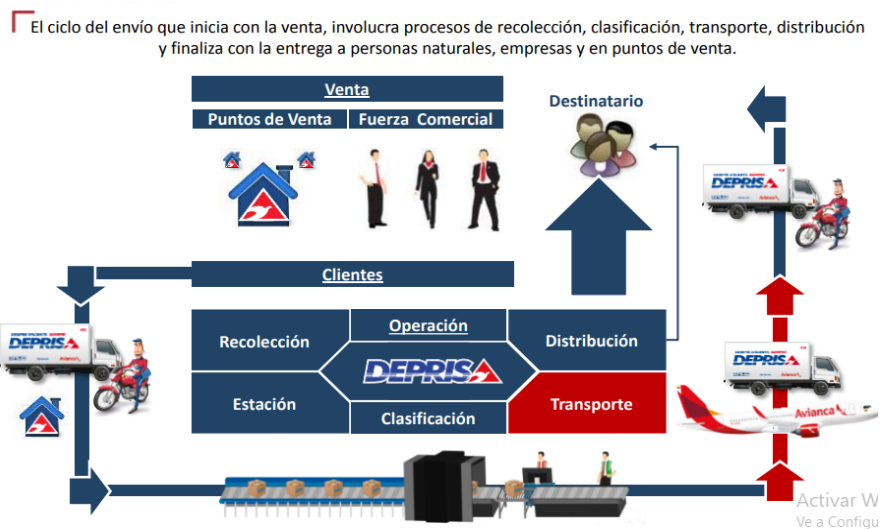
6. Entrega final al cliente

Finalmente, el servicio como operador termina, con la entrega a conformidad del cliente, siempre y cuando esta llegue en su totalidad, si llega a presentar un faltante, se procede a realizar una PQRS, donde el área de relaciones con el cliente entra a investigar qué fue lo que sucedió, y si es necesario su indemnización por lo hurtado.



Fuente: elaboración propia

Ilustración 1 Ciclo de un envío con unos de nuestros aliados DEPRISA/AVIANCA



Fuente: Deprisa/Avianca

3. ANALISIS DOFA

Tabla 4 Matriz dofa

MATRIZ DOFA		
EMPRESA: VIA LOGISTICA INTEGRAL S.A.S (OPERADOR DE CARGA)		
DEPARTAMENTO: LOGISTICA EN TRANSPORTE (DESPACHO DE MERCANCIA Y MENSAJERIA NACIONAL E INTERNACIONAL)		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
1	Experiencia en logística del transporte nacional e internacional	Uso inadecuado de los sistemas de la información.
2	Atención Personalizada al cliente	Carencia de un área de servicio al cliente.
3	Plataformas Logísticas en ciudades principales.	Incumplimiento en las entregas de los clientes.
4	La empresa cuenta con aliados estratégicos en materia de logística	Falta de gestión y trazabilidad de la carga en Tiempo real de la mensajería y el paqueteo.
5	Tarifas de envíos muy económicas ante la competencia.	Procesos Logísticos y Comerciales no soportados con Tecnología, en pro de los clientes y de la empresa.
	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS DE ADAPTACIÓN
1	Crecimiento potencial, con nuevos clientes y los existentes.	Teniendo una mayor participación en el mercado, se debe invertir en tecnología de sistemas de información para que los clientes tengan acceso a la información en tiempo real.
2	Adquisición de tecnología para optimizar procesos de rastreo y seguimientos.	Con nuevos sistemas de información, podemos crear un departamento de servicio al cliente dedicados a mantener informado, a los clientes.

		logísticos y ser competitivos en el mercado.	
3	Flota de Vehículos propios, a nivel local y nacional, adicional cuenta con bases en algunas ciudades principales.	Con las bases que cuenta la empresa en algunas ciudades, y la flota propia podemos mejorar el servicio, y a su vez ofrecer otro servicio el cual es el de almacenamiento.	Con flota propia de vehículos podemos extender el servicio de entrega en temporadas con el fin de mejorar el nivel de servicio en un 90% y fidelizar a los clientes.
4	Servicio al cliente y gestores de incidencias asignados por los aliados.	Con los aliados que cuenta la empresa y los gestores de carga, podemos aprovechar desde el área de seguimientos y trazabilidad, la gestión de la carga y cumplimiento a los tiempos de entrega.	Con el fin de evitar el envío de información a los clientes, podemos articular el área de servicio al cliente que se implementara en la empresa con los aliados, para dar respuesta a todos los requerimientos de los clientes.
5	Afianzar relaciones comerciales con los clientes.	Mediante tarifas y un buen servicio brindado se puede llegar a tener relaciones comerciales con empatía hacia los clientes.	Mejorar y soportar todos los procesos comerciales, logísticos y administrativos mediante software que faciliten la toma de decisiones en negociaciones y rastreo de la carga en tiempo real.
	AMENAZAS	ESTRATEGIAS DEFENSIVAS	ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA
1	Perdidas de clientes insatisfechos por la prestación del servicio.	Seguimiento y control permanente a los clientes, que se encuentran en estado crítico, por la prestación del servicio.	Buscar Alternativas que lleven a la mitigación de resolver todas las novedades que se presentan.
2	Aumento de Robos y pérdida de mercancía en las diferentes regionales.	Mediante los controles de seguimiento y trazabilidad que se implementaran, se logra llevar un informe a diario de los envíos en proceso y los entregados.	Hacer seguimientos a los casos de pérdidas y daños, implementado mejoras en el proceso de bodegaje, despacho y entrega en última milla, mediante registros fotográficos y videos, con el fin de mitigar estos impactos negativos de cara al cliente.
3	Obsolescencia en redes de distribución a nivel local y nacional.	Rediseñar nuevos métodos de distribución de mercancías, mensajería y paquetería, como contratar mensajeros a pie, en bicicleta, motocarros para tener una cobertura de entrega al 99%.	Poner en marcha las estrategias defensivas, para mejorar el servicio y mitigar los impactos negativos de esta amenaza.

Una vez realizada la matriz DOFA, se puede conocer más afondo el proceso interno de la empresa realizado por el área de Logística en Transporte, en cuanto al seguimiento, trazabilidad , manejo de novedades y reportes a los clientes, las Fortalezas, Debilidades, Amenazas y Oportunidades que afectan el proceso logístico en la atención al cliente, por lo cual obliga a buscar estrategias y planes de mejoramiento que le permitan a Vía Logística Integral S.A.S. mitigar los impactos negativos para cumplir con los tiempos de entrega.

Las Debilidades identificadas en la Matriz DOFA permiten tener una visual más clara en cuanto a las falencias que tiene la empresa actualmente en su proceso logístico, el cual afecta directamente la parte financiera, ya que si no se da un excelente servicio desde el manejo de la información hasta cuando se entrega la mercancía, se corre el riesgo de perder el cliente.

Las oportunidades detectadas en la matriz DOFA nos permiten conocer precisamente las posibilidades que tiene vía logística integral s.a.s., con los recursos que maneja la empresa actualmente para aprovechar desde el área comercial, hasta el departamento de logística, la consecución de nuevos clientes que se encuentran en el mercado, con la prestación de un servicio ágil y con calidad.

Las fortalezas identificadas en la matriz DOFA, permiten involucrar

las áreas correspondientes, en el proceso de seguimientos, trazabilidad y manejo de la información de la carga, desde el momento que el departamento comercial de la empresa vía logística tiene su primer contacto con el cliente.

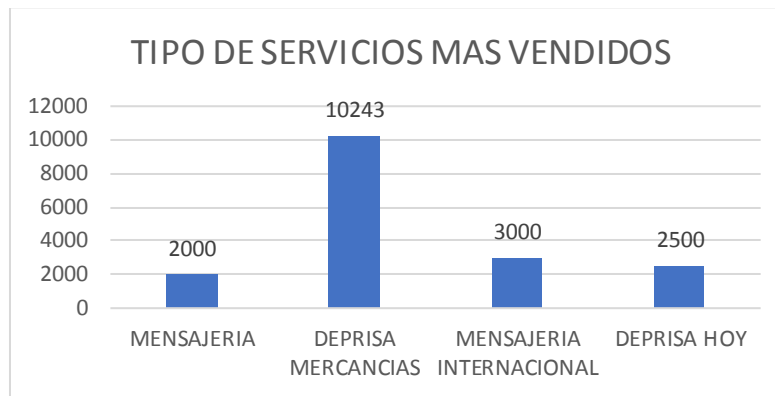
Las amenazas identificadas en la matriz DOFA, permiten a la empresa implementar estrategias para afrontarlas y disminuir su impacto, mejorando cada día, con el fin de convertirlas en fortalezas.

3.1.1 Análisis del estado del proceso interno en la trazabilidad y seguimiento de los envíos nacionales e internacionales.

Una vez realizado el diagnóstico DOFA es posible identificar las etapas donde se está presentando las falencias y novedades en el manejo de la información, gestión de novedades y fortalecimiento de envíos nacionales e internacionales.

Para identificar los procesos de la compañía y el área comercial, se tomó como referencia información de los envíos y servicios realizados por vía logística integral s.a.s. desde el 01/11/2019 hasta el 29/02/2020, en donde se evidencia la cantidad de envíos realizados y los servicios prestados.

Grafica 1 Tipos de servicios utilizados por los clientes entre noviembre y febrero.



Fuente: Conecta2 Vía Logística Integral S.A.S., datos obtenidos del sistema de la empresa, meses Noviembre a febrero

Según la información obtenida del sistema Conecta2, del grupo vía logística, es evidenciable que el mayor servicio que se mueve en la empresa es la carga y paquetero, seguido de la mensajería nacional e internacional. Por lo cual es de vital importancia enfocar el plan de mejoramiento en dar solución temprano a los clientes del negocio B2B (clientes corporativos) que manejan carga, y paquetes.

Luego del anterior análisis realizado en cuanto a los servicios ofertados por el departamento comercial y ejecutados por el área de logística en transporte, se identifican los ítems que afectan el proceso logístico y el servicio prestado.

- ✓ Se puede determinar que el canal utilizado actualmente por la empresa vía logística integral s.a.s., para realizar seguimiento, reportes y trazabilidad a la carga, es vía e-mail y mediante llamadas telefónicas, lo cual no está mal, pero tampoco son los más adecuados para el manejo de la información, en ocasiones

al personal, se le olvida llamar al cliente o enviarle el email con el estado real de la carga, o con la notificación de la novedad presentada con la misma, con los requerimientos y requisitos solicitados para gestionar las novedades, afectando de manera significativa el servicio prestado.

Grafica 2 Medios utilizados para el seguimiento y trazabilidad de la carga



Fuente: conecta 2 (vía logística)

Otro inconveniente que presenta la empresa es que, teniendo sistemas de la información, no lo saben explotar en función de un mejor servicio prestado a sus clientes, si integrara sus sistemas con los de los aliados, se optimizarían los procesos internos, y el manejo de la información tanto del área comercial y logística, presentando de una manera más formal y creíble ante sus clientes.

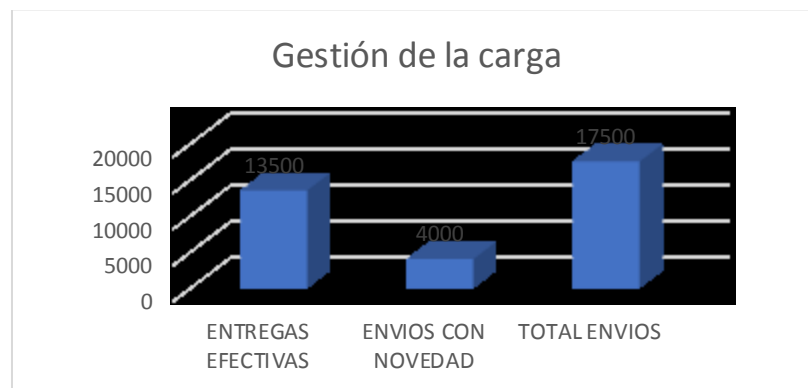
Ilustración 2 Herramientas tecnológicas internas que maneja Vía logística integral s.a.s



Fuente: Aplicativos Vía Logística Integral S.A.S. S.A.S para optimización de los procesos internos de trazabilidad.

Como se evidencia con los aplicativos anteriores, se puede observar que la empresa cuenta con sistemas de información, que se pueden utilizar y acondicionar a nuevos campos de acción para procesos logísticos, procesos comerciales, con el fin de mejorar el servicio prestado al cliente de una manera eficiente, y dando respuesta a todos los requerimientos en un tiempo menor al actual. (Conecta2, s.f.)

Grafica 3 Gestión de la carga empresa vía logística.



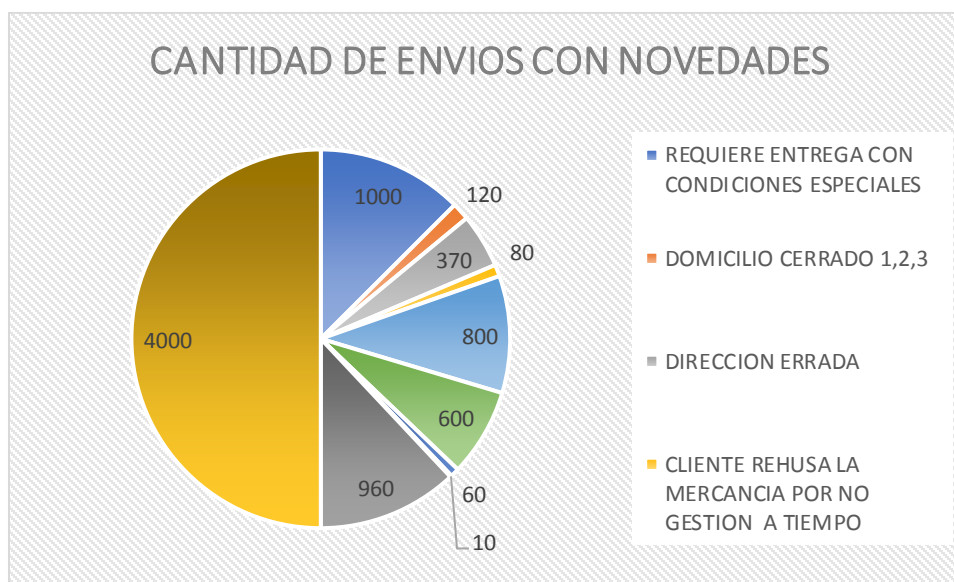
Fuente: elaboración propia.

Tabla 5 Incidencias encontradas desde noviembre 1 de 2019 a febrero 29 de 2020.

INCIDENCIAS ENCONTRADAS	CANTIDAD DE ENVIOS
REQUIERE ENTREGA CON CONDICIONES ESPECIALES	1000
DOMICILIO CERRADO 1,2,3	120
DIRECCION ERRADA	370
CLIENTE REHUSA LA MERCANCIA POR NO GESTION A TIEMPO	80
CLIENTE NO VISITADO	800
INGRESO FUERA DE MATRIZ OPERATIVA	600
VEHICULO ACCIDENTADO	60
ROBO O HURTO PARCIAL	10
MERCANCIA AVERIADA EN TRANSITO Y/O REPARTO	960
TOTAL REGISTROS ENCONTRADOS	4000

Fuente: Conecta2 Vía Logística Integral S.A.S., datos obtenidos del sistema de la empresa, meses Noviembre a febrero

Grafica 4 Incidencias encontradas desde noviembre de 2019 a febrero de 2020

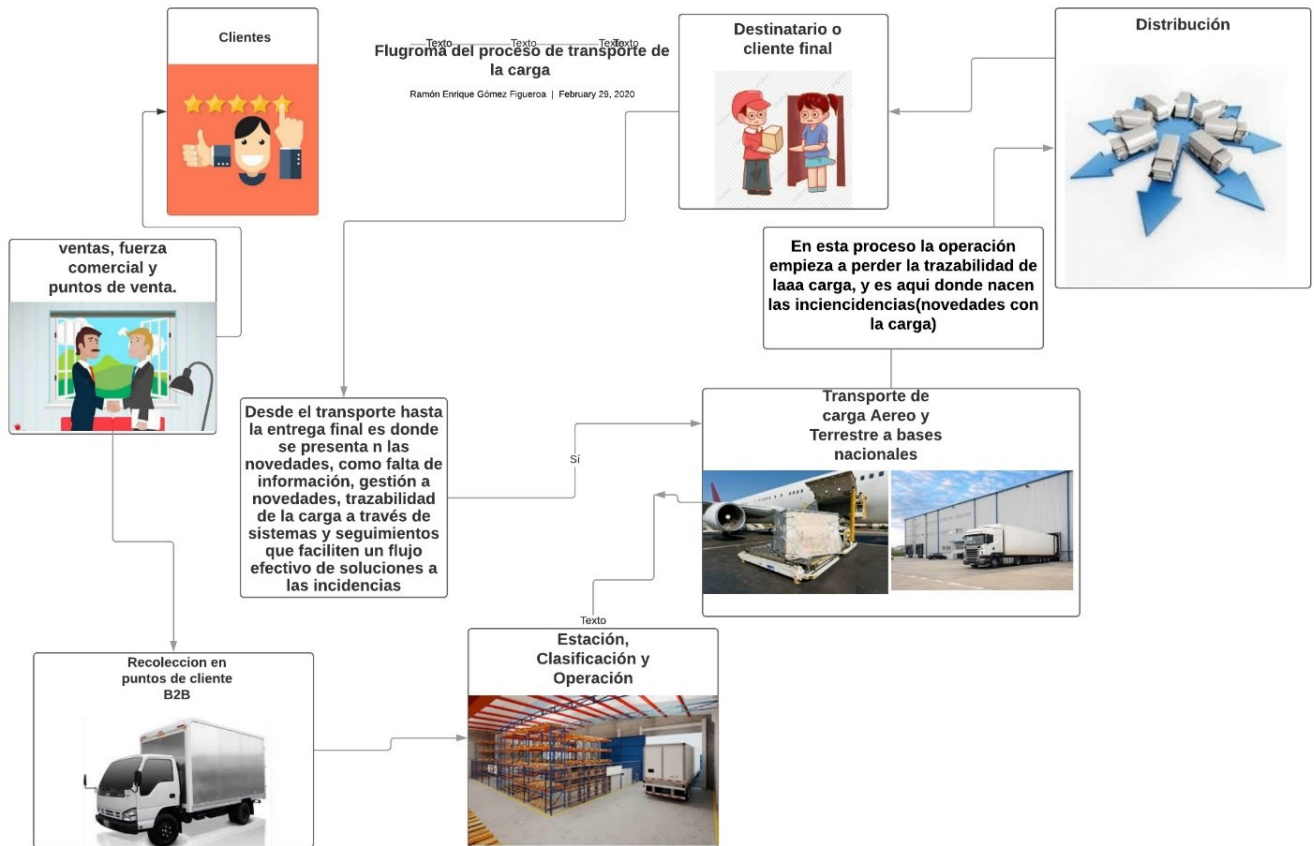


Fuente: Conecta2 Vía Logística Integral S.A.S., datos obtenidos del sistema de la empresa, meses Noviembre a febrero.

- ✓ Como se puede evidenciar en el grafico 3, las entregas pendientes por gestión y envíos con novedad, debido a que hace falta gestión con las bases a nivel nacional es aproximadamente un 29,6 %, y el porcentaje de las entregas efectivas es de 77,1%, este indicador es muy grave ya que gran parte de los clientes se están viendo afectados por los incumplimientos en las entregas, traduciéndose en pérdidas tanto económicas como de clientes nuevos para la compañía.

- ✓ Analizando las incidencias encontradas en el periodo de tiempo analizado, podemos ver que la empresa necesita mejorar el seguimiento y trazabilidad de la carga ya que son varias incidencias que están afectando a la empresa, como las entregas que requieren condiciones especiales, direcciones erradas, cliente rehúsa la mercancía por no gestión a tiempo este indicador debe estar más bajito ya que son 80 envíos que han sido devueltos, por no entregar entre los plazos establecidos, de manera que es de suprema urgencia empezar a trabajar en esta mejora en la compañía ya que si no se toman las correcciones pertinentes a futuro se va a afectar la empresa en sus ingresos financieros.

Gráfica 5 Flujograma del transporte de la carga a nivel nacional



Fuente: Elaboración propia.

Como se puede evidenciar en el gráfico 5, las novedades de la empresa empiezan en el proceso del transporte de la carga aérea o terrestre, y la distribución, terminando con una experiencia buena o desagradable de cara al cliente, dependiendo del seguimiento, trazabilidad y cumplimiento de la promesa de entrega, es este proceso donde se quiere llevar a cabo el plan de mejoramiento en la compañía.

- ✦ Finalmente se logró consultar datos obtenidos con la persona que maneja la contabilidad en la empresa, las pérdidas por no gestión de la carga, en cuanto a

seguimiento y trazabilidad esta aproximadamente durante el año en 180.000.000 Millones de pesos, teniendo en cuenta que desde Julio a Diciembre es temporada alta, y los clientes empiezan a facturar el doble o hasta el triple, con la propuesta de mejoramiento ese dinero que está perdiendo la empresa, se puede recuperar y duplicar con un excelente servicio en cuanto a gestión de la carga, por medio de la trazabilidad y seguimiento que se le haría , por otra parte los procesos se agilizarían con ayuda de la tecnología brindando la información justo a tiempo.

4. RESULTADOS/PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

4.1.1 Propuesta de mejoramiento para la optimización del proceso de trazabilidad y seguimiento en la carga.

Una vez realizado el diagnóstico y de analizar el proceso interno referente al seguimiento y trazabilidad de la carga, se logró identificar los inconvenientes en el proceso y como solución a esos impases se propone un plan de mejoramiento en base a los siguientes temas primordiales.

- ✓ Comunicaciones constantes con los clientes
- ✓ Implementación de seguimientos y trazabilidad a través de los sistemas conecta2 y alertran.
- ✓ Implementación de envío de información del estado real de la carga a través de mensajes celular a los clientes, programado automáticamente desde los sistemas de la empresa.

Por lo cual se plantea las siguientes soluciones con el fin de optimizar y presentar mejoras en el servicio brindado por la empresa a sus clientes.

1. Mantener a los clientes informados.

Como se logró evidenciar en el proceso de diagnóstico el conocimiento que debe tener el cliente en cuanto al estado de su mercancía, no se está realizando adecuadamente, lo cual genera malestares, pérdida de tiempo en conexiones marítimas, puertos, aeropuertos y empresas que solicitan su mercancía para producción en sus plantas, como solución a este inconveniente se plantea generar mayor contacto con el cliente, como por ejemplo enviar reportes de seguimientos 3 veces al día, por medio de e-mail, y si se presentan novedades en cuanto a la carga, informar inmediatamente vía llamada telefónica para gestionar a tiempo y evitar retrasos que generen molestias entre las partes.

El principal objetivo de esta estrategia es tener un canal de comunicación efectivo tanto de parte de los clientes, como de la transportadora, que conduzcan a mejorar la prestación del servicio, fidelizándolos y manteniendo sus ventas en forma creciente.

2. Implementación de seguimientos y trazabilidad a través de los sistemas conecta2 y alertran.

Actualmente los seguimientos y trazabilidad que realiza la empresa se manejan por correos y a través de llamadas telefónicas que realizan los clientes molestos a la empresa

para saber porque no se le ha entregado la mercancía, analizando los sistemas de información con los que cuenta la empresa se puede ver que este proceso se puede optimizar y mejorar en beneficio de los clientes, ya que si el usuario que solicita el servicio ingresa a los sistemas que maneja la empresa y rastrea la guía se puede enterar de manera más ágil y oportuna que está sucediendo con su mercancía.

Por lo anterior se propone implementar en los sistemas conecta2, alertran y la página de la empresa <http://www.vialogisticaintegral.amawebs.com/>, una ventana o pestaña nueva donde el cliente tenga acceso en tiempo real al seguimiento y trazabilidad de la carga, cotizaciones, cobertura a destinos nacionales e internacionales.

De tal manera se sugiere a la empresa y al departamento de logística en transporte implementar lo siguiente:

- Crear un nuevo acceso en su página web a los clientes para que puedan visualizar el estado de su carga, como, por ejemplo, recibido en bodega, en tránsito a destino, en distribución en destino, no entregado por favor comuníquese con la línea de atención al cliente, y a su vez realizar una integración con los sistemas de los aliados, donde automáticamente el sistema con la información que ingresan los auxiliares de control y tráfico de la carga se actualice solo, permitiendo solamente bajar un reporte diariamente para seguimiento y gestión por parte de la empresa, ahorrando tiempo y mejorando el servicio constantemente.
- Por otro lado, como alternativa para temas de mejora se puede crear una pestaña adicional donde el cliente pueda colocar sus PQRS, con la evidencia solicitada,

esto con el fin de mejorar el servicio al cliente, que no tiene la empresa, y a su vez agilizando la investigación y respuesta al caso que corresponda.

3. Implementación de envío de información del estado real de la carga a través de mensajes celular a los clientes, programado automáticamente desde los sistemas de la empresa.

Con el fin de tener al cliente actualizado de manera rápida y oportuna se puede implementar por medio de un programador, el envío de tracking o estatus de la carga al celular registrado por el cliente en el sistema, ayudando a agilizar procesos y haciendo los seguimientos cada vez más eficientes.

Se propone a la empresa vía logística integral s.a.s., la ejecución de esta alternativa para mejorar el servicio de manejo de la información solicitada por los clientes lo cual permitirá tener las siguientes ventajas.

- ✦ Cliente actualizado en tiempo real del manejo de su carga con la transportadora.
- ✦ Internamente dentro de la empresa los procesos se simplifican y agilizan, ahorrando tiempo, que se puede utilizar en gestión de novedades.
- ✦ Ante cualquier inconsistencia que se presente con la carga, el cliente va a estar más atento y reaccionara de inmediato, proveyendo a la empresa transportadora los recursos que necesite para agilizar las entregas.

4. Desarrollo del software con dispositivos handheld o computadoras de manos para soporte en cuanto a pruebas de entregas, novedades y recolecciones con la carga en tiempo real.

Ilustración 3 Dispositivo handheld

Fuente: Zebra.com

Con la implementación de este software se lograría cumplir con el plan de mejoramiento, ya que sería la herramienta que se encargaría de actualizar la información en tiempo real, para que sea visualizada en el sistema conecta2, y alertran.

Se propone a la empresa vía logística integral, implementar este software para agilizar y actualizar los sistemas internos de la compañía, lo cual permitirá lo siguiente.

- Actualizar todas las entregas efectivas en tiempo real por parte del auxiliar de la ruta.
- Visualización de los envíos que presentan novedades al momento de la entrega, los cuales deben ser gestionados para que vuelvan a salir a ruta.
- Tanto el cliente como la empresa pueden ver la trazabilidad de la carga mientras la ruta está realizando las entregas.
- Mejorar la experiencia de cara al cliente, en cuanto a la optimización de procesos.
- Mayor seguimiento y trazabilidad en todas las entregas en última milla, lo cual se convierte en una mejora importante para la empresa.

4.2 CONCLUSIONES

Con base en el diagnóstico realizado en la empresa vía logística integral s.a.s y concretamente en el departamento de logística, seguimiento y trazabilidad de la carga, usando los datos recolectados en el informe a través de los sistemas que maneja la empresa como Conecta2, Alertran y la matriz DOFA, se detectó varias falencias en materia de mantener informado al cliente con todo lo que suceda con la carga en la distribución final, entre las cuales se encuentran:

- Falta de comunicación a tiempo con los clientes para reportar el estado actual de la carga o las novedades presentadas con la misma.
- Inconvenientes con los canales utilizados para el seguimiento y trazabilidad de la carga por falta de eficiencia y efectividad en la respuesta al cliente.
- Desaprovechamiento de las herramientas con las que cuenta la empresa para agilizar y optimizar el servicio en función de una respuesta a tiempo para los clientes.

Es fundamental evaluar las ventajas y desventajas que ofrece el entorno en materia de avances en sistemas de la información en pro de la logística nacional e internacional en función de la distribución de la carga, todo esto sirve en consecuencia para aplicar estrategias que generen oportunidades y fortalezca a la compañía ante posibles amenazas. Por otro lado, es bien sabido que la logística se compone de tres grandes

eslabones en la cadena de suministro, las cuales son: Aprovisionamiento, producción y distribución.

Siendo la Distribución uno de los más importantes actores en la cadena de suministro en materia de efectividad, ya que si se entrega a tiempo, el cliente final va estar satisfecho, pero también si se presenta novedades en este último eslabón hace que el trabajo de los demás actores de la cadena de suministro no se vea reflejado en pro del consumidor final, de ahí la importancia y el interés de hacer la pasantía, ya que es un reto grande mejorar el servicio final en las entregas mediante estrategias que permitan una mayor eficiencia en la trazabilidad y los seguimientos de la carga que maneja vía logística integral s.a.s.

4.3 RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar el plan de mejora no solo en Bogotá, si no en las demás bases a nivel regional, pues también contribuyen en el mejoramiento del servicio.
- ✓ Ejecutar de manera ágil y oportuna este proyecto para el mejoramiento de todos los inconvenientes que se vienen presentando actualmente en la compañía en materia de seguimientos y trazabilidad de la carga.
- ✓ Reinventarse y actualizar todos sus procesos logísticos en pro del crecimiento y desarrollo de la empresa, con el fin de garantizar la existencia de la empresa en el futuro a largo plazo.

4.4 ANEXOS

Anexo 1 Guía Electrónica Vía Logística Integral

Cod	C.P.	Población	Nombre	Dirección	NIT	Tel
3607029	050024	MEDELLIN	ABELINO HOYOS	CARRERA 69B 24 37 CARVAJAL	1	3226465155
2622707	050024	MEDELLIN	ABRASIVOS COLOMBIA	AUTOPISTA NORTE KM 20 GIRARDOTA	1	3700477
1941751	050024	MEDELLIN	ACCESORIOS Y HERRAMIENTAS	CLL 41 N. 48-22	1	2327985
2589792	050024	MEDELLIN	ACTUAL MODA	CLL 12 # 52 A-73	1	3610146

Datos del Destinatario	
Pais	COLOMBIA - 057
C.P./Población	050024 MEDELLIN ANTIOQUIA
Destino	MDE MEDELLIN
Cliente/Dest	99999999 99 / 3653615
Nombre	PLUFF MODA
Dirección	C. CONEXION L 3330 C.C. OVIEDO Selección PV
Teléfono	3104597588
CC	1
Contacto	MARIA TERESA
Tipo Flete	Pagados
Valor Declarado (\$)	9000000 <input checked="" type="checkbox"/> Asegurar envío
Piezas	24
Peso (Kg)	99
Largo (cm)	
Ancho (cm)	
Alto (cm)	
Volumen (m3)	

Datos de la Mercancía	
Referencia	RY-87789387/ROPA DE MARC
Descripción General	ROPA TEJIDO DE ALGION
Declaración de Contenido	ROPA MARCA PLUFF MODA

Fuente: Conecta2 Vía Logística Integral S.A.S

Anexo 2 Guía Electrónica Envío Internacional

Datos del Destinatario	
Pais	ECUADOR - 218
Tipo de Mercancía	<input checked="" type="radio"/> Mercadería <input type="radio"/> Documento
C.P./Población	QUITO
Destino	900 LOGISTICA INTERNACIONAL
Cliente/Dest	99999999 99
Nombre	REPMAJUSA
Dirección	AVENIDA GALO PLAZA LASSO NO 63 -
Teléfono	22482002
NIT	11111111
Contacto	SEBASTIAN CASTILLO
Tipo Flete	Pagados
Valor Declarado (USD)	<input type="checkbox"/> Asegurar envío
Piezas	140
Peso (Kg)	3500
Largo (cm)	
Ancho (cm)	
Alto (cm)	
Volumen (m3)	

Datos internacional			
Incoterm	DAP - ENTREGADO EN UN LUGAR	Embalaje	EMBALAJE CLIENTE
Razón a exportar	VENTA	<input type="checkbox"/> Solo documentos	<input type="checkbox"/> No crear factura

Datos de la Mercancía	
Referencia	RY-789100229
Descripción General	ROPA INTERIOR MARCA REYMON
Declaración de Contenido	ROPA INTERIOR

Fuente: Conecta2 Vía Logística Integral S.A.S

Anexo 3 Empresa Vía Logística Integral S.A.S



Fuente: Vía logística

Anexo 4 Caso De Retiro Cliente Por Novedades De Saqueo

SAQUEO DE MERCANCIA EN BARRANQUILLA Y CARTAGENA GUIAS 56433856- 56433857 -55804475 



JOHN VIALOGISTICA

para Flor, yaneth.orjuela, Francy, Relaciones, mí

jue., 13 feb. 11:42   

Buenos Días

Me permito informarle que tenemos novedad con el cliente DYG DOTACIONES (calzado), llevamos con el 2 años trabajando y nunca se presento novedad de saqueo, este cliente esta bastante molesto por las 3 novedades de las guías en mención. El cliente envía a nivel nacional y los saqueos solo se le han presentado en estas dos ciudades, El cliente nos informa que su cliente es muy importante para el y es una empresa bastante organizada y confiable ya que tiene cámaras en el momento de la recpcion y bodegaje de la mercancia y nunca evidencio saqueo por parte de su compañía, solicitamos que tengan encenta estas anomalias ya que es un cliente importante para nosotros.

Sabemos que los saqueos del mes de Diciembre y enero ya no los podemos indemnizar ya que ha pasado mucho tiempo, pero solicitamos que estén pendientes del caso ya que el cliente reactivo servicios con nosotros desde el día de ayer.

Cordialmente

PBX:4859809-6954718
KR 69B No 24.37 SUR
BARRIO CARVAJAL

Fuente: Correo institucional vía logística integral s.a.s

Anexo 5 Rastreo De Envió Nacional

NOVEDAD DIRECCION GUIA 999040611118 BOGOTA  Recibidos x



JOHN VIALOGISTICA <comercialvialogistica@gmail.com>

para Ramon, mí, Servicio, Gustavo ▾

Buenos Dias

Me ayudas con la pronta entrega ya que llamamos al cliente destinatario y el nos informa que la direccion esta bien

TELEFONICO 2855849

Quedo atenta.

DERLY CORREA G
Coord. Logistica y Cartera
PBX: 4859809-6954718
MOVIL: 3164309250
KR 69B No 24.37 SUR
BARRIO CARVAJAL

Fuente: Correo institucional vía logística integral s.a.s

Anexo 6 Incumplimientos En Entregas

NOVEDADES VIA LOGISTICA - NOVEDAD GUIA N.55504212 CARTAGENA  Recibidos x   



JOHN VIALOGISTICA

mar., 28 ene. 13:16



Buenos Dias : ESTO FUE LO QUE LE ENVIE A LUISA Dr. Luisa Fernanda. Me permito dirigirme a usted nuevamente con este otro caso similar se solicito en Cartag...



Ramón E. Gómez F. <ramongogar@gmail.com>

mar., 28 ene. 19:02



para yaneth.orjuela, yaneth.orjuela, servicioalcliente, JOHN, mí ▾

Cordial saludo,

Estimada Yaneth solicitamos amablemente nos ayude a gestionar este caso, amparado bajo Guía # 000055504212, radicado con caso No 20011108112, el mismo es una recolección que se solicitó desde cartagena hacia Bogotá, con 55 piezas, en primera instancia se solicitó un servicio de prisa mercancías y la despacharon como servicio 12 am, recolección efectuada el 03/12/2019, si era un servicio premium debió ser entregado al día siguiente antes de las 12 am, cosa que no se cumplió ya que fue entregado el 20/12/2019 17 días después, y si están cobrando por el servicio 8.835.853 pesos, es un valor muy alto que no contamos en el momento para cancelar, y en vez de darnos una solución, la respuesta es que si no pagamos, nos quitan el servicio, es ilógico, agradezco nos ayuden con este caso generando nota crédito, pero necesitamos una solución pronta,

Cordialmente,

Ramón Gómez
 Servicio al cliente
 Vía logística integral.

Fuente: Correo institucional vía logística integral s.a.s

Anexo 7 Manifiesto De Carga

NIT	900643412	POBLACIÓN IMPOSICIÓN: BOGOTA	N°MANIFIESTO	8720169
CUENTA	00009170-01	FECHA DE CREACIÓN: 21/02/2020	USUARIO:	NACIONAL
RAZÓN SOCIAL:	VIA LOGISTICA INTEGRAL SAS (NACIO DIR)			

N°	PROD	GUÍA	BULTOS	N°	PROD	GUÍA	BULTOS	N°	PROD	GUÍA	BULTOS
1	DMC	999056926024	3	28	DMC	999056931830	1				
2	DMC	999056930418	1	29	DPN	999056931832	1				
3	DMC	999056930903	1	30	DMC	999056931833	2				
4	DMC	999056930904	1	31	DPN	999056931834	1				
5	DMC	999056930905	1	32	DMC	999056931835	1				
6	DMC	999056930906	1	33	DMC	999056931836	1				
7	DMC	999056930907	1	34	DMC	999056931837	1				
8	DMC	999056930908	2	35	DMC	999056931838	22				
9	DPN	999056930909	1	36	DPN	999056931839	1				
10	DMC	999056930910	3	37	DPN	999056931840	1				
11	DMC	999056930911	1	38	DPN	999056931841	1				
12	DMC	999056930912	1	39	DPN	999056931842	1				
13	DMC	999056930913	3	40	DPN	999056931843	1				
14	DPN	999056930914	1	41	DMC	999056931844	1				
15	DMC	999056930915	1	42	DMC	999056931845	1				
16	DMC	999056930916	3	43	DMC	999056931846	1				
17	DPN	999056931085	1	44	DMC	999056931847	1				
18	360	999056931202	1	45	DMC	999056931848	1				
19	DMP	999056931203	18	46	DMC	999056931849	1				
20	DMP	999056931204	4	47	DMC	999056931850	1				
21	DMP	999056931205	6	48	DMC	999056931851	1				
22	DMC	999056931206	13	49	DPN	999056932069	1				
23	DMP	999056931207	16	50	DMC	999056932089	1				
24	DMC	999056931826	1								
25	DMC	999056931827	1								
26	DMC	999056931828	1								
27	DMC	999056931829	1								

CLIENTE	TRANSPORTE	ESTACIÓN
NOMBRE, NIT, FIRMA y FECHA	NOMBRE, NIT, FIRMA y FECHA	NOMBRE, NIT, FIRMA y FECHA

TOTAL ENVÍOS 50

TOTAL BULTOS 133

Fuente: Conecta2 Vía Logística Integral S.A.S

Anexo 8 Mercancía averiada en tránsito a destino CTG.



Fuente: vía logística integral s.a.s

Anexo 9 Guía vía Logística Con Destino A Cartagena



Fuente: vía logística integral s.a.s

5. BIBLIOGRAFÍA

Conecta2. (s.f.). Obtenido de <https://conectados.vialogistica.com/conecta2/login.seam>

DEPRISA. (26 de 02 de 2020). Obtenido de <https://www.deprisa.com/>

Mintic ley 1369. (30 de 12 de 2009). *EL ABEDUL*. Obtenido de https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-621_doc_norma.pdf

Vía logística integral. (28 de 01 de 2020). *Via logística integral s.a.s*. Obtenido de via logística integral s.a.s: <http://www.vialogisticaintegral.amawebs.com/>