



UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE INGENIERÍA.
INGENIERÍA CIVIL INDUSTRIAL

INFORME DE PRÁCTICA I

NRC: 12224 / 6926

Hito 1

Empresa: Bravium Chile SPA
Alumno: Edgardo López Morales

**SANTIAGO – CHILE
JUNIO, 2025**

IDENTIFICACIÓN DEL ALUMNO:

ALUMNO	Edgardo Andrés López Morales
RUN	19.389.787-8
TELÉFONO	+56985059009
EMAIL INSTITUCIONAL	e.lopezmorales@uandresbello.edu

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA:

EMPRESA	Bravium Chile SPA
DIRECCIÓN*	CALLE: Alonso de Córdova NÚMERO: 5670 COMUNA: Las Condes CIUDAD: Santiago
TIPO DE EMPRESA	<input checked="" type="checkbox"/> PRIVADA <input type="checkbox"/> INSTITUCIÓN PÚBLICA
RUBRO	<div> <input type="checkbox"/> AGRICOLA <input type="checkbox"/> FINANCIERA </div> <div> <input checked="" type="checkbox"/> COMERCIO <input type="checkbox"/> TRANSPORTE </div> <div> <input type="checkbox"/> MANUFACTURERA <input type="checkbox"/> SALUD </div> <div> <input type="checkbox"/> MINERIA <input type="checkbox"/> SERVICIOS </div> <div> <input type="checkbox"/> OTRO; _____ </div>

IDENTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR:

SUPERVISOR (A)	Cristian Soto
ACTIVIDAD / CARGO	Especialista de excelencia operacional
EMAIL	cristian.soto@bravium.io
FONO DE CONTACTO	+569 91280709

INFORMACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE PRÁCTICA:

FECHA DE INICIO:	08-04-2025
FECHA DE FINALIZACIÓN	30-06-2025
FECHA DE ENTREGA DE INFORME	02/07/2025

**Sin firma no se acepta el
informe**


cristian soto


DANIELA ÁVILA RAMÍREZ
Gerente Comercial
Bravium Chile SpA


FIRMA SUPERVISOR

TABLA DE CONTENIDOS

1.	INTRODUCCIÓN.....	5
2.	IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.....	5
2.1	Identificación de la Organización:	6
2.2	Descripción de la Unidad de Trabajo.....	7
3.	ACTIVIDADES DESARROLLADAS.....	8
3.1	Descripción de las Tareas Asignadas	8
3.2	Identificación de Oportunidades de Mejora	8
3.3	Bitácora.....	9
4.	ANEXO: EVIDENCIAS DETALLADAS.....	11

1. INTRODUCCIÓN

La realización de una práctica laboral representa una instancia crucial en la formación de un Ingeniero Civil Industrial, pues permite aplicar conocimientos teóricos en un entorno real de trabajo, enfrentando desafíos concretos y dinámicas propias del mundo profesional. Durante este proceso se fortalecen no solo habilidades técnicas, sino que también se adquieren competencias transversales como trabajo en equipo, resolución de problemas, gestión de procesos y comunicación efectiva.

La práctica se llevó a cabo en la empresa Bravium Chile SPA, una compañía del rubro tecnológico dedicada a la fidelización de clientes mediante plataformas digitales de canje de puntos. La empresa opera en diversos países de Latinoamérica y su modelo de negocio se basa en la conexión de ecosistemas digitales para fortalecer la relación entre marcas y sus usuarios finales. El área específica en la que se desarrolló la práctica fue el área de logística y postventa, con foco en la operación de LATAM Pass, uno de los principales clientes de Bravium.

Desde mi perspectiva de estudiante, esta experiencia ha sido enriquecedora, ya que ha permitido conocer desde dentro el funcionamiento de una empresa multinacional, así como entender los flujos logísticos, la comunicación y las implicancias que estos tienen en la satisfacción del cliente final. El proceso de práctica ha exigido habilidades de análisis, adaptabilidad, manejo de herramientas digitales y un enfoque constante en la mejora continua, lo que ha contribuido significativamente al desarrollo profesional y personal.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

2.1 Identificación de la Organización:

Bravium Chile SPA es una empresa de origen brasileño con presencia en varios países de Latinoamérica, entre ellos Chile, México, Colombia, Argentina, Uruguay y Perú. Su modelo de negocio se basa en brindar soluciones de fidelización para empresas a través de plataformas digitales que operan bajo el formato de ecommerce, pero con una lógica de canje de productos por puntos acumulados por los usuarios.

Bravium surge en Brasil como una empresa orientada a conectar marcas con consumidores mediante ecosistemas digitales personalizados. Su foco está en transformar experiencias de fidelización en acciones medibles, utilizando plataformas escalables y soluciones tecnológicas adaptables.

Misión: Conectar marcas y personas a través de experiencias de fidelización significativas, personalizadas y medibles.

Visión: Ser líderes en innovación tecnológica aplicada a la fidelización de clientes en Latinoamérica.

En cuanto a la estructura organizacional, Bravium Chile está compuesta por un equipo ejecutivo liderado por la Gerente Comercial, Daniela Ávila, e incluye personal en áreas de operaciones, compras, catálogo, cuentas claves, y logística. A su vez, se apoya en equipos regionales y soporte de Brasil para la operación de las plataformas.

El rubro económico de Bravium es Servicios tecnológicos y comercio digital. Y sus principales servicios son la administración de plataformas de canje de puntos, gestión logística, soporte a usuarios y desarrollo de campañas de marketing digital (Día de la Madre, CyberDay, etc.).

Clientes principales:

LATAM PASS (79% de los canjes, 39% de las ganancias).

BAYER AGRÍCOLA CHILE (20% de los canjes, 60% de las ganancias).

ITAÚ (1% de los canjes y 1% de las ganancias).

2.2 Descripción de la Unidad de Trabajo.

Área de Trabajo: Logística / Postventa LATAM PASS.

Funciones del Área:

- Seguimiento de entregas de productos.
- Coordinación con operador logístico (LOGINSA) y courier (Blueexpress).
- Atención de reclamos y postventa de clientes.
- Gestión de inventario físico y virtual.
- Resolución de problemas asociados a productos defectuosos, desistimientos, devoluciones y quiebres de stock.

Equipo de trabajo:

Daniela Ávila – Gerente Comercial.

Cristian Soto – Especialista en Excelencia Operacional (supervisor directo).

Tamara Leyton – Analista de Compras.

Pamela Castillo – Analista de Catálogo.

Victoria Leiva – KAM Bayer.

Equipo logístico de Loginsa y soporte técnico desde Brasil.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.1 Descripción de las Tareas Asignadas

Durante la práctica, desempeñé funciones en el área de logística y postventa del programa LATAM Pass. Las principales tareas incluyeron:

- Ingreso y control de reclamos de usuarios (desistimientos, devoluciones, errores en productos, productos defectuosos, etc.).
- Coordinación con operadores logísticos de LOGINSA y la empresa de courier Bluexpress para la gestión de envíos.
- Apoyo en la elaboración de reportes de seguimiento en Excel.
- Validación de stock entre catálogo digital y bodega física.
- Actualización de casos de postventa.
- Comunicación con proveedores para gestionar reemplazos y reposiciones.

Las tareas recién mencionadas están directamente relacionadas con los procesos de logística inversa, atención al cliente, control de calidad y gestión de la cadena de suministro. Utilicé herramientas como Excel avanzado, Power BI, Google Workspace, y plataformas internas de Bravium y LOGINSA.

3.2 Identificación de Oportunidades de Mejora

Problema	Causa:
Falta de sincronización entre PRW y Movidesk.	Falta de sincronización entre PRW y Movidesk. Procesos manuales establecidos como norma. Falta de enfoque en automatización.
Falta de alerta sobre quiebres de stock.	-No existen notificaciones automáticas en PRW. -No hay cruce con estados de pedidos. -Falta de controles preventivos diarios.

3.3 Bitácora

Complete en la siguiente tabla las actividades que ha realizado a la fecha en la práctica, especifique si la modalidad de la semana ha sido; virtual, presencial o híbrida.

SEM.	DÍAS	ACTIVIDADES	MODALIDAD
1	1-5	<p>Inducción general y bienvenida al equipo.</p> <p>Recepción de computador en calidad de préstamo.</p> <p>Participación en reuniones de planificación semanal.</p> <p>Tareas asignadas: respuesta a tickets de reclamo de clientes LATAM Pass, principalmente relacionados con pedidos no entregados o problemas de calidad.</p> <p>Inicio del proceso de solicitud de credenciales para plataformas internas (PRW y Movidesk).</p> <p>Observación de los procesos de gestión de pedidos y comunicación con proveedores.</p>	Mixta
2	5-10	<p>Credenciales de acceso a plataformas Movidesk y PRW habilitadas parcialmente.</p> <p>Continuación en la gestión de reclamos, esta vez con uso de Movidesk para comunicación directa con Bravium LATAM.</p> <p>Se me asignó el ingreso de órdenes de compra al sistema, con supervisión directa.</p> <p>Participación en reuniones de análisis de métricas e identificación de cuellos de botella.</p> <p>Comienzo del seguimiento a productos con quiebre de</p>	

		stock para detectar pedidos estancados	
3	10-13	<p>Acceso completo a plataformas PRW y Movidesk.</p> <p>Inicio del contacto directo con otras áreas que gestionaban compras a proveedores.</p> <p>Consulta por fechas de llegada de productos pendientes, enfocándome en pedidos detenidos por quiebre de stock.</p> <p>Comienzo de la gestión de devoluciones: coordinación de retiro de productos por desistimiento, fallas o insatisfacción del cliente.</p> <p>Inicio del contacto por correo con Gladys y Genessis, responsables de los distintos procesos de retiro y reenvío de productos.</p> <p>Participación continua en reuniones semanales de coordinación.</p>	

4. ANEXO: EVIDENCIAS DETALLADAS

Evidencia N°1

Enero	Ticket	Motivo	Aberto em	1º resposta	Status	Data da última ação	Categoria	Tiempo 1era respuesta (dias)	Tiempo finalizado (dias)
	479343	Atraso	31-01-2025	01-02-2025	Finalizado	19-02-2025	Producto não entregue	1	14
	476398	Desestimiento	27-01-2025	27-01-2025	Finalizado	27-01-2025	Solicitação de serviço	1	1
	477350	Entrega incompleta	28-01-2025	28-01-2025	Finalizado	30-01-2025	Producto não entregue	1	3
	478202	Atraso	29-01-2025	29-01-2025	Finalizado	25-02-2025	Producto não entregue	1	20
	463840	Producto dañado	06-01-2025	07-01-2025	Finalizado	07-01-2025	Solicitação de serviço	2	2
	463929	Entrega incompleta	06-01-2025	07-01-2025	Finalizado	08-01-2025	Producto não entregue	2	3
	464122	Entrega incompleta	06-01-2025	07-01-2025	Finalizado	07-01-2025	Producto não entregue	2	2
	465049	Entrega incompleta	07-01-2025	15-01-2025	Finalizado	23-01-2025	Producto não entregue	7	13
	465118	Producto dañado	07-01-2025	15-01-2025	Finalizado	23-01-2025	Outros	7	13
	465136	Entrega incompleta	07-01-2025	17-01-2025	Finalizado	07-02-2025	Producto não entregue	9	24
	467761	Producto con problemas	10-01-2025	28-01-2025	Finalizado	28-01-2025	Solicitação de serviço	13	13
	467792	Producto con problemas	10-01-2025	24-01-2025	Finalizado	28-01-2025	Outros	11	13
	467873	Solicitud de servicio	10-01-2025	15-01-2025	Finalizado	15-01-2025	Outros	4	4
	469116	Entrega incompleta	13-01-2025	15-01-2025	Finalizado	15-01-2025	Producto não entregue	3	3

469210	Producto dañado	13-01-2025	24-01-2025	Finalizado	28-01-2025	Solicitação de serviço	10	12
469224	Producto no entregado (estado entregado)	13-01-2025	24-01-2025	Finalizado	24-01-2025	Produto não entregue	10	10
469449	Atraso	14-01-2025	15-01-2025	Finalizado	15-01-2025	Produto não entregue	2	2
470221	Desestimio	15-01-2025	15-01-2025	Finalizado	28-01-2025	Solicitação de serviço	1	10
475168	Atraso	23-01-2025	24-01-2025	Finalizado	24-01-2025	Produto não entregue	2	2
475212	Desestimio	23-01-2025	28-01-2025	Finalizado	25-02-2025	Outros	4	24
475248	Producto dañado	23-01-2025	28-01-2025	Finalizado	11-02-2025	Outros	4	14
473626	Atraso	21-01-2025	21-01-2025	Finalizado	27-01-2025	Produto não entregue	1	5
473746	Producto con problemas	21-01-2025	22-01-2025	Finalizado	01-02-2025	Solicitação de serviço	2	9
473845	Atraso	21-01-2025	22-01-2025	Finalizado	28-01-2025	Produto não entregue	2	6
473864	Atraso	21-01-2025	22-01-2025	Finalizado	28-01-2025	Produto não entregue	2	6
473870	Producto con problemas	21-01-2025	22-01-2025	Finalizado	28-01-2025	Produto não entregue	2	6
474151	Desestimio	22-01-2025	22-01-2025	Finalizado	22-01-2025	Solicitação de serviço	1	1
470447	Entrega incompleta	15-01-2025	16-01-2025	Finalizado	28-01-2025	Produto não entregue	2	10
470455	Entrega incompleta	15-01-2025	23-01-2025	Finalizado	28-01-2025	Produto não entregue	7	10
470461	Entrega incompleta	15-01-2025	16-01-2025	Finalizado	28-01-2025	Produto não entregue	2	10
470471	Entrega incompleta	15-01-2025	23-01-2025	Finalizado	23-01-2025	Produto não entregue	7	7

47047 8	Desestimio	15-01-2025	22-01-2025	Finalizado	28-01-2025	Outros	6	10
47048 1	Desestimio	15-01-2025	16-01-2025	Finalizado	27-01-2025	Outros	2	9
47053 9	Atraso	15-01-2025	22-01-2025	Finalizado	28-01-2025	Produto não entregue	6	10
47059 6	Producto con problemas	15-01-2025	16-01-2025	Finalizado	16-01-2025	Solicitação de serviço	2	2
47133 3	Producto con problemas	16-01-2025	22-01-2025	Finalizado	28-01-2025	Solicitação de serviço	5	9
47133 8	Atraso	16-01-2025	16-01-2025	Finalizado	16-01-2025	Produto não entregue	1	1
47136 1	Producto erróneo	16-01-2025	22-01-2025	Finalizado	28-01-2025	Solicitação de serviço	5	9
47137 2	Desestimio	16-01-2025	22-01-2025	Finalizado	22-01-2025	Solicitação de serviço	5	5
47138 9	Atraso	16-01-2025	22-01-2025	Finalizado	28-01-2025	Produto não entregue	5	9

Promedio (días)	1era respuesta	Finalizar
	4	8,4

Categorias	No entregue	Solicitud de servicio	Outros	Problema	total
(cantidad)	22	11	7	0	40
	55%	28%	18%	0%	100%

Recolección de datos de ticket de reclamos, calculando tiempos de la primera respuesta y tiempo de finalización de reclamo por mes, para posteriormente calcular indicadores. La tabla de la evidencia solo considera el mes de enero, no obstante, esta tabla se hizo para enero, febrero, marzo, abril y mayo.

Evidencia N°2

Enero

Motivo	Cantidad	%
Atraso	10	25%
Desestimio	7	18%
Entrega incompleta	10	25%
Producto erróneo	1	3%
Producto dañado	4	10%
Producto con problemas	6	15%
Solicitud de servicio	1	3%
Producto no entregado (estado entregado)	1	3%
Total	40	1

Febrero

Motivo	Cantidad	%
Atraso	5	28%
Desestimio	2	11%
Entrega incompleta	2	11%
Producto erróneo	1	6%
Producto dañado	1	6%
Producto con problemas	1	6%
Solicitud de servicio	3	17%
Producto no entregado (estado entregado)	3	17%
Total	18	100%

Marzo

Motivo	Cantidad	%
Atraso	12	27%
Desestimio	9	20%
Entrega incompleta	5	11%
Producto erróneo	4	9%
Producto dañado	4	9%
Producto con problemas	6	14%
Solicitud de servicio	4	9%
Producto no entregado (estado entregado)	0	0%
Total	44	100%

Abril

Motivo	Cantidad	%
Atraso	17	44%
Desestimio	6	15%
Entrega incompleta	4	10%
Producto erróneo	1	3%
Producto dañado	2	5%
Producto con problemas	5	13%
Solicitud de servicio	4	10%
Producto no entregado (estado entregado)	0	0%
Total	39	100%

Mayo

Motivo	Cantidad	%
Atraso	8	21%
Desestimio	5	13%
Entrega incompleta	6	16%
Producto erróneo	0	0%
Producto dañado	2	5%
Producto con problemas	8	21%
Solicitud de servicio	7	18%
Producto no entregado (estado entregado)	2	5%
Total	38	100%

Analisis de la recolección de datos de motivos de reclamos

Evidencia N°3

Motivo/Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Atraso	10	5	12	17	8
Desestimio	7	2	9	6	5
Entrega incompleta	10	2	5	4	6
Producto erróneo	1	1	4	1	0
Producto dañado	4	1	4	2	2
Producto con problemas	6	1	6	5	8
Solicitud de servicio	1	3	4	4	7
Producto no entregado (estado entregado)	1	3	0	0	2
	40	18	44	39	38

Total Reclamos/Motivo (Enero-Mayo)	Media Motivo/mes	Mediana	Desv St	Frecuencia Relativa
52	10,4	10	4,03	29%
29	5,8	6	2,32	16%
27	5,4	5	2,65	15%
7	1,4	1	1,36	4%
13	2,6	2	1,20	7%
26	5,2	6	2,32	15%
19	3,8	4	1,94	11%
6	1,2	1	1,17	3%
179	35,8	39	9,13	100%

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Promedio tiempo en finalizar ticket (Días)	8,4	10	10	7	8

Tasa Prods con fallo	22%	(Prod con problemas (proveedor) y Prod dañado (empresa transporte))
Tasa reclamos logísticos	59%	(Atraso, entrega incompleta, producto erróneo, producto dañado y no entregado)
Tasa cambios	26%	(Producto erróneo, Prod dañado y prod con problemas)
Tasa retirar productos	42%	(Desestimio, producto erróneo, prod dañado, prod con problemas)

Observaciones:

Los motivos mas frecuentes son Atraso, Desestimio, Entrega incompleta y producto con problemas.

Entrega incompleta refiere a cuando le llega el pedido por separado (confunde)

Se diferencia Producto dañado (por empresa de transporte) y producto con problemas (de fabrica).

Solicitud de servicio abarca todo lo que es cambio de dirección, solicitud de factura, entrega de informacion, etc.

De los motivos mas frecuentes solo podemos controlar (en cuanto a logistica) Atraso y Entrega incompleta, pues la mayoría de desestimientos son porque al cliente no le gustó el producto o no cumplio con sus expectativas, y Producto con problemas depende netamente del proveedor.

Análisis general de reclamos LATAM PASS