

	Código: DPO 2.0 SOP_CO_CUC_WH_CHECK-IN_DEVOLUCIONES	
Versión: 11 27/09/25	BU COLOMBIA CD CÚCUTA	PÁGINA 1 DE 22

1. OBJETIVO

Estandarizar el proceso de recepción de envases, estibas, cajones que ingresan en los vehículos de preventa, manteniendo los estándares de calidad y efectividad de inventarios del Centro de Distribución de Cúcuta.

2. ALCANCE

Este proceso aplica para todos los Supervisores OL, Control portería, Revisores y Facturadores que participan en la ejecución del proceso de recepción de materiales en el Centro de Distribución de Cúcuta.

3. SEGURIDAD

Los elementos de protección personal referidos en la siguiente matriz son los requeridos para uso durante la estancia en el Centro de Distribución esto con el fin de garantizar la seguridad de todos.

3.1 Matriz de EPP

MATRIZ EPP'S				
Botas de seguridad	Reflectivo	Guantes anticorte	Gafas de seguridad	Casco de seguridad
				

¡Tu opinión es muy importante para nosotros!
Te invitamos a escanear el siguiente código QR y solicitar modificaciones a este documento según tu experiencia.
¡CD CÚCUTA ES EXCELENCIA!



	Código: DPO 2.0 SOP_CO_CUC_WH_CHECK-IN_DEVOLUCIONES	
Versión: 11 27/09/25	BU COLOMBIA CD CÚCUTA	PÁGINA 2 DE 22

3.2 Recomendaciones de seguridad

Recomendaciones Generales			
No uso de joyas y accesorios	No usar el celular mientras camina o conduce	Transitar por los pasos peatonales autorizados	En caso de emergencia dirigirse al punto de encuentro
			
Respetar los límites de velocidad	Alerta de detección de peatones	Uso correcto del cinturón de seguridad	Mantener 5 S
			

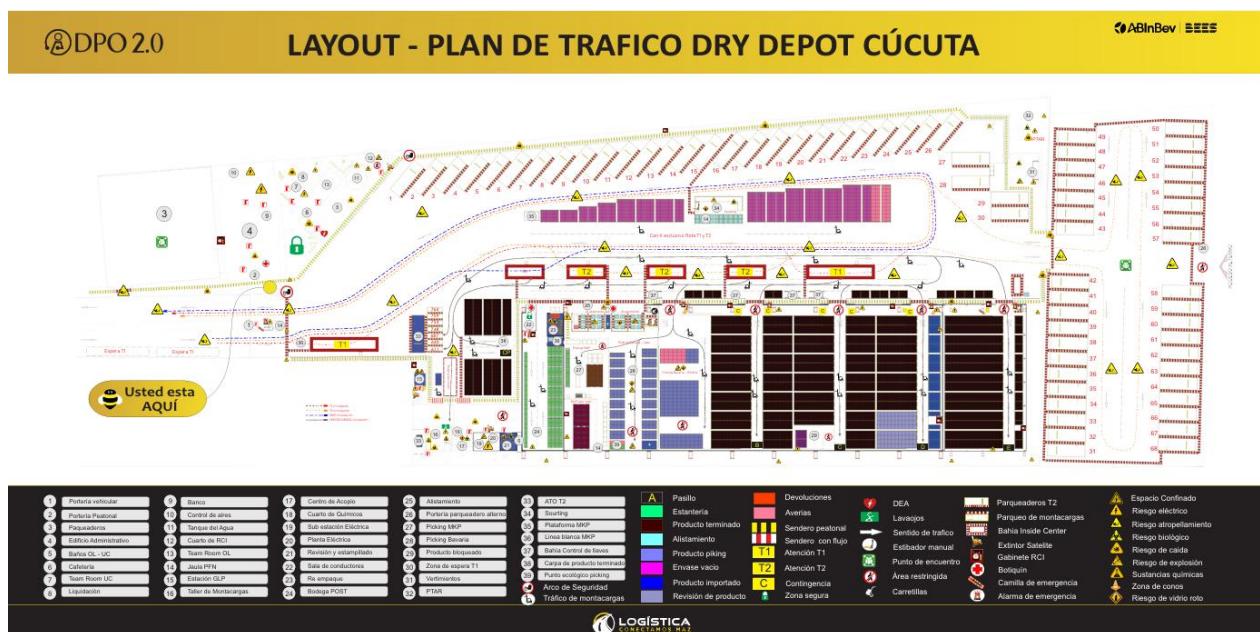
¡Tu opinión es muy importante para nosotros!
 Te invitamos a escanear el siguiente código QR y solicitar modificaciones a este documento según tu experiencia.
 ¡CD CÚCUTA ES EXCELENCIA!





3.3 Tránsito por el centro de distribución

El personal debe seguir el siguiente flujo de salida, bajo ningún motivo se habilita la marcha en reversa o contra el tráfico en las zonas no permitidas.



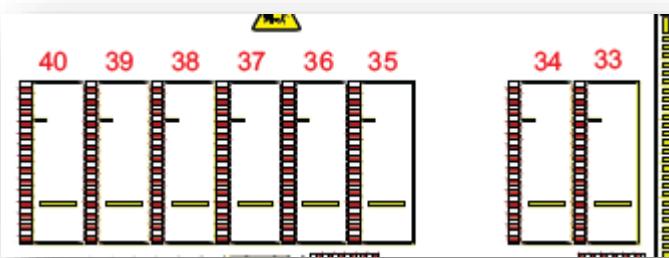
	Código: DPO 2.0 SOP_CO_CUC_WH_CHECK-IN_DEVOLUCIONES	
Versión: 11 27/09/25	BU COLOMBIA CD CÚCUTA	PÁGINA 4 DE 22

- **TIPO 2: CEBRA PASO MIXTO VEHICULAR Y PEATONAL**

Esta cebra es para uso de tránsito peatonal no exclusivo, no seguro, sin embargo, se debe tener presente que por estas áreas también circulan montacargas y vehículos de las operaciones de T1 y T2 y por ende se debe tener precaución al momento de transitarlas, estas cebras siempre deberán conectar con área seguras donde el peatón finalizara su recorrido. Ej: (anden segregado, área segura, cabina de vehículo T1 y T2).



Para el área de check-ing



¡Tu opinión es muy importante para nosotros!
Te invitamos a escanear el siguiente código QR y solicitar modificaciones a este documento según tu experiencia.
¡CD CÚCUTA ES EXCELENCIA!



3.3.2 Uso De La Bahía De Parqueo De Vehículo O Red Zone

Para salir del Centro de Distribución los conductores deberán recibir la orden directa del supervisor de turno junto con las llaves de su vehículo. Velando por el cumplimiento del protocolo de llaves.

Se debe contar con Layout definido y señalización donde se indique claramente donde se debe posicionar la unidad.

El área de carga y descarga debe de contar con Red zone al igual que la del enlonado, siguiendo las reglas de separación hombre-máquina.

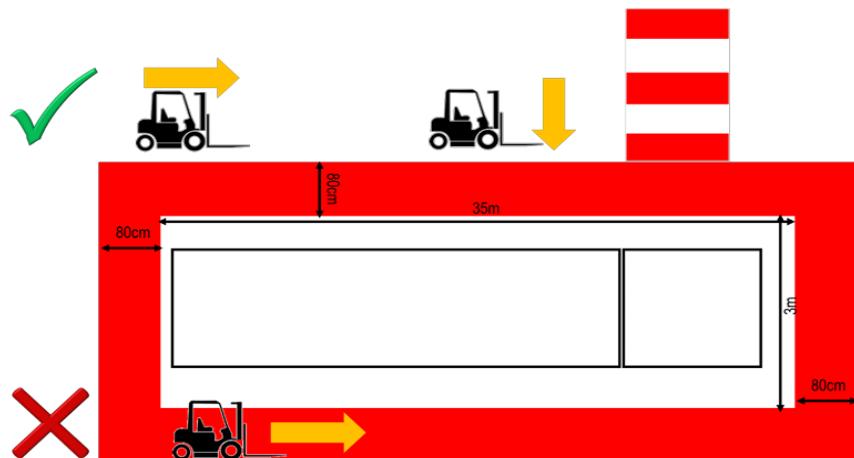


Imagen 6.3.1. Circulación y tránsito de montacargas en área de carga y descarga (red zone).

3.4 Conducta segura:

Todo el personal involucrado deberá tener en cuenta las siguientes restricciones dentro del área respectiva en el Almacén de Productos Terminados



	Código: DPO 2.0 SOP_CO_CUC_WH_CHECK-IN_DEVOLUCIONES	
Versión: 11 27/09/25	BU COLOMBIA CD CÚCUTA	PÁGINA 6 DE 22

- El personal no está autorizado a ingresar al patio de maniobras principal, salvo sea autorizado por el supervisor para un trabajo en especial y deberá instalar un bloqueo de demarcación de área con los conos y maletines destinados para ello.
- No debe ingerir alimentos ni bebidas en su área de trabajo
- No debe portar joyas, anillos, relojes ni colgantes.
- El Personal propio y tercero No debe usar equipos de distracción que no sean para la gestión propia de la operación (audífonos, reproductores musicales, radio, teléfono celular, Tablet etc.). En caso de llamadas urgentes, el trabajador deberá retirarse a la zona autorizada para el uso de aparatos móviles.
- No realizar actividades que representen riesgo de lesión como correr y saltar o realizar actos que conlleven a una lesión.
- No ingresará a la zona de trabajo manual, ni se realizarán operaciones manuales, sin antes haber colocado las Barreras Físicas de Seguridad (puertas, balizas, barreras metálicas entre otros) y cerrado las puertas de la Zona del Picking.
- Debemos aplicar las 5's en todo el almacén.
- Respetar las distancias del layout entre arrumes de PT y señalizaciones del plan de tráfico.
- No se realizarán operaciones manuales ni se transitará por la zona de trabajo manual mientras los montacargas se encuentren en movimiento (abastecimiento de PT o retiro de pallets/estibas con PT).
- El personal no debe trasladarse por encima de los pallets/estibas, siempre por un costado de éstas (riesgo de caídas, tropiezos).
- No debe operar fuera de la zona de trabajo establecida.
- Debemos respetar el plan de tráfico.
- Los montacargas deben respetar las normas de conducción segura y no manejar a más de 10km/hr.

¡Tu opinión es muy importante para nosotros!
 Te invitamos a escanear el siguiente código QR y solicitar modificaciones a este documento según tu experiencia.
 ¡CD CÚCUTA ES EXCELENCIA!



	Código: DPO 2.0 SOP_CO_CUC_WH_CHECK-IN_DEVOLUCIONES	
Versión: 11 27/09/25	BU COLOMBIA CD CÚCUTA	PÁGINA 7 DE 22

- Se debe asegurar que los niveles de apilamiento cumplan las condiciones establecidas por Calidad y no se evidencie deformación en el producto, lo que podría generar alguna caída.
- En caso de evidenciar novedades (estructura oxidada, filos cortantes, ruedas en mal estado) en el transpaleta, deberán ser notificadas y la herramienta no podrá ser utilizada y deberá ser retirada de operación hasta su reparación.
- En caso de emergencia, el personal deberá seguir las recomendaciones de seguridad descritas en cada sitio y en caso de evacuación se deberá seguir la ruta de emergencia
- En caso de generarse una rotura debido a manipulación o transporte de producto, se deberá parar la actividad de armado y se delimitará el área afectada con el uso de conos, el responsable se dirigirá al área de implementos de limpieza y procederá a limpiar el área afectada colocando los residuos en los recipientes correspondientes
- Las superficies de los suelos utilizados para el tránsito de montacargas deben estar limpia y libre de grietas, baches que puedan causar rotura de producto durante el tránsito.



CAPACIDAD 2500 KG

¡Tu opinión es muy importante para nosotros!
Te invitamos a escanear el siguiente código QR y solicitar modificaciones a este documento según tu experiencia.
¡CD CÚCUTA ES EXCELENCIA!



	Código: DPO 2.0 SOP_CO_CUC_WH_CHECK-IN_DEVOLUCIONES	
Versión: 11 27/09/25	BU COLOMBIA CD CÚCUTA	PÁGINA 8 DE 22

4. DEFINICIONES

- **Cubicaje:** Descripción numérica y posicional de la carga total que contiene el vehículo, en la cual se especifican las cantidades y referencias en cada cubículo de las dos laterales (derecha e izquierda) del tractocamión.
- **Montacargas:** Maquinas utilizada para la manipulación a gran escala de materiales y producto, facilitando su movimiento dentro del Centro de Distribución.
- **Pallets:** Plataforma formada con tablas (estibas), que se utiliza para el almacenamiento y el traslado de productos, envases y materiales.
- **Patio de maniobras:** Área destinada para el cargue de vehículos T1 dentro del Centro de Distribución.
- **T1:** Vehículo primario de abastecimiento de la planta de producción al Centro de Distribución.
- **Factura:** documento de venta donde se relaciona el material que ingresa al centro de distribución
- **Orden de recibo:** documento de relación de materiales para registrar las cantidades y referencias recibidas.
- **Orden de despacho:** documento de relación de materiales para registrar las cantidades y referencias que se despachan a las plantas.
- **PT:** Producto
- **EER:** Envase
- **Control de llaves:** protocolo de seguridad que permite garantizar el bloqueo del vehículo mientras es atendido en la bahía.

¡Tu opinión es muy importante para nosotros!
Te invitamos a escanear el siguiente código QR y solicitar modificaciones a este documento según tu experiencia.
¡CD CÚCUTA ES EXCELENCIA!



	Código: DPO 2.0 SOP_CO_CUC_WH_CHECK-IN_DEVOLUCIONES	
Versión: 11 27/09/25	BU COLOMBIA CD CÚCUTA	PÁGINA 9 DE 22

- **Zona segura:** Lugar demarcado y segregado para la estancia de los conductores y/o colaboradores mientras realizan el descargue y cargue
- **Red zone:** área de apoyo visual que indica la zona de para posicionar los vehículos de T1.
- **Cebras blanco-rojo:** zonas no seguras destinadas para tránsito de vehículos y cruce peatonal solo de bahías de cargue
- **Cebras amarillo- negro:** Zona segura destinadas para el tránsito de los peatones.
- Protocolo de descargue y cargue: Lineamientos básicos de seguridad para garantizar el desarrollo del proceso de forma segura.
- **Traba ruedas:** Estructura metálica que se utilizar para inmovilizar el vehículo, este se ubica en la parte izquierda delantera (primera rueda)
- **Caja LOTO:** Cofre instalado en la traba ruedas de color rojo, destinado para custodiar las llaves de vehículo mientras se realiza el proceso de cargue y descargue.
- **5S:** Programa de mejora continua y estandarización de orden y aseo
- **Disparador:** Límite permitido razonable en la desviación de un indicador, en el cual si el resultado no sobre pasa el indicador se deja solo un registro de acción, si sobre pasa el disparador se debe activar una herramienta de gestión.
- **Herramientas de gestión:** Metodología de solución de problemas, utilizado comúnmente para buscar la causa raíz de un problema y ejecutar planes de acción para corregir la desviación del indicador
- **5 por qué:** Herramienta de gestión implementada para buscar causa raíz de un problema a través de las preguntas ¿Por qué? Varias veces hasta encontrar la raíz del problema
- **Rutina:** Práctica de reunirse diariamente para revisar y monitorear allí los resultados de los indicadores.

¡Tu opinión es muy importante para nosotros!
 Te invitamos a escanear el siguiente código QR y solicitar modificaciones a este documento según tu experiencia.
 ¡CD CÚCUTA ES EXCELENCIA!



	Código: DPO 2.0 SOP_CO_CUC_WH_CHECK-IN_DEVOLUCIONES	
Versión: 11 27/09/25	BU COLOMBIA CD CÚCUTA	PÁGINA 10 DE 22

- **Gestión:** Acciones realizadas en función de mejorar las condiciones o hacer alcanzable el resultado.
- **Check-in:** proceso que se realiza para ingresar materiales al sistema después de flujo de reparto.

Devoluciones: Las devoluciones son todos los productos que el cliente ha rechazado por alguna causal tal como; mala calidad, fecha corta, establecimiento sin dinero, establecimiento cerrado, sin envase. Este producto ingresa en el inventario de camión relacionado teóricamente, el verificador deberá ingresar las cantidades que haya contado físicamente al dispositivo IREP, revisar el análisis que arroja la pantalla, en rojo se reflejan las diferencias negativas y los sobrantes se muestran en color negro. En caso de presentar diferencia se debe realizar un nuevo conteo, si la novedad persiste el verificador debe repórtalo por el grupo de Quiebra para solicitar autorización de cobro,

o solución de la novedad.

PFN: Los materiales PFN son los materiales que no cumplen con los parámetros de calidad y han sido retornados por el cliente bajo la autorización de ventas. deben venir en cajones plásticos organizados, con su respectivo stickers de autorizado de ventas y la fecha de recogida no debe superar el mes de acuerdo a la política.

- Todos los PFN que ingresan por check-in deben ser trasladados a la jaula de control de PFN

MKP: Los productos Marketplace que son retornados nuevamente al CD, deben cumplir con los estándares de calidad ya que este producto se entrega a conformidad, por lo tanto, todo producto que no cuente con los estándares de calidad debe ser cobrados y destruidos de acuerdo con la política



	Código: DPO 2.0 SOP_CO_CUC_WH_CHECK-IN_DEVOLUCIONES	
Versión: 11 27/09/25	BU COLOMBIA CD CÚCUTA	PÁGINA 11 DE 22

5.RACI

Todos los procesos realizados dentro del Centro de Distribución deben contar con un RACI establecido para identificar los roles de quienes intervienen en el proceso de la siguiente manera:

R: Responsable de ejecutar.

A: Dueño de la operación.

C: Consultado.

I: Informado.

La RACI del proceso de inventario, se muestra a continuación:

¡Tu opinión es muy importante para nosotros!
Te invitamos a escanear el siguiente código QR y solicitar modificaciones a este documento según tu experiencia.
¡CD CÚCUTA ES EXCELENCIA!



	Código: DPO 2.0 SOP_CO_CUC_WH_CHECK-IN_DEVOLUCIONES	
Versión: 11 27/09/25	BU COLOMBIA CD CÚCUTA	PÁGINA 12 DE 22

Ítem	Actividad	RACI	RACI CHECK-IN_DEVOLUCIONES							CODIGO:	RACI_CUC_WH_CHECK-IN
		CD	CÚCUTA							ULTIMA ACTUALIZACION:	27/09/2025
		Supervisor/Coordinador WH ABI	Supervisor OL	Aux Portería	Auxiliar de Facturación	Verificador	Auxiliar	Conductor / Movilizador	Operador FLT	Honor	
1	Verificar y asegurar el cumplimiento de los protocolos de seguridad física	I	A	I	I	I	I	C	I	R	
2	Garantizar el cumplir con los protocolos de seguridad y salud en el trabajo	A	R	I	I	I	I	I	I	C	
3	Realizar el ingreso de vehículo por portería	I	A	I	I	I	I	C	I	R	
4	Ejecutar la portería en el sistema SAP / TIME CONTROLLER	I	A	R	I	I	I	I	I	C	
5	Estacionar el vehículo en la bahía	I	A	I	I	C	I	R	I	I	
6	Realizar inspección 360 de los vehículos	I	A	C	I	R	I	I	I	I	
7	Registrar las novedades evidenciadas en el modulo de control de devoluciones	I	A	C	I	R	I	I	I	I	
8	Desplazar el vehículo a bahía de carga.	I	A	C	I	I	I	R	I	I	
9	Realizar el descargue del vehículo con los protocolos de seguridad	I	A	I	I	C	I	I	R	I	
10	Realizar la revisión 100% de los materiales que ingresan por devoluciones.	I	A	I	I	C	I	I	R	I	
11	Realizar inspección de la calidad de las devoluciones	A	R	I	I	I	C	I	I	I	
12	Registrar las novedades evidenciadas en el checkin	I	A	I	I	C	R	I	I	I	
13	Liberación de materiales para el picking	I	A	I	I	C	R	I	I	I	
14	Registros las novedades evidenciadas por medio de las app WarePro	I	A	I	R	C	I	I	R	I	

6. Desarrollo

6.1 Verificar y asegurar el cumplimiento de los protocolos de seguridad física

El personal de VISE es el encargo de dar ingreso a los vehículos de T2 ya sea para recargas o pernocta cumpliendo los protocolos de seguridad física, inspección 360 con revisión de la carga y registro de general de cajas.

¡Tu opinión es muy importante para nosotros!
 Te invitamos a escanear el siguiente código QR y solicitar modificaciones a este documento según tu experiencia.
 ¡CD CÚCUTA ES EXCELENCIA!



	Código: DPO 2.0 SOP_CO_CUC_WH_CHECK-IN_DEVOLUCIONES	
Versión: 11 27/09/25	BU COLOMBIA CD CÚCUTA	PÁGINA 13 DE 22

a. Garantizar el cumplir con los protocolos de seguridad y salud en el trabajo

Toda persona antes realizar el proceso de Check in en el CD de Cúcuta debe hacer el cumplimiento del uso adecuado de los Elementos de Protección Personal (EPP) sin excepción alguna (ver punto 3. Seguridad).

Cumplir con las recomendaciones de seguridad descritas en sitio y en caso de evacuación se deberá seguir la ruta de emergencia acudiendo al punto seguro. Todo esto para asegurar el correcto desarrollo del proceso de check in en el Centro de Distribución de Cúcuta.

El supervisor de turno debe garantizar que todo su equipo de trabajo use correctamente todos los elementos de protección personal que están contemplados en la matriz de Epps.

6.2 Realizar el ingreso de vehículo por portería

El personal de vise realiza el ingreso del vehículo al centro de distribución directo al proceso de check-in.

6.3 Ejecutar la portería en el sistema SAP / TIME CONTROLLER

El verificador de portería realiza el ingreso por sistema SAP de todos los vehículos que retornan al CD, adicionalmente registra las placas en el TIME CONTROLLER Para el seguimiento del SIC del descargue.



	Código: DPO 2.0 SOP_CO_CUC_WH_CHECK-IN_DEVOLUCIONES	
Versión: 11 27/09/25	BU COLOMBIA CD CÚCUTA	PÁGINA 14 DE 22



The diagram consists of three screenshots of an AppSheet application. The first screenshot shows a list of vehicle entries under 'Atencion' and 'Check-In'. The second screenshot shows a form for 'DESCARGUE Form' with fields for FECHA*, PLACA, HORA INICIO, HORA FIN, CANT ESTIBAS, and NOMBRE OPM. The third screenshot shows a detailed view of the 'Check-In' status with fields for TAT, #CAJA SORTING, and STATUS.

FECHA*	PLACA	HORA INICIO	HORA FIN	CANT ESTIBAS	NOMBRE OPM
27/03/2024 15:17:00	AAA000			0	Eduardo Pabon

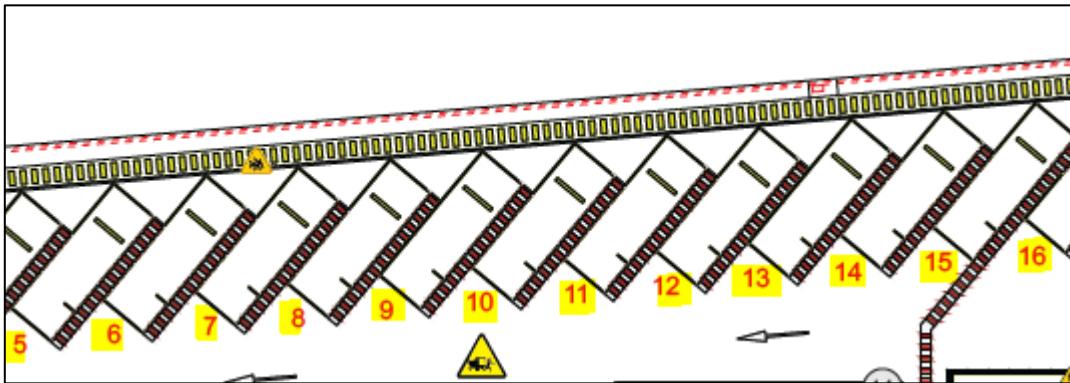
6.4 Estacionar el vehículo en la bahía

El señor conductor del vehículo ingresa a la bahía de check-in para el respectivo proceso, durante el desarrollo no se permite el uso de dispositivos de distracción mientras conduce, se debe parquear el vehículo en forma de salida de acuerdo al protocolo de parqueo seguro, teniendo en cuenta que las bahías habilitadas para realizar check-in, son de la 5 al 15 para garantizar el flujo de check-in.

¡Tu opinión es muy importante para nosotros!
 Te invitamos a escanear el siguiente código QR y solicitar modificaciones a este documento según tu experiencia.
 ¡CD CÚCUTA ES EXCELENCIA!



	Código: DPO 2.0 SOP_CO_CUC_WH_CHECK-IN_DEVOLUCIONES	
Versión: 11 27/09/25	BU COLOMBIA CD CÚCUTA	PÁGINA 15 DE 22



b. Realizar inspección 360 de los vehículos

Verificador de T2 antes de realizar una inspección 360 del vehículo revisando que el vehículo cumpla con los criterios de seguridad a nivel de la carga estable, estado las estibas, criterios de calidad a nivel de orden de PFN y 5s que el vehículo no traiga vinipel o cartón en la carga que pueda generar novedades en el proceso de carga o incluso un accidente.

Si se encuentra novedad, el verificador informa a facturación y facturación hace el debido diligenciamiento la App de Warepro

c. Realizar el Check-in y recibir físicamente los materiales

Para realizar el Check-in el verificador debe tener claro los siguientes conceptos:

PFN: Producto fuera de normal que retorna del mercado para baja definitiva, debe realizarse los mismos filtros de inventarios como un producto en buen estado ya que representa un costo si este no se evidencia una vez se haya ejecutado el check-in.

Estos materiales deben recibirse cumpliendo la política de calidad, no se permite

Todas las diferencias no reportadas en relación de cobros de materiales que contengan envase se deben reportar por el grupo de quiebra para definición de cobros o acuerdos.

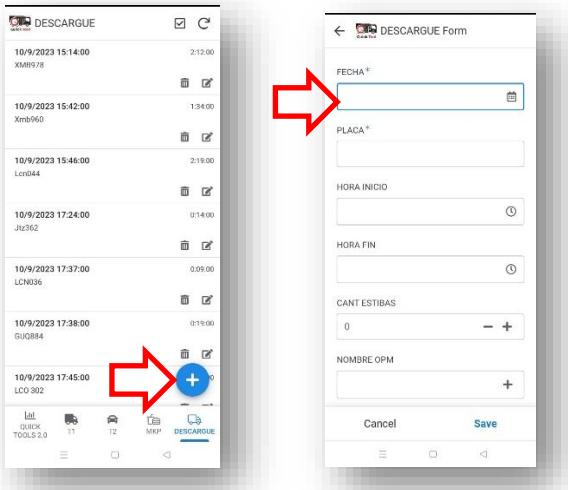


	Código: DPO 2.0 SOP_CO_CUC_WH_CHECK-IN_DEVOLUCIONES	
Versión: 11 27/09/25	BU COLOMBIA CD CÚCUTA	PÁGINA 16 DE 22

Los productos MKP se entregan a conformidad por lo tanto no se aceptan devoluciones por calidad en el material de MKP

Toda novedad que haya sido reportada antes de la salida y no haya salido cargado por novedad de calidad etc debe ser confirmada por el grupo de revisores dejando el soporte del retorno de novedad. (bees delivery) pedir al checkinero o luis foto de como aparece bees delivery en el cel

Despues se realiza el calculo de lo puchos que ingresaran al Sorting e ingresarlos en el módulo de Descargue de la herramienta Time Controller, herramienta que alimenta directamente al Workstation de Sorting.



Para la ejecución del check-in el verificador realiza un conteo a ciegas de los materiales y los va ingresando en el celular IREP hasta finalizar el conteo, las diferencia evidenciadas en el conteo se debe realizar una segunda validación, en caso de presentar diferencia ejecutar el respectivo cobro.



	Código: DPO 2.0 SOP_CO_CUC_WH_CHECK-IN_DEVOLUCIONES	
Versión: 11 27/09/25	BU COLOMBIA CD CÚCUTA	PÁGINA 17 DE 22

Las devoluciones que se reciben deben marcarse con la placa del vehículo para que el auxiliar de devoluciones realice la revisión 100%.

d. Desplazar el vehículo a bahía de cargue.

El movilizador realiza el desplazamiento del vehículo de bahía de check-in a la zona de descargue de acuerdo a los protocolos de seguridad. Al momento de dejar el vehículo de bahía el movilizar registra el ingreso y salida en la herramienta de Time Controller con el respectivo operario asignado con el fin de medir la eficiencia del descargue y alimentación de SIC de descargue en tiempo real.

e. Realizar el descargue del vehículo con los protocolos de seguridad

El operario de montacargas asignado aplica los protocolos de seguridad para el descargue, iniciando la descarga y modulación de envases, las devoluciones deben ser almacenadas en la zona asignada en el staying, para la revisión 100%.

f. Realizar la revisión 100% de los materiales que ingresan por devoluciones.

El auxiliar asignado al área de devoluciones realiza la revisión 100% de las devoluciones que ingresan al área, dejando registro de las novedades encontradas en el check-in de cada vehículo y posteriormente estos reportes son entregados al área de facturación.

Las novedades de calidad evidenciadas en la revisión de familia lata deben ser segregadas en el staying, las novedades de material retornable deben ser ubicado en el layout rojo demarcado para el conteo de baja al día siguiente.



	Código: DPO 2.0 SOP_CO_CUC_WH_CHECK-IN_DEVOLUCIONES	
Versión: 11 27/09/25	BU COLOMBIA CD CÚCUTA	PÁGINA 18 DE 22

g. Realizar inspección de la calidad de las devoluciones.

El supervisor de turno realiza la inspección de la devolución que han sido previamente revisadas por el auxiliar y da VoBo para ingresarla al picking. Todo producto que no cuente con los criterios de calidad deberá ser bloqueado y el producto que no tiene ninguna restricción de calidad puede retornar al picking nuevamente, para el caso del producto que tiene una novedad de calidad se debe separar para su reproceso o baja. Al finalizar el turno el supervisor realiza el cierre de devoluciones verificando que la cantidad física concuerde con el reporte del tablero devoluciones

h. Registrar las novedades evidenciadas en la revisión de las devoluciones en el checking

Durante la revisión 100% el auxiliar asignado a las devoluciones realiza los reportes de las novedades encontradas con su respectiva causal en el checking de cada vehículo, al finalizar se entrega los documentos al auxiliar de facturación para realizar el proceso de registro.

i. Liberación de materiales para el picking

Luego de generar el VoBo para la salida del producto el auxiliar deberá retornar el producto en buen estado al picking manteniendo la segregación hombre máquina.

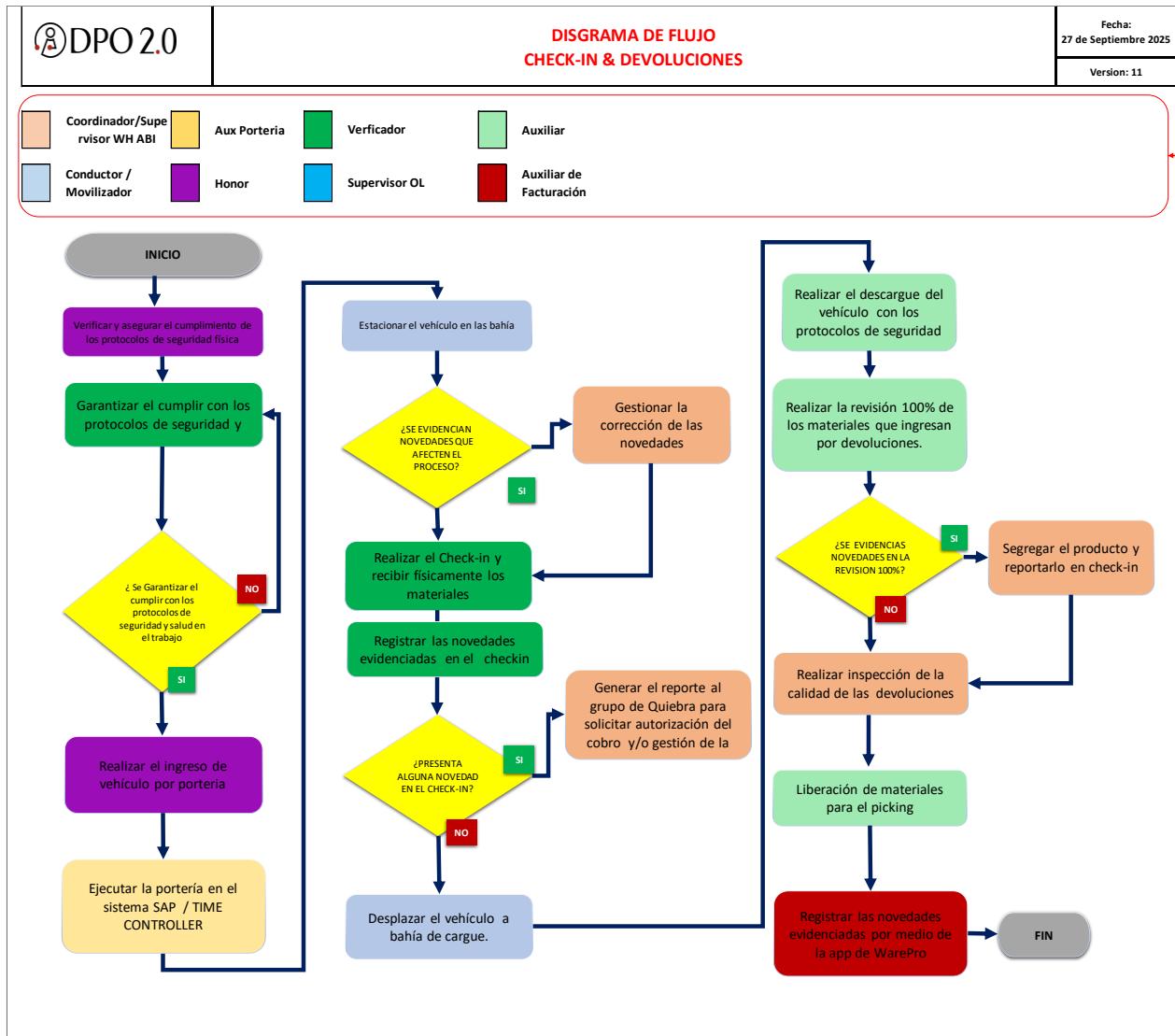
j. Registrar las novedades evidenciadas en el link de control de devoluciones

El auxiliar de facturación es el responsable de diligenciar las novedades reportadas por el auxiliar de devoluciones por medio de WarePro por este mismo medio se actualiza el tablero de devoluciones.



	Código: DPO 2.0 SOP_CO_CUC_WH_CHECK-IN_DEVOLUCIONES	
Versión: 11 27/09/25	BU COLOMBIA CD CÚCUTA	PÁGINA 19 DE 22

7. Flujograma



¡Tu opinión es muy importante para nosotros!
 Te invitamos a escanear el siguiente código QR y solicitar modificaciones a este documento según tu experiencia.
 ¡CD CÚCUTA ES EXCELENCIA!



	Código: DPO 2.0 SOP_CO_CUC_WH_CHECK-IN_DEVOLUCIONES	
Versión: 11 27/09/25	BU COLOMBIA CD CÚCUTA	PÁGINA 20 DE 22

8. Indicadores.

Nombre del indicador	Descripción del indicador	Fórmula
OTIF	Mide los HL que entregamos a tiempo y completos, acorde a la solicitud del cliente	$Otif = \frac{HL\ Ontime}{HL\ infull} * 100$
INFULL	Mide el porcentaje de HL que entregamos completos a la solicitud del cliente.	$Infull = \frac{HL\ Infull}{HL\ totales} * 100$
ON TIME	Mide los pedidos entregados a tiempo y completo, según la solicitud del cliente	$On\ time = \frac{HL\ Ontime}{HL\ totales} * 100$
VLC	Mide el costo logístico Variable	$VLC = \frac{\text{Total de costos del CD en USD}}{HL}$
OBSOLESCENCIA	Mide los HL vencidos en el almacén	$Obsolescencia = \frac{HL\ vencidos}{HL\ Totales} * 100$
Stock Out	Mide la cantidad de producto indisponible para la venta	$Stock\ Out = \frac{HL\ indisponibles}{HL\ Totales\ Solicitados} * 100$
OverStock	Mide la cantidad de producto indisponible para la venta	$Overstock = \frac{HL\ en\ almacÉn}{HL\ Totales\ Solicitados} * 100$

¡Tu opinión es muy importante para nosotros!
 Te invitamos a escanear el siguiente código QR y solicitar modificaciones a este documento según tu experiencia.
 ¡CD CÚCUTA ES EXCELENCIA!



	Código: DPO 2.0 SOP_CO_CUC_WH_CHECK-IN_DEVOLUCIONES	
Versión: 11 27/09/25	BU COLOMBIA CD CÚCUTA	PÁGINA 21 DE 22

9. Documentos relacionados

- OPL de check in
- OPL Devoluciones

10. HISTÓRICO

Nº Revisión	Responsable	Cargo	Descripción de modificación	Fecha
0	Reinaldo Chacón	Analista de inventario	Creación del documento	25/02/2021
1	Belkys Merchan	Analista de datos	Actualización de documento	4/06/2021
2	Deivy Vega	Analista de Datos	Revisión de documento	10/10/2021
3	Wendy Tarazona	SGI	Actualización de documento (seguridad, flujograma, encabezado)	8/04/2022
4	Wendy Tarazona	SGI	Actualización del proceso	8/04/2022
5	Wendy Tarazona	SGI	Actualización del proceso	8/04/2022
6	Wendy Tarazona	SGI	Actualización del proceso	8/04/2023
7	Yina Paola Bautista	Supervisor DPO	Actualización formato DPO 2.0	8/04/2023
8	Yina Paola Bautista	Supervisor DPO	Modificación del proceso implementación de formato de seguimiento de devoluciones e implementación.	1/09/2023
9	Yina Paola Bautista	Supervisor DPO	Actualización del proceso	16/03/2024

¡Tu opinión es muy importante para nosotros!
 Te invitamos a escanear el siguiente código QR y solicitar modificaciones a este documento según tu experiencia.
 ¡CD CÚCUTA ES EXCELENCIA!



	Código: DPO 2.0 SOP_CO_CUC_WH_CHECK-IN_DEVOLUCIONES	
Versión: 11 27/09/25	BU COLOMBIA CD CÚCUTA	PÁGINA 22 DE 22

10	Esteban Acevedo	Supervisor WH ABI	Actualización del proceso, anexando la verificación de devoluciones por medio de la APP WarePro, estandarización de colores en la RACI y Flujograma	10/02/2025
11	Angelica Palencia	Supervisor WH ABI	Actualización del proceso, anexando los indicadores relacionados al proceso	27/09/2025

11. ANEXOS.

OPL de devolución y check-in

¡Tu opinión es muy importante para nosotros!
 Te invitamos a escanear el siguiente código QR y solicitar modificaciones a este documento según tu experiencia.
 ¡CD CÚCUTA ES EXCELENCIA!

