

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el tratamiento de las novedades que se presenten referentes a faltantes.

2 ALCANCE

Aplica para todos los movimientos

3 RESPONSABLE

- Auxiliar de servicio al cliente
- Coordinador logístico

4 RIESGOS

- Que se presenten faltantes muy altos
- Que se presenten faltantes de manera repetitiva

5 DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N°	Descripción	Responsable	Registro
1	El faltante es reportado por el cliente, en caso de ser un faltante de un movimiento nacional, este es reportado por el transportador.	Cliente Transportador	Reporte de novedades
	En caso de presentarse un faltante de Importación en contenedor o exportación en contenedor, Se le informa al cliente que el contenedor fue recibido en el origen y se entrega sellado en el destino, por lo tanto, no es responsable de la empresa de transporte el faltante. Se avala información con registro fotográfico o numeración de sellos de seguridad.	Coordinador Logístico	Correo
2	En caso de ser un faltante de un movimiento nacional, se le informa al cliente el numero de transporte, factura, código del producto y cantidad de la novedad.	Coordinador Logístico	Correo
3	El cliente valida con el centro de distribución la posibilidad de que el producto se halla quedado sin despachar.	Cliente	NA
4	En caso de que el producto se halla quedado en planta se da por finalizada la novedad.	Cliente	NA
5	En caso de que se halla presentado un faltante en ruta, el cliente genera el cobro a Interandina y posteriormente se realiza la factura al tenedor del vehículo. Se le informa a la asistente administrativa, retener pagos por el valor aproximado del faltante.	Cliente Coordinador Logístico Asistente Administrativa	Correo
6	Se hace el descuento a las planillas que se encuentren pendiente por pago.	Asistente Administrativa	FOFI27 Ajustes en Manifiestos

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Alejandro Ospina Bañol	Paola Cardona Martinez	Jorge Diego Cardona
Coordinador Logístico	Coordinadora Administrativa	Director Logístico
25/06/2018	25/06/2018	25/06/2018