

	ZONA: MAZ	FECHA: 10/07/2025
	CODIGO: SOP_DV_RH_4.3	REVISION N°: 16
	Gerencia Santa Marta–Riohacha	Página 1 de 5
Proceso De Gestión y modulación de Rechazos		

1. OBJETIVO

Garantizar la correcta marcación del motivo de rechazo de pedidos programados en la operación de reparto de la Gerencia Santa Marta - Riohacha.

2. ALCANCE

El alcance de este instructivo de trabajo involucra a todas las tripulaciones de reparto, así como el personal del centro de distribución que participa en el Proceso de Entrega de Pedidos de Venta a Clientes de la Gerencia Santa Marta - Riohacha.

3. SEGURIDAD

Todo el personal que participe durante el desarrollo de la actividad debe contar con los siguientes elementos de protección personal (EPP) sin excepción alguna

Matriz de EPP

EPP	Botas de seguridad	Uniforme reflectivo	Guantes anti corte	Gafas de seguridad	Casco de seguridad
Imagen					

Reposición de EPP

Para solicitar reposición de EPP por deterioro durante la ejecución de las labores se debe:

- Solicitar al jefe Inmediato o SISO del UC el EPP faltante o deteriorado.
- Jefe Inmediato o SISO realiza la validación del estado del EPP reportado.
- Jefe Inmediato o SISO realiza la reposición de EPPs al trabajador.
- Se diligencia el formulario de entrega de EPP con firma del trabajador y el responsable de la reposición.

	ZONA: MAZ	FECHA: 10/07/2025
	CODIGO: SOP_DV_RH_4.3	REVISION N°: 16
	Gerencia Santa Marta–Riohacha	Página 2 de 5
Proceso De Gestión y modulación de Rechazos		

Recomendaciones de seguridad

Recomendaciones			
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
			

Tránsito por el centro de distribución

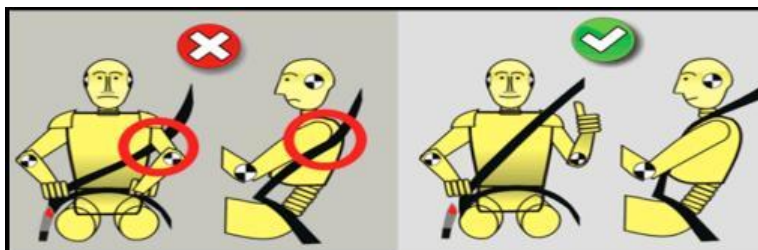
El personal debe seguir el siguiente flujo de salida, bajo ningún motivo se habilita la marcha en reversa o contra el tráfico en las zonas no permitidas.



	ZONA: MAZ	FECHA: 10/07/2025
	CODIGO: SOP_DV_RH_4.3	REVISION N°: 16
	Gerencia Santa Marta–Riohacha	Página 3 de 5
Proceso De Gestión y modulación de Rechazos		

Obligaciones del conductor

- El conductor debe estar atento de algún cruce de personas, animales o vehículos.
- El conductor siempre debe respetar y ceder el paso al peatón, ciclista y motociclista.
- No aumentar la velocidad en caso de que el conductor identifique personas próximas al vehículo.
- Realizar en todo momento un manejo a la defensiva.
- Observar hacia ambos lados y escuchar alguna advertencia antes de detener el vehículo.
- Antes de abrir la puerta y descender del vehículo se debe verificar por los espejos la existencia de algún peatón y/o vehículo.
- El descenso del vehículo se debe realizar cumpliendo con los 3 puntos de apoyo.
- El conductor debe respetar y cumplir con todas las indicaciones de quien realice la función de auxiliar al momento de retroceder.
- En las zonas de estacionamiento, por seguridad, deben estacionarse en reversa por prevención ante una situación de emergencia.
- En caso de pendiente, se deben utilizar tacos de seguridad.
- Evitar realizar la maniobra de estacionamiento en retroceso si hay cables bajos.
- Prohibido el consumo de bebidas alcohólicas y estupefacientes durante la jornada laboral.
- Prohibido el uso de elementos distractores no relacionados con la operación.
- Respetar las señales de tránsito.
- Durante el manejo hacia al cliente, tener en cuenta las políticas de seguridad sobre el uso OBLIGATORIO del Cinturón de Seguridad, los vehículos de la operación tienen cinturón de seguridad para conductor y 2 acompañantes, la PROHIBICIÓN del uso de teléfonos celulares y equipos electrónicos durante la conducción de vehículos.



- Al momento de programar su recorrido de entrega, el reparto debe tener en cuenta, entre otras cosas, los horarios de atención.
- El conductor del vehículo deberá identificar el lugar más adecuado para estacionar el vehículo, ya identificada la zona de estacionamiento el conductor debe encender las luces

	ZONA: MAZ	FECHA: 10/07/2025
	CODIGO: SOP_DV_RH_4.3	REVISION N°: 16
	Gerencia Santa Marta–Riohacha	Página 4 de 5
Proceso De Gestión y modulación de Rechazos		

intermitentes del vehículo con el fin de comunicar la maniobra de estacionamiento, deberá tener en cuenta que no debe obstaculizar salidas, vías principales y vías peatonales.

Uso tres puntos de apoyo, recomendaciones para subir y bajar de la cabina

- Suba de frente.
- Baje de espaldas.
- Tenga cuidado afirme la planta del zapato en su totalidad.
- Asegúrese de tener el calzado limpio.
- Antes de subir asegúrese de tener las manos secas.

Proceso de retroceso de vehículo en ruta

Un miembro de la tripulación (no conductor) debe descender del vehículo y ubicarse detrás de éste como máximo a 0.5 metros de cada lado del vehículo para no salir de la vista del conductor y a 2 metros de la parte posterior del vehículo.

En caso se desee indicar al conductor que retroceda, se deben utilizar ambas manos y moverlas en dirección hacia el pecho. Para ello debe asegurarse que los brazos se encuentren paralelos al pecho.

En caso se desee indicar al conductor que detenga el vehículo, se deben cruzar ambos brazos de forma paralela al pecho cerrando el puño.

En caso se desee indicar al conductor que retroceda girando hacia la izquierda, se debe levantar el brazo izquierdo, el cual indica la acción de retroceder; y colocar el brazo derecho, en puño, de forma perpendicular al otro indicando la dirección a donde se realiza el giro.

En caso se desee indicar al conductor que retroceda girando hacia la derecha, se debe levantar el brazo derecho, el cual indica la acción de retroceder; y colocar el brazo izquierdo, en puño, de forma perpendicular al otro indicando la dirección a donde se realiza el giro.

Colocación de tacos/cuñas

En caso de que la unidad se estacione en zona de pendiente se debe colocar tacos/cuñas aplicando los siguientes pasos:

- Activar freno de estacionamiento.
- Bajar de la unidad usando 3 puntos de apoyo.
- Instalar los tacos en el primer eje de tracción.

	ZONA: MAZ	FECHA: 10/07/2025
	CODIGO: SOP_DV_RH_4.3	REVISION N°: 16
	Gerencia Santa Marta–Riohacha	Página 5 de 5
Proceso De Gestión y modulación de Rechazos		

Colocación de conos

Una vez que el vehículo se encuentre correctamente ubicado en el área de estacionamiento, se debe realizar la señal de detenerse, encender las luces de estacionamiento y retirar las llaves del vehículo. Se debe colocar 2 conos de 28 -18 pulgadas al lado de la pista según sea el caso.

- Uno en la esquina delantera del vehículo.
- Uno en la esquina posterior del vehículo.

4. DEFINICIONES

- **OL:** Operador Logístico
- **IREP:** Dispositivo electrónico por medio del cual el equipo de ruta lleva el seguimiento digital de la ruta, los pedidos y clientes.
- **Rechazo de PT:** Producto que no ha sido aceptado por el cliente por alguna de las causales descritas en el Dispositivo IREP.
- **PBE:** Producto en buen estado retorna al CD o sobrante de algún Evento especial.
- **Modulación:** Proceso mediante el cual se gestionan los rechazos para validar antes de ejecutarlo en el dispositivo IREP.
- **Tiempo de espera PDV:** Tiempo que se debe esperar en el punto de entrega no debe exceder los 20 minutos para llegar a una solución con el cliente o confirmarlo como un posible rechazo.
- **Confirmación de rechazo:** En caso de que no se pueda conciliar con el cliente el rechazo, este se debe informar al supervisor de entrega y la torre de control hacer el registro correspondiente e informar al área de ventas antes de planear una nueva entrega.
- **Causales:** Descripción del motivo de rechazo que origina la devolución al CD
- **Kit de operación:** Elementos que componen el Kit de entrega (dispositivo IREP, Rollos, Impresora)
- **Rutero de entrega:** Elemento que contiene los clientes de la ruta y el cual sirve de apoyo para describir novedades en la operación de reparto.

	ZONA: MAZ	FECHA: 10/07/2025
	CODIGO: SOP_DV_RH_4.3	REVISION N°: 16
	Gerencia Santa Marta–Riohacha	Página 6 de 5
Proceso De Gestión y modulación de Rechazos		

5. RACI.

Todos los procesos realizados dentro del Centro de Distribución, debe contar con una matriz RACI establecida para identificar los roles de quienes intervienen en el proceso de la siguiente manera:

Matriz RACI

Leyenda:

R: Responsable de la ejecución
A: Dueño del proceso
C: Consultado
I: Informado

		RACI	Proceso: Gestión y modulación de Rechazos		CODIGO:	RACI_STM_4.3
		CD	GERENCIA SANTA MARTA - RIOHACHA		ULTIMA VERSIÓN:	Version 16
					ULTIMA ACTUALIZACION	10/07/2025
Item	Actividad	Coordinador UC	Torre de control	Supervisor de entrega	TRIPULANTE	Supervisor ABI y equipo comercial
1	Reportar el rechazo por medio de la herramienta digital.	I	C	A	R	I
2	Identificar causal del posible rechazo y notificarlo a las áreas correspondientes	C	R	A	C	I
3	Compartir acción oportuna a realizar a los tripulantes por medio de los canales establecidos.	C	R	C	I	A
4	Gestionar rechazos parciales con el cliente.	C	I	A	R	I
5	Actuar frente a la novedad de rechazo de acuerdo con las indicaciones recibidas y ejecutar la acción en el IREP.	C	C	A	R	I
6	Reubicar los productos rechazados.	C	A	C	R	I
7	Registro de modulación de los rechazos en el documento de cierre.	C	R	A	C	I
8	Socializar el rendimiento del proceso de modulación a través de indicadores.	A	C	R	C	I

	ZONA: MAZ	FECHA: 10/07/2025
	CODIGO: SOP_DV_RH_4.3	REVISION N°: 16
	Gerencia Santa Marta–Riohacha	Página 7 de 5
Proceso De Gestión y modulación de Rechazos		

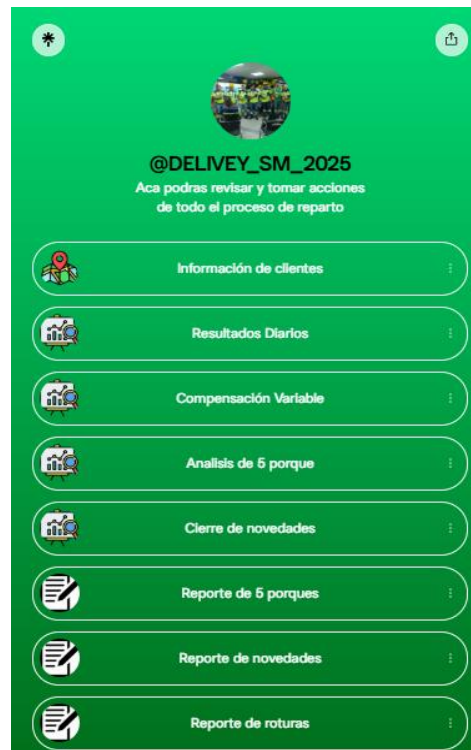
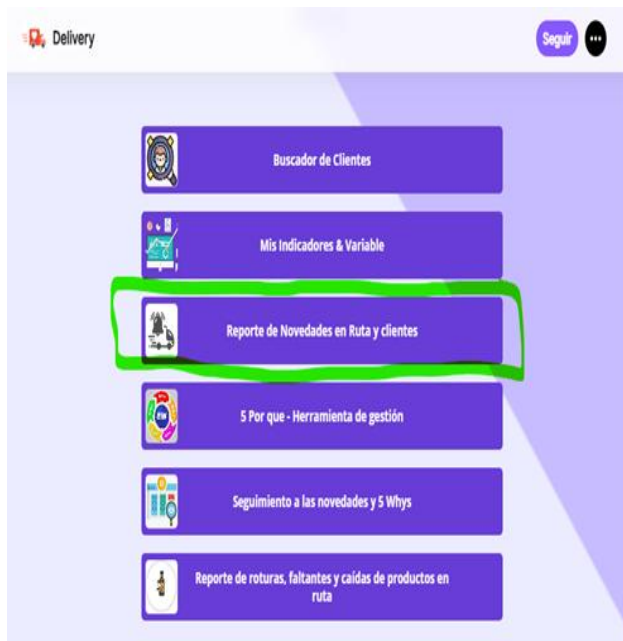
6. PROCEDIMIENTO

Se denomina rechazo a todo aquel pedido que fue planeado para la entrega y al momento de la realización de este en el PDV no es recibido total o parcialmente y se genera una devolución de los productos al CD. Se realiza su medición de la siguiente manera, **cajas que no se entregaron en el día por rechazos / el total cajas que salieron del CD en el día.**

Todo evento deberá ser modulado por el responsable de ruta, rechazo (total o parcial), problemas comerciales, problemas con mercadería o cualquier inconveniente en la ruta, reportándolo desde la herramienta digital establecida.

6.1 Reportar el rechazo por medio de la herramienta digital.

Una vez que se presente una novedad en la entrega con posibilidad de rechazo total o parcial el RR deberá informar a Torre de control o/y el Supervisor de entrega, realizando el reporte del posible rechazo por medio de la herramienta digital establecida en los grupos de WhatsApp o con medios complementarios como WhatsApp, llamadas o de forma presencial y luego esperar las indicaciones sobre cómo proceder con la novedad presentada.



	ZONA: MAZ	FECHA: 10/07/2025
	CODIGO: SOP_DV_RH_4.3	REVISION N°: 16
	Gerencia Santa Marta–Riohacha	Página 8 de 5
Proceso De Gestión y modulación de Rechazos		

6.2 Identificar causal del posible rechazo y notificarlo a las áreas correspondientes.

Torre de Control al recibir el reporte del posible rechazo total o parcial por parte de los tripulantes, tendrá que identificar el causal y procederá a comunicarlo en el grupo de WhatsApp establecido con los líderes, coordinador UC, equipo comercial y líder ABI.

Dicha comunicación se podrá complementar por medio de llamada telefónica o correos electrónicos, para agilizar la gestión.

6.3 Compartir acción oportuna a realizar a los tripulantes por medio de los canales establecidos.

las áreas involucradas cuando hayan sido notificadas del posible rechazo total o parcial con el causal que corresponde, evaluarán los factores que están involucrados en cada caso y determinarán una posible solución para cada caso, que comunicaran en el grupo de WhatsApp de rechazos como respuesta a torre de control, Torre de control luego de recibir una respuesta se comunicará con los tripulantes confirmándoles las acciones a realizar.

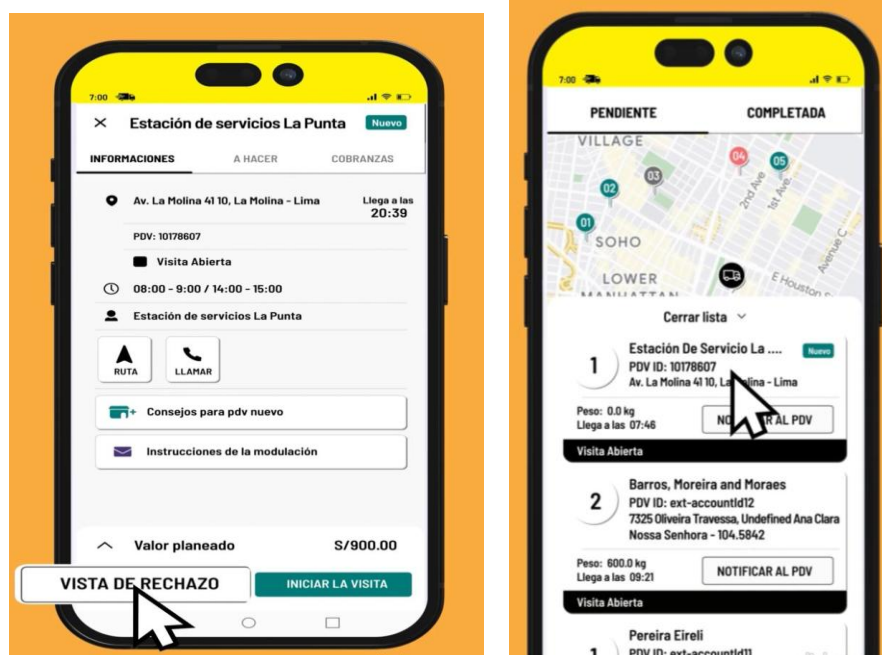
El tiempo de reacción ante un potencial rechazo no debe ser mayor a 15 minutos, **a menos que el potencial rechazo sea mayor a 50 cajas, o el cliente atendido sea Mayorista (Drop site promedio mayor a 100 cajas), cliente KA o haya realizado la consignación del pedido.**

En estos casos se puede necesitar un análisis más detallado de la novedad presentada y cuando este sea el caso se debe informar a la tripulación que re programe la visita al cliente, mientras el equipo de reparto adelanta la ruta con los otros clientes, esperen por las indicaciones a realizar con el cliente que presento la novedad de rechazo, información que les compartirá torre de control en el menor tiempo posible con el fin de finalizar la ruta a tiempo.

	ZONA: MAZ	FECHA: 10/07/2025
	CODIGO: SOP_DV_RH_4.3	REVISION N°: 16
	Gerencia Santa Marta-Riohacha	Página 9 de 5
Proceso De Gestión y modulación de Rechazos		

6.4 Gestionar rechazos parciales con el cliente.

Una vez que hayan pasado 15 minutos de espera para la gestión del potencial rechazo y los tripulantes no hayan recibido respuesta por torre de control o no se haya podido conciliar una solución para que el cliente reciba el pedido completo y este no sea cliente KA, mayorista o con consignación previa, el RR de acuerdo a su experiencia y conocimiento del cliente cuenta con la libertad de conciliar el mismo el rechazo parcial, con el fin de amortiguar el indicador rechazo en la mayor cantidad de cajas posibles y mitigar el impacto negativo en el indicador de rechazos.



6.5 Actuar frente a la novedad de rechazo de acuerdo con las indicaciones recibidas y ejecutar la acción en el IREP.

Pasados los 15 minutos de espera para dar solución a la novedad de rechazo presentada, se compartirá las instrucciones sobre cómo proceder ante el caso con el RR en los grupos de WhatsApp establecidos, el RR deberá cerrar la novedad presentada con el cliente de acuerdo con las indicaciones recibidas.

	ZONA: MAZ	FECHA: 10/07/2025
	CODIGO: SOP_DV_RH_4.3	REVISION N°: 16
	Gerencia Santa Marta–Riohacha	Página 10 de 5
Proceso De Gestión y modulación de Rechazos		

Si el motivo del potencial de rechazo es por la causal “cerrado”, el RR deberá dejar en el Punto de Venta un registro de la visita con la hora en el que visitó el cliente por medio de “Estuvimos aquí” o foto de la visita para luego en el IREP “Reprogramar visita” con el fin de realizar una posible segunda visita y realizar la entrega del pedido si el cliente regresa a tiempo.



En caso de no recibir respuesta en los 15 minutos establecidos, se deberá reprogramar la visita del cliente si y solo si el potencial rechazo sea mayor a 40 cajas, o si el cliente atendido es Cashless y haya realizado la consignación del pedido. El RR debe reprogramar la visita al cliente, continuar la ruta y esperar por las indicaciones a realizar que les compartirá torre de control en el menor tiempo oportuno posible con el fin de finalizar la ruta a tiempo.

Si el cliente no aplica a ninguno de los dos casos de excepción anteriores y el rechazo es inevitable el RR debe realizar el clic de rechazo en el IREP de acuerdo con la causal que afecto la entrega del pedido, además debe realizarlo desde el PDV para asegurar el indicador de entregas en rango.

Motivo	Motivo específico
NEN- Sin dinero	sin dinero parcial
NEN- Sin dinero	sin dinero total
NEN- Sin dinero	stock suficiente
NEN- Sin envases	sin envases
NEN- Ausente	ausencia de cliente
NEN- No hizo pedido	no solicitó pedido parcial
NEN- No hizo pedido	no solicitó pedido total
NEN- No hizo pedido	no solicitó SKU
NEN- Mal facturado	Error de SKU
NEN- Mal facturado	error condición de pago
NEN- Mal facturado	error de cantidad
NEN- Mal facturado	error de código de cliente
NEN- Mal facturado	recojo de env no programado
NEN- Promesa cliente no cumplida	sin descuento
NEN- Promesa cliente no cumplida	sin obsequio
NEN- Promesa cliente no cumplida	sin PFN
NEN- Rechazado	doble pedido igual código
NEN- Rechazado	doble pedido otro código
NEN- No ubicado	negocio no existe
NEN- No ubicado	dirección no encontrada
NEN- No ubicado	dirección errada
NEN- Cerrado	Negocio cerrado
NEN- Compró en depósito	Compró en mayorista
NEN- Asalto	Riesgo delincuencia
NEN- Asalto	asalto a vehículo
NEN- Fuera de horario	llegada fuera de horario
NEN- Mala calidad	producto con mala presentación
NEN- Mala calidad	producto con fecha corta
NEN- Atrib camión o ruta	sin acceso a la zona
NEN- Error carga	error en cargue

	ZONA: MAZ	FECHA: 10/07/2025
	CODIGO: SOP_DV_RH_4.3	REVISION N°: 16
	Gerencia Santa Marta-Riohacha	Página 11 de 5
Proceso De Gestión y modulación de Rechazos		

6.6 Reubicar los productos rechazados.

Una vez realizado el clic de rechazo, los tripulantes como trabajadores autónomos deben gestionar la mayor reubicación posible de los productos rechazados, Realizando la venta de los pedidos en el IREP a los demás clientes disponibles en el sistema y asignados para la ruta de ese día.

la venta se debe realizar registrando la nueva operación en el IREP y con el mismo precio en que los productos estaban programados para la entrega con el cliente que rechazo el pedido.

Todas las reubicaciones deben ser informadas a torre de control a través de los medios establecidos para no perder la trazabilidad de las modulaciones.

los tripulantes no podrán reubicar los productos rechazados cuando los clientes a vender el producto están fuera de la lista de los programados en el Documento de transporte del día para evitar inconvenientes de facturación.

En la sección "Venta de Producto" aparecerá el pedido actual del cliente. Haz clic en la flecha para ver mayor detalle



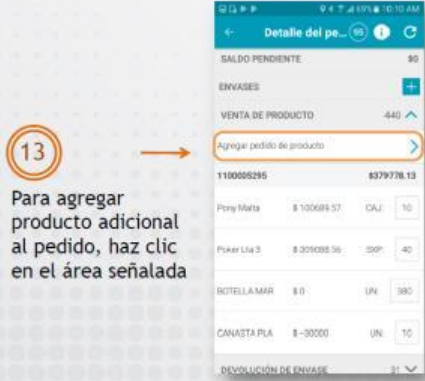
12

Podrás ver el producto que debes entregar al cliente y su valor correspondiente. Adicionalmente verás el envase que el cliente debe devolver y el valor asociado.



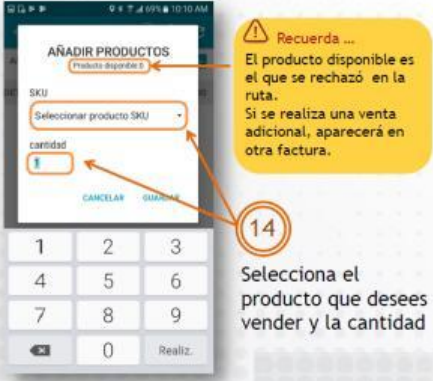
13

Para agregar producto adicional al pedido, haz clic en el área señalada



14

Recuerda ...
El producto disponible es el que se rechazó en la ruta. Si se realiza una venta adicional, aparecerá en otra factura.



14

	ZONA: MAZ	FECHA: 10/07/2025
	CODIGO: SOP_DV_RH_4.3	REVISION N°: 16
	Gerencia Santa Marta-Riohacha	Página 12 de 5
Proceso De Gestión y modulación de Rechazos		

6.7 Registro de modulación de los rechazos en el documento de cierre.

Desde que la novedad de rechazo es reportada hasta que se cierra, Torre de Control se encargara de registrar la trazabilidad de esta en el formato de cierre, añadiendo DT, RR, placa, fecha, cajas, cajas reubicadas, clientes nombre y código relacionados de cada caso presentado, esto con el fin llevar un control histórico al alimentar al PI de rechazos y modulación.

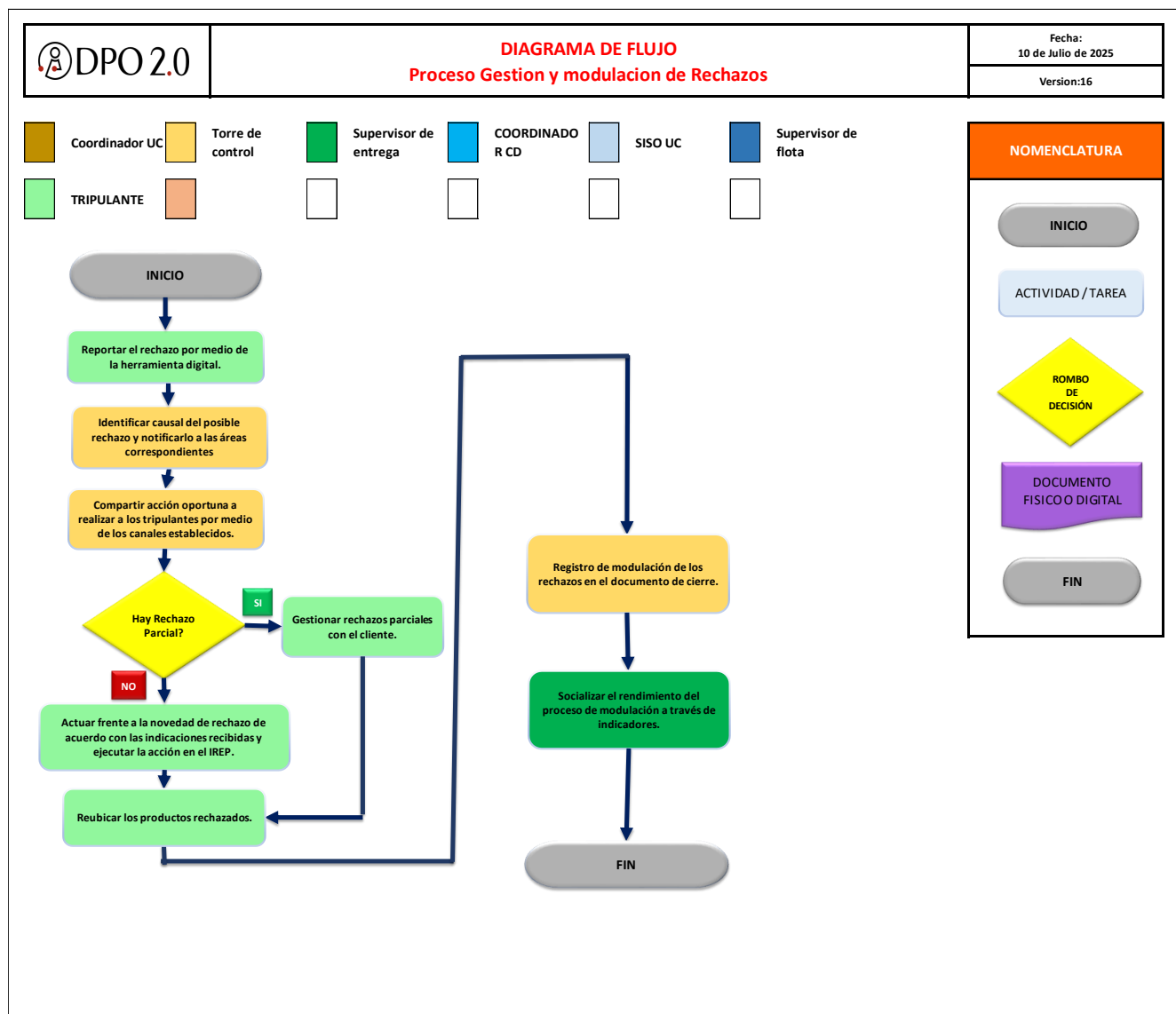
FECHA	CODIGO	CLIENTE	TRANSPORTE (DT)	PLACA	RR	COM	ZONA	Status -Codigo	MOTIVO	DETALLE	CAJAS PEDIDO	CAJAS POSIBLE RECHAZO	CAJAS REUBICADAS	CAJAS REAL RECHAZO
7/1/2021	12805611	Tienda Edi	8004926394	JTY084	ELVIS PERTUZA	COM528	RIOHACHA	3	NEN-CERRADO	CLIENTE CERRADO	6	6		6
7/1/2021	12832351	Tienda San Pablo	8004926415	UY7728	HOLMOS OSORIO F.	COM5Y8	RIOHACHA	7	NEN-SIN DINERO	CLIENTE SIN DINERO	4	4		4
7/1/2021	11365183	Tienda Y Licoreria Brisas Del Nar	8004926396	TRL080	LUIS ROJANO T.	COM5Y8	RIOHACHA	14	NEN-MALA CALIDAD	CLIENTE SE LE DA FALUDO POR BOTELLAS DEFENDIDAS Y FALTANTES	1	1		1
7/1/2021	11794684	Tienda Donde Mani	8004926394	JTY084	ELVIS PERTUZA	COM5Y8	MAICAO	3	NEN-CERRADO	CLIENTE CERRADO	3	3		3
7/1/2021	12864300	Autoservicio Lanny	8004926405	UYX134	YEISON MUÑOZ T.	COM5Y8	RIOHACHA	7	NEN-SIN DINERO	CLIENTE PROPIETARIA SE LE PRESENTO UNA CUMANDADO Y NO DEJO EL DINERO	8	8	5	3
7/1/2021	11351915	Donde Davini	8004926399	UYW1801	CESAR REGALADO C.	COM528	RIOHACHA	14	NEN-MALA CALIDAD	CLIENTE SE LE DA FALUDO POR BOTELLAS DEFENDIDAS Y FALTANTES	1	1		1
7/1/2021	12139179	Tienda Chuly	8004926405	UYX134	YEISON MUÑOZ T.	COM5Y8	RIOHACHA	7	NEN-SIN DINERO	CLIENTE SIN DINERO	2	2	1	1
7/1/2021	11744548	Tienda San Rafael	8004926382	JTY076	OLIVER PEDROZA M.	COM5Y8	RIOHACHA	4	NEN-MAL FACTURADO	CLIENTE NO SOLICITO ESTE PRODUCTO SI NO LITRO	20	20		20
7/1/2021	12754609	Punto Frio S A	8004926414	UYV193	LUIS GAMERO M.	COM5Y8	MAICAO	10	NEN-PROMESA NO CUMPLIDA	CLIENTE DEVUELVE POR QUE NO LE ENVIARON LITRO	4	4	1	3
7/1/2021	11581180	Tienda Santa	8004926409	UYX538	GREFFY CANTILLO M.	COM5R8	MAICAO	4	NEN-MAL FACTURADO	CLIENTE DEVUELVE POR QUE NO SOLICITO EN LATA	1	1		1
7/1/2021	12747847	Bilares America Punto Com	8004926402	UYW1813	EMILIANO TOSCANO N.	COM5R8	MAICAO	3	NEN-CERRADO	CLIENTE CERRADO	8	8		8
7/1/2021	12869737	Tienda El Papa	8004926387	JTY080	ANIBAL PADILLA N.	COM528	RIOHACHA	7	NEN-SIN DINERO	CLIENTE SIN DINERO	14	14	6	8
7/1/2021	10273363	Tienda Donde Rober	8004926413	UYX699	AMALIO MUÑOZ	COM5R7	MAICAO	10	NEN-PROMESA NO CUMPLIDA	CLIENTE DEVUELVE POR QUE NO LE ENVIARON LITRO	3	3		3
7/1/2021	11147278	Tienda Bella Vista	8004926394	JTY084	ELVIS PERTUZA	COM528	RIOHACHA	1	NEN-SIN ENVASE	CLIENTE SIN ENVASE	2	2		2
7/1/2021	10272846	Tienda Lolo	8004926405	UYX134	YEISON MUÑOZ T.	COM5Y8	RIOHACHA	14	NEN-MALA CALIDAD	CLIENTE SE LE DA FALUDO POR BOTELLAS FALTANTES	1	1		1
7/1/2021	12653026	Abasto Mercamas Jm	8004926414	UYV193	LUIS GAMERO M.	COM5Y8	MAICAO	10	NEN-PROMESA NO CUMPLIDA	CLIENTE DEVUELVE POR QUE NO LE ENVIARON LITRO	4	4	4	0
7/1/2021	12996268	Estadero Las Trojas	8004926382	JTY076	OLIVER PEDROZA M.	COM5Y8	RIOHACHA	3	NEN-CERRADO	CLIENTE SE MUDO EL DIA DE AVER	4	4	4	0
7/1/2021	12785604	Tienda Y Papeleria MI Familia	8004926414	UYV193	LUIS GAMERO M.	COM5Y8	MAICAO	1	NEN-SIN ENVASE	CLIENTE SIN ENVASE	1	1		1
7/1/2021	12949441	La Pole En La Cosecha	8004926405	UYX134	YEISON MUÑOZ T.	COM5Y8	RIOHACHA	7	NEN-SIN DINERO	CLIENTE SIN DINERO SALIO Y NO DEJO DINERO	27	27	21	6
7/1/2021	12550309	Tienda Buenos Aires	8004926394	JTY084	ELVIS PERTUZA	COM528	RIOHACHA	4	NEN-MAL FACTURADO	CLIENTE NO SOLICITO ESTE PRODUCTO	3	3		3
7/1/2021	11406145	Tienda Y Estadero Donde Alicia	8004926409	UYX538	GREFFY CANTILLO M.	COM5Y8	MAICAO	10	NEN-PROMESA NO CUMPLIDA	CLIENTE DEVUELVE POR QUE NO LE ENVIARON LITRO	1	1		1
7/1/2021	12805121	Punto Frio Donde Liceth	8004926413	UYX699	AMALIO MUÑOZ	COM5R7	MAICAO	1	NEN-SIN ENVASE	CLIENTE SIN ENVASE	3	3	2	1
7/1/2021	12965724	Dónde Yudi	8004926414	UYV193	LUIS GAMERO M.	COM5Y8	MAICAO	4	NEN-MAL FACTURADO	CLIENTE DEVUELVE POR QUE SOLICITO LUG	4	4		4
7/1/2021	12947623	Licores Jm	8004926415	UY7728	HOLMOS OSORIO F.	COM528	RIOHACHA	7	NEN-SIN DINERO	CLIENTE SIN DINERO SALIO Y NO DEJO DINERO	8	8		8
7/1/2021	12985987	Tienda Balcones	8004926411	UYX540	JESUS E. GARCIA D.	COM5R8	RIOHACHA	10	NEN-PROMESA NO CUMPLIDA	CLIENTE DEVUELVE POR QUE NO LE ENVIARON LITRO	2	2	2	0
7/1/2021	12773792	Refresqueria El Alimento	8004926414	UYV193	LUIS GAMERO M.	COM5Y8	MAICAO	14	NEN-MALA CALIDAD	CLIENTE SE LE DA FALUDO POR BOTELLAS DEFENDIDAS Y FALTANTES	1	1		1
7/1/2021	12170861	Estadero Y Tienda Encanto Jb	8004926402	UYW1813	EMILIANO TOSCANO N.	COM5Y8	MAICAO	3	NEN-CERRADO	CLIENTE CERRADO	1	1	1	0
7/1/2021	12860678	Licores Y Punto Frio La 40a	8004926380	JTY074	ALFREDO SIERRA	COM5Y8	RIOHACHA	7	NEN-SIN DINERO	CLIENTE SIN DINERO SALIO Y NO DEJO DINERO	20	20	19	1

6.8 Socializar el rendimiento del proceso de modulación a través de indicadores.

Cada mañana al momento de realizar la matinal de los tripulantes del UC, se compartirá con los líderes de todas las tripulaciones, los casos principales que afectaron el indicador de rechazos en caso de estar fuera de meta, con el fin de encontrar oportunidades de mejora, y generar acciones para evitar reincidencias en los problemas presentados y evitar posibles rechazos futuros.

Proceso De Gestión y modulación de Rechazos

7. FLUJOGRAMA.



	ZONA: MAZ	FECHA: 10/07/2025
	CODIGO: SOP_DV_RH_4.3	REVISION N°: 16
	Gerencia Santa Marta–Riohacha	Página 14 de 5
Proceso De Gestión y modulación de Rechazos		

8. INDICADORES

Nombre	Descripción	Fórmula
% Market Refusal	Identificar el % total de rechazos del día.	$\% \text{Rechazo} = (\text{Cajas rechazadas}) / (\text{Total cajas movilizadas}) * 100$
OTIF	Entregas completas y a tiempo	On time * Infull
% Efectividad de Modulación	Porcentaje de pedidos rechazados que fueron vendidos a otros clientes.	$\% \text{Modulación} = (\# \text{ cajas de rechazos moduladas} / \# \text{ total de cajas reales rechazadas}) * 100$
OWDs	Adherencia al proceso de rechazo	$\text{Adh OWD} = \text{Cantidad de preguntas ok} / \text{total de preguntas}$

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

- SOP Ejecución de entrega.
- OWD Gestión de rechazo.
- Dashboard diaria logística
- Cierre de torre
- SIC
- Reporte de rechazos

	ZONA: MAZ	FECHA: 10/07/2025
	CODIGO: SOP_DV_RH_4.3	REVISION N°: 16
	Gerencia Santa Marta–Riohacha	Página 15 de 5
Proceso De Gestión y modulación de Rechazos		

10. HISTORIAL

N° Revisión	Responsables	Cargo	Descripción	Fecha
0	Juan Bornacelli	Profesional Despacho	Creación de documento	24/02/2018
1	Andrés Borrero	Supervisor de distribución	Modificaciones	25/03/2018
3	Jairo Tovar	Supervisor de Distribución	Actualización documento	14/04/2019
4	Jairo Tovar	Supervisor de Distribución	Actualización documento	20/08/2019
5	Julio Peña	Supervisor de Distribución	Revisión del documento	13/03/2020
6	Julio Peña	Supervisor de Distribución	Actualización documento	12/06/2020
7	María Guerrero Fernanda	Profesional DPO	Actualización documento	03/12/2020
8	María Guerrero Fernanda	Coordinador UC	Actualización documento	18/04/2021
10	Ana Torres	Supervisora ABI	Actualización de formato estándar, raci, logo DPO	19/09/2021
11	Victor Junior Villa Yepes	Profesional DPO	Actualización de RACI, agregado de imágenes y ajuste de la descripción del proceso.	24/09/2021
12	Victor Junior Villa Yepes	Profesional DPO	Actualización de RACI, diagrama de flujo, Actualización formato y ajuste de la descripción del proceso.	24/02/2023
13	Victor Junior Villa Yepes	Supervisor ABI	Actualización de RACI, diagrama de flujo, Actualización formato y ajuste de la descripción del proceso.	11/02/2024



ZONA: **MAZ**

FECHA: **10/07/2025**

CODIGO: SOP_DV_RH_4.3

REVISION N°: 16

Gerencia Santa Marta–Riohacha

Página 16 de 5

Proceso De Gestión y modulación de Rechazos

14	VICTOR JUNIOR VILLA YEPES	SUPERVISOR ABI	Actualización de RACI, diagrama de flujo, Actualización formato y ajuste de la descripción del proceso.	10/09/2024
15	VICTOR JUNIOR VILLA YEPES	SUPERVISOR ABI	Actualización de RACI, diagrama de flujo, Actualización formato y ajuste de la descripción del proceso.	21/02/2025
16	LUIS ARMANDO ORTEGA MEJIA	ANALISTA DE PROCESOS	Actualización de RACI, diagrama de flujo, Actualización formato y ajuste de la descripción del proceso.	10/07/2025

11. ANEXOS.