

Líderes



CENTELSA[®]

CABLES DE ENERGIA Y DE TELECOMUNICACIONES S.A.

Una empresa Viakable



TIPS PARA EL
**REPORTE DE NOVEDADES
Y ACEPTACION DE RECLAMOS
PARA CLIENTES**

www.centelsa.com.co

OBJETIVO

Brindar al área comercial las herramientas que les faciliten tener mayor claridad con la información que se debe solicitar al cliente en el momento que se reporten novedades en los pedidos solicitados. De ésta manera, transmitir a la Coordinación de Devoluciones, la información necesaria para hacer la trazabilidad correspondiente.

1. Etiqueta Pallet o Rompimiento

Es un consecutivo numérico generado por el sistema automáticamente al embalar materiales, ésta etiqueta tiene toda la información necesaria para identificar el material que contiene el pallet (unidades, material, cantidad, cliente, etc.).

Es importante que el cliente al momento de recibir material en pallet, conserve esta etiqueta para realizar una mejor trazabilidad a la novedad.



No. de pallet

Total de unidades que contiene el pallet

2. Presentación de los materiales despachados en pallet

Todos los materiales despachados en pallet, salen de **CENTELSA** completamente forrados en súper stretch y con su respectiva cinta de seguridad, puesta en el pallet de lado a lado en forma de cruz. En estos casos la cinta es marca **CENTELSA** con logo blanco.

Lo ideal es que el cliente reciba la unidad tal y como sale de **CENTELSA**; en caso de no ocurrir lo anterior, se debe reportar la novedad informando el estado en el que recibió el material.



Cinta de Seguridad

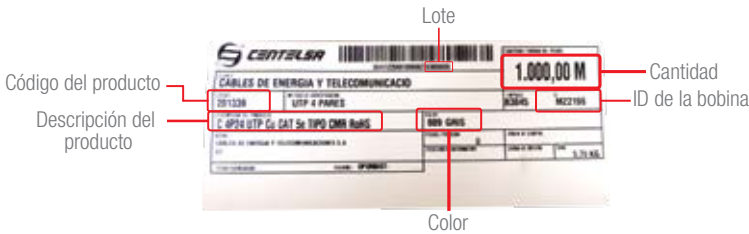


Zuncho de seguridad

Los materiales tipo esmaltado, además de salir palletizados de **CENTELSA**, salen con zuncho de seguridad.

3. Material despachado en bobinas

Todos los materiales despachados en bobinas cuentan con un adhesivo de identificación blanco, el cual contiene toda la información de material (código, descripción, color, cantidad, lote, ID) y a su vez cada bobina cuenta con unas letras (ID) en la madera; esenciales para realizar trazabilidad ante alguna novedad.



Flancho de la bobina



ID bobina

La etiqueta y el ID son esenciales para buscar en el sistema cada bobina de manera que se pueda revisar al detalle los tratamientos que han tenido, bien sea por parte de Distribución o Producción antes de ser despachadas a los cliente. La etiqueta y el ID contienen lotes únicos, los cuales facilitan la trazabilidad o seguimiento.

4. Presentación del material despachado en cajas y carretes

Todos los materiales que despacha **CENTELSA** y que van empacados en cajas, tienen información importante al momento de realizar el reporte de una novedad, dicha información hace referencia a la cinta con la que van selladas las cajas



Cinta marca **CENTELSA**, parte superior e inferior de la caja.



Cinta marca **CENTELSA** logo blanco, usada en Distribución.

Es importante que el vendedor al momento de recibir reporte de novedad por parte del cliente, tenga en cuenta que clase de cinta tenía la caja y verifique si realmente ésta es marca **CENTELSA**, de ésta manera se puede determinar si puede existir o no, un posible saqueo; además ayuda a determinar si el material ingresó así de planta o es producto de un re empaque en distrib

Aparte de la cinta, todas las cajas y carretes llevan adheridos sticker de identificación (etiquetas), los cuales contienen información detallada del material que lleva cada unidad en su interior:



Adhesivo identificación rollo

Esta etiqueta determina el tramo o cantidad en metros del rollo y demás información del material que va al interior de cada caja



Adhesivo identificación carrete, lote genérico.

Esta etiqueta determina el tramo o cantidad en metros de material que contiene cada carrete.



Etiqueta de peso.

Relaciona el peso aproximado del contenido de la caja



Etiqueta de caja.

Relaciona el total de metros de la caja.

Las etiquetas de identificación son primordiales para realizar trazabilidad en caso que se presente alguna novedad, debido a que con esta información se facilita y minimizan el conjunto de variables que se deben revisar y determinar.



Planta y Oficina de Ventas
Calle 10 No. 38 – 43 Urb. Industrial Acopi, Yumbo, Colombia
Tel.: (572) 608 3400 - 392 0200

Síguenos en nuestras redes sociales:

