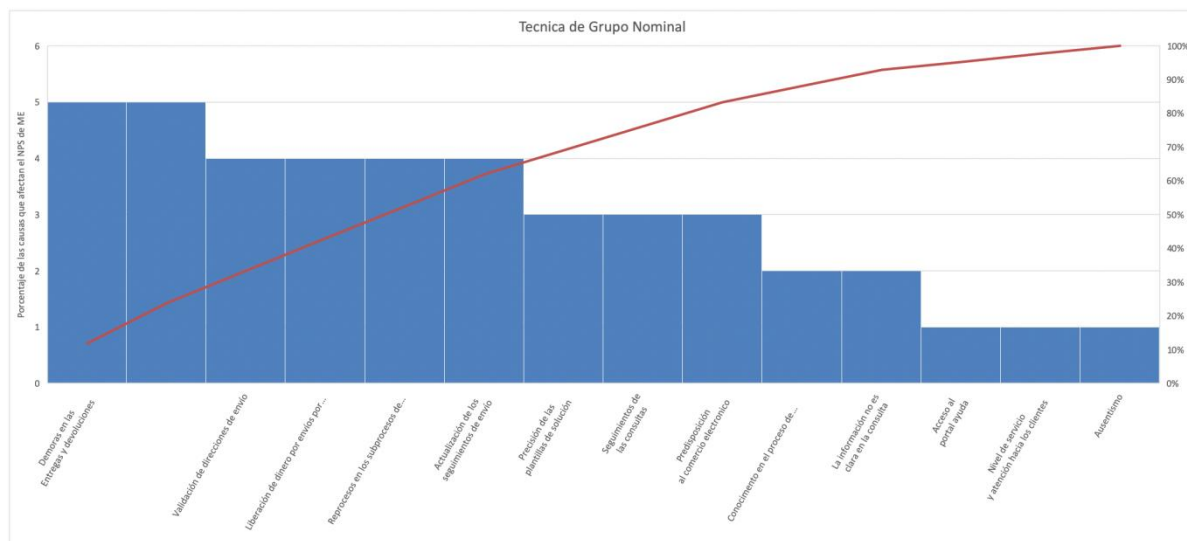


Anexo A



Participantes	Acceso al portal ayuda	Validación de direcciones de envío	Liberación de dinero por envíos por fuera por exceder medidas	Precisión de las plantillas de solución	Reprocesos en los subprocesos de Demoras, Devoluciones y Reclamos	Nivel de servicio y atención hacia los clientes	Conocimiento en el proceso de Mercado Envíos	Ausentismo	Seguimientos de las consultas	Actualización de los seguimientos de envío	Demoras en las entregas y devoluciones	La información no es clara en la consulta	Predisposición al comercio electrónico	Falta de indicadores para medir a los proveedores logísticos por ML	Total
TL. Daniel Rodríguez	1	4	4	3	4	1	2	1	3	4	5	2	3	5	42
TL. Sebastian Romero	1	5	3	2	5	1	4	1	3	5	4	3	4	4	45
TL. Adalberto Salazar	2	4	3	1	3	1	2	2	3	2	3	3	2	4	35
TL. Alejandro Simbaqueba	1	4	4	1	4	1	2	2	1	1	2	2	1	5	31
TL. Xiomara García	1	4	3	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	4	27
TL. Estafania Saavedra	1	3	3	2	3	1	3	1	1	2	3	1	1	4	29
TL. Brayan Remicio	2	5	2	1	4	2	1	1	2	2	3	2	1	3	31
TL. Tatiana Celis	2	4	4	1	2	1	2	1	1	4	4	1	2	5	34
TL. Carlos Bidueme	1	3	4	2	3	2	1	1	3	2	2	1	3	3	31
TL. Valentina Hernandez	1	4	4	1	3	1	2	1	1	3	2	1	2	3	29
TL. Eliana Hurtado	2	3	3	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	4	26
TL. Jennifer Beltrán	1	5	2	2	2	2	1	2	4	4	1	3	1	3	33
Total	16	48	39	18	38	15	22	16	24	33	34	21	22	47	393

Tabla de valores	Puntaje
Causas con una baja incidencia en la baja del nivel de servicio	1
Causas que ya tienen un plan acción para la baja nivel de servicio	2
Causas con una incidencia indirecta en la baja del nivel de servicio	3
Causas con una incidencia directa en la baja del nivel de servicio	4
Causas con un alto impacto en el bajo nivel de servicio	5

Anexos B



indicadores
propuestos.xlsx

Anexos C



NPS_x_Proceso_da
ta (9).xlsx

Anexo D

INDICADORES DE GESTION				CODIGO: D1-F-03													
OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO				VERSION: 01													
				FECHA DE VIGENCIA: 20 MARZO 2019													
Fecha creación	20	3	2019	Nombre Indicador	Reclamos												
Proceso a Medir	Reclamos generados			Responsables Indicador	Jefe de centro de distribucion												
Descripción Indicador	% de envios rechazado por las politicas de Mercado Envios			Fórmula=	<table border="1"> <tr> <td>Total de envios rechazados por el servicio de Mercado Envios</td> <td rowspan="2">X100%</td> </tr> <tr> <td>Total de envios</td> </tr> </table>	Total de envios rechazados por el servicio de Mercado Envios	X100%	Total de envios									
Total de envios rechazados por el servicio de Mercado Envios	X100%																
Total de envios																	
Fuente de los datos	Información del area de servicio al cliente			Frecuencia	Mensual												
Tipo Unidad	Porcentaje	Polaridad	Disminuir	Responsable Suministro Datos	Director comercial y servicio al Cliente												
	Objetivo	<=5%															
ESTADISTICAS			CONVENCIONES														
PERIODO	RR	TC	%PR	META													
septiembre a diciembre 2018	234	1,157	20%	10%													
			RR: Total de reclamos realizados TC: Total de casos en el sistema % PR: Porcentaje de Reclamos														
			<table border="1"> <tr> <th colspan="2">MEJORA CONTINUA</th> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <th colspan="2">MEJORA</th> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <th colspan="2">EFICACIA</th> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> </table> Mejora Continua: Cuando el indicador está por encima de la meta Mejora: Cuando el indicador sigue la tendencia esperada Eficacia: Cuando el indicador alcanza la meta			MEJORA CONTINUA		SI	NO	MEJORA		SI	NO	EFICACIA		SI	NO
MEJORA CONTINUA																	
SI	NO																
MEJORA																	
SI	NO																
EFICACIA																	
SI	NO																
SOPORTE ANALISIS DE DATOS																	
Formato de excel de las encuestas realizadas las personas que utilizan el servicio																	
ANALISIS DEL INDICADOR																	
Como se observa actualmente el indicador esta muy por encima de lo que se desea, teniendo un porcentaje del 20%.																	
ACCIONES TOMADAS	RESPONSABLE(S)	FECHA	DOCUMENTO DE SOPORTE														
Se propone un nuevo flujo de procesos que disminuya dicho indicador	Jefe de centro de distribucion	septiembre a diciembre 2018	Excel con informacion requerida														
SEGUIMIENTO																	
Se realizara un seguimiento una vez el nuevo flujo propuesto se implemente y se realizara cada mes																	
RESULTADO																	
Con el resultado actual podemos observar que el nivel de servicio se ve afectado por esta variable																	
ELABORADO			APROBADO														
Cesar David Fonseca																	

INDICADORES DE GESTION		CODIGO: D1-F-03													
OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO		VERSION: 01													
		FECHA DE VIGENCIA: 20 MARZO 2019													
Fecha creación	20 3 2019	Nombre Indicador	Devoluciones realizadas												
Proceso a Medir	Devoluciones generadas	Responsables Indicador	Jefe de centro de distribucion												
Descripción Indicador	% de devoluciones con problemas en las direcciones	Fórmula=	<table border="1"> <tr> <td>Total de envios con problemas de direccion</td> <td rowspan="2">X100%</td> </tr> <tr> <td>Total de envios devueltos</td> </tr> </table>	Total de envios con problemas de direccion	X100%	Total de envios devueltos									
Total de envios con problemas de direccion	X100%														
Total de envios devueltos															
Fuente de los datos	Informacion del area de servicio al cliente	Frecuencia	Mensual												
Tipo Unidad	Porcentaje Polaridad Disminuir Objetivo <=5%	Responsable Suministro Datos	Director comercial y servicio al Cliente												
ESTADISTICAS		CONVENCIONES													
PERIODO	PT TC %DD META	PR: Total de pedidos rechazados													
septiembre a diciembre 2018	242 1,157 21% 10%	TC: Total de casos en el sistema													
		% DD: porcentaje de devoluciones													
		<table border="1"> <tr> <th colspan="2">MEJORA CONTINUA</th> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <th colspan="2">MEJORA</th> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <th colspan="2">EFICACIA</th> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> </table> Mejora Continua: Cuando el indicador está por encima de la meta Mejora: Cuando el indicador sigue la tendencia esperada Eficacia: Cuando el indicador alcanza la meta		MEJORA CONTINUA		SI	NO	MEJORA		SI	NO	EFICACIA		SI	NO
MEJORA CONTINUA															
SI	NO														
MEJORA															
SI	NO														
EFICACIA															
SI	NO														
SOPORTE ANALISIS DE DATOS															
Formato de excel de las encuestas realizadas las personas que utilizan el servicio															
ANALISIS DEL INDICADOR															
Se vuelve a presentar que el indiador esta por encima de la meta, esta actualmente en 21% afectando a el nivel de servicio.															
ACCIONES TOMADAS	RESPONSABLE(S)	FECHA	DOCUMENTO DE SOPORTE												
Se propone un nuevo flujo de procesos que disminuya dicho indicador	Jefe de centro de distribucion	septiembre a diciembre 2018	Excel con informacion requerida												
SEGUIMIENTO															
Se realizara un seguimiento una vez el nuevo flujo propuesto se implemente y se realizara cada mes															
RESULTADO															
Con el resultado actual podemos observar que el nivel de servicio se ve afectado por esta variable															
ELABORADO		APROBADO													
Cesar David Fonseca															

INDICADORES DE GESTION		CODIGO: D1-F-03													
OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO		VERSIÓN: 01													
		FECHA DE VIGENCIA: 20 MARZO 2019													
Fecha creación	20 3 2019	Nombre Indicador	Demoras en el servicio												
Proceso a Medir	Demoras con los envios	Responsables Indicador	Jefe de centro de distribucion												
Descripción Indicador	% de demoras asignadas por el sistema de Mercado Envios	Fórmula=	Pedidos que presentan demoras Total de pedidos X100%												
Fuente de los datos	Informacion del area de servicio al cliente	Frecuencia	Semanal												
Tipo Unidad	Porcentaje	Polaridad	Disminuir												
	Objetivo	Responsable Suministro Datos	Director comercial y servicio al Cliente												
	Objetivo		<=5%												
ESTADISTICAS		CONVENCIONES													
PERIODO	PT	TC	%DM												
septiembre a diciembre 2018	352	1,157	30%												
			META 15%												
		TD: Total de demoras TC: Total de casos en el sistema %DM: de demoras													
NIVEL DE DEMORAS % de Desempeño septiembre a diciembre 2018 Año %DM META Linear (%DM)		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">MEJORA CONTINUA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">MEJORA</td> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">EFICACIA</td> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> </tbody> </table> Mejora Continua: Cuando el indicador está por encima de la meta Mejora: Cuando el indicador sigue la tendencia esperada Eficacia: Cuando el indicador alcanza la meta		MEJORA CONTINUA		SI	NO	MEJORA		SI	NO	EFICACIA		SI	NO
MEJORA CONTINUA															
SI	NO														
MEJORA															
SI	NO														
EFICACIA															
SI	NO														
SOPORTE ANALISIS DE DATOS															
Formato de excel de las encuestas realizadas las personas que utilizan el servicio															
ANALISIS DEL INDICADOR															
El indicador muestra que este es el proceso que mas afecta el nivel de servicio.															
ACCIONES TOMADAS	RESPONSABLE(S)	FECHA	DOCUMENTO DE SOPORTE												
Se propone un nuevo flujo de procesos que disminuya dicho indicador	Jefe de centro de distribucion	septiembre a diciembre 2018	Excel con informacion requerida												
SEGUIMIENTO															
Se realizara un seguimiento una vez el nuevo flujo propuesto se implemente y se realizara cada mes															
RESULTADO															
Con el resultado actual podemos observar que el nivel de servicio se ve afectado por esta variable															
ELABORADO		APROBADO													
Cesar David Fonseca															

INDICADORES DE GESTION		CODIGO: D1-F-03											
		VERSIÓN: 01											
OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO		FECHA DE VIGENCIA: 20 MARZO 2019											
Fecha creación	15 / 11 / 2015	Nombre Indicador: Problemas con los envíos											
Proceso a Medir	Problemas con el envío	Responsables Indicador: Jefe de centro de distribución											
Descripción Indicador	% de problemas con el envío con Mercado Envíos.	Fórmula=	<table border="1"> <tr> <td>Total de problemas con el envío</td> <td rowspan="2">X100%</td> </tr> <tr> <td>Total de casos en todo el sistema</td> </tr> </table>	Total de problemas con el envío	X100%	Total de casos en todo el sistema							
Total de problemas con el envío	X100%												
Total de casos en todo el sistema													
Fuente de los datos	Información del área de servicio al cliente	Frecuencia	Mensual										
Tipo Unidad	Porcentaje	Polaridad	Disminuir										
	Objetivo	<=10%											
Responsible Suministro Datos		Director comercial y servicio al Cliente											
ESTADÍSTICAS		CONVENCIONES											
PERIODO	PE	TC	% PE										
septiembre a diciembre 2018	424	1,157	37%										
			META 20%										
		MEJORA CONTINUA <table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">MEJORA</td> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">EFICACIA</td> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> </table> Mejora Continua: Cuando el indicador está por encima de la meta Mejora: Cuando el indicador sigue la tendencia esperada Eficacia: Cuando el indicador alcanza la meta		SI	NO	MEJORA		SI	NO	EFICACIA		SI	NO
SI	NO												
MEJORA													
SI	NO												
EFICACIA													
SI	NO												
SOPORTE ANALISIS DE DATOS													
Formato de excel de las encuestas realizadas las personas que utilizan el servicio													
ANALISIS DEL INDICADOR													
Este indicador es el mas alto de los 3 que mas afectan los subprocesos.													
ACCIONES TOMADAS	RESPONSABLE(S)	FECHA	DOCUMENTO DE SOPORTE										
Con el flujo propuesto para cada subproceso se espera que este factor disminuya	Jefe de centro de distribución	septiembre a diciembre 2018	Excel con informacion requerida										
SEGUIMIENTO													
Se realizara un seguimiento una vez el nuevo flujo propuesto se implemente y se realizara cada mes													
RESULTADO													
Con el resultado actual podemos observar que el nivel de servicio se ve afectado por esta variable													
ELABORADO		APROBADO											
Cesar David Fonseca													

INDICADORES DE GESTION		CÓDIGO: D1-F-03	
		VERSIÓN: 01	
OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO		FECHA DE VIGENCIA: 20 MARZO 2019	

Fecha creación	15 11 2015	Nombre Indicador	Problemas con el correo				
Proceso a Medir	Problemas con el correo		Responsables Indicador	Jefe de centro de distribución			
Descripción Indicador	% de problemas con el correo de Mercado Envíos.		Fórmula=	<table border="1"> <tr> <td>Total de problemas con el correo</td> <td rowspan="2">X100%</td> </tr> <tr> <td>Total de casos en todo el sistema</td> </tr> </table>	Total de problemas con el correo	X100%	Total de casos en todo el sistema
Total de problemas con el correo	X100%						
Total de casos en todo el sistema							
Fuente de los datos	Información del área de servicio al cliente		Frecuencia	Mensual			
Tipo Unidad	Porcentaje	Polaridad	Disminuir	Responsable Suministro Datos			
		Objetivo	≤10%	Director comercial y servicio al Cliente			

ESTADÍSTICAS					CONVENCIONES	
PERIODO	PT	TC	%SC	META		
septiembre a diciembre 2018	305	1,157	26%	15%	PT: Puntos Promedio TC: Total de casos en el sistema % SC: Porcentaje de Satisfacción	

NIVEL DE PROBLEMAS CON EL CORREO

septiembre a diciembre 2018

— %SC — META — Linear (%SC)

MEJORA CONTINUA

SI	NO
MEJORA	
SI	NO
EFICACIA	
SI	NO

Mejora Continua: Cuando el indicador está por encima de la meta

Mejora: Cuando el indicador sigue la tendencia esperada

Eficacia: Cuando el indicador alcanza la meta

SOPORTE ANALISIS DE DATOS			
Formato de excel de las encuestas realizadas las personas que utilizan el servicio			
ANALISIS DEL INDICADOR			
Siendo el indicador en un 26% se puede ver como los procesos logísticos deben ser mejorados.			
ACCIONES TOMADAS	RESPONSABLE(S)	FECHA	DOCUMENTO DE SOPORTE
Con el flujo propuesto para cada subproceso se espera que este factor disminuya	Jefe de centro de distribución	septiembre a diciembre 2018	Excel con información requerida
SEGUIMIENTO			
Se realizará un seguimiento una vez el nuevo flujo propuesto se implemente y se realizará cada mes			
RESULTADO			
Con el resultado actual podemos observar que el nivel de servicio se ve afectado por esta variable			
ELABORADO		APROBADO	
Cesar David Fonseca			

INDICADORES DE GESTION		CODIGO: D1-F-03											
OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO		VERSIÓN: 01											
		FECHA DE VIGENCIA: 20 MARZO 2019											
Fecha creación	15 11 2015	Nombre Indicador	Problemas para encontrar ayuda										
Proceso a Medir	Facilidad de encontrar ayuda	Responsables Indicador	Jefe de centro de distribución										
Descripción Indicador	% de dificultad para encontrar ayuda en Mercado Envíos.	Fórmula=	total de casos que se dificultó en encontrar ayuda Total de casos en todo el sistema X100%										
Fuente de los datos	Información del área de servicio al cliente	Frecuencia	Mensual										
Tipo Unidad	Porcentaje	Responsable Suministro Datos	Director comercial y servicio al Cliente										
	Polaridad Disminuir												
	Objetivo <=10%												
ESTADÍSTICAS		CONVENCIONES											
PERIODO	PT	TC	%SC										
septiembre a diciembre 2018	173	1,157	15%										
			META 10%										
		PT: Puntos Promedio TC: Total de casos en el sistema % SC: Porcentaje de Satisfacción											
		MEJORA CONTINUA <table border="1"> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">MEJORA</td> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">EFICACIA</td> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>NO</td> </tr> </table> Mejora Continua: Cuando el indicador está por encima de la meta Mejora: Cuando el indicador sigue la tendencia esperada Eficacia: Cuando el indicador alcanza la meta		SI	NO	MEJORA		SI	NO	EFICACIA		SI	NO
SI	NO												
MEJORA													
SI	NO												
EFICACIA													
SI	NO												
SOPORTE ANALISIS DE DATOS													
Formato de excel de las encuestas realizadas las personas que utilizan el servicio													
ANALISIS DEL INDICADOR													
Este se encuentra cerca a la meta propuesta lo cual se debe trabajar menos que los demas, pero aun se deben realizar mejoras.													
ACCIONES TOMADAS	RESPONSABLE(S)	FECHA	DOCUMENTO DE SOPORTE										
Con el flujo propuesto para cada subproceso se espera que este factor disminuya	Jefe de centro de distribución	septiembre a diciembre 2018	Excel con informacion requerida										
SEGUIMIENTO													
Se realizara un seguimiento una vez el nuevo flujo propuesto se implemente y se realizara cada mes													
RESULTADO													
Con el resultado actual podemos observar que el nivel de servicio se ve afectado por esta variable													
ELABORADO		APROBADO											
Cesar David Fonseca													

Anexo E

thank you for contacting us.

We offer APIs for address autocomplete and address validation:

<https://www.address-validator.net/api.html#address-autocomplete-api>
<https://www.address-validator.net/api.html#address-validation-api>

The Auto-Complete Search is free of charge and the Auto-Complete Fetch (when the user has selected a suggestion from the list and the full address is retrieved) costs EUR 0.0016 per address.

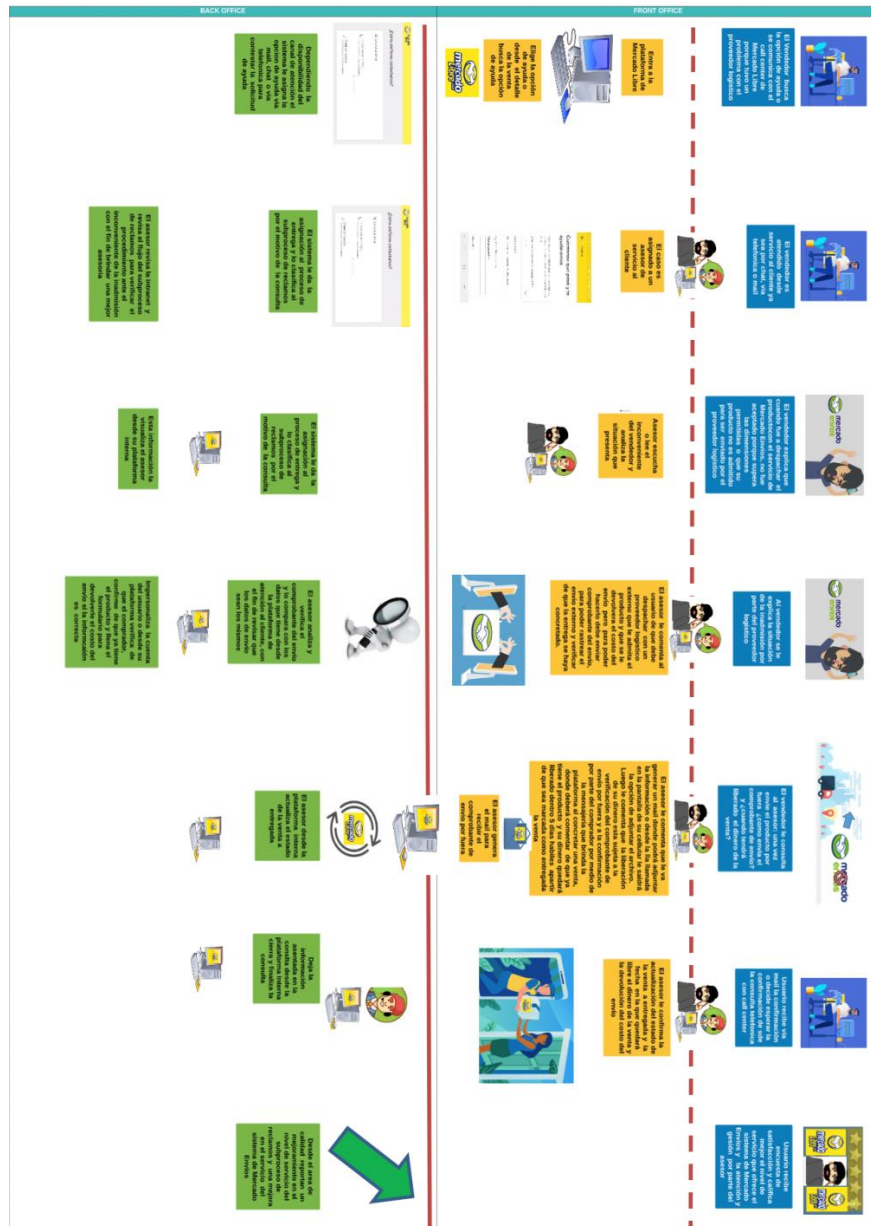
Address Validation costs EUR 0.039 per address.

You can test our services with a free trial directly here:

<https://www.address-validator.net/api.html#api-reg-form>

Please let me know if you have any further questions.

Anexo F



Anexo G

Subproceso de Demoras			
Productos no devueltos por direcciones incorrectas o incompletas	242 casos	Baja en el nivel de servicio	21%
Si se implementa Byte plant			
Primer escenario	N° casos	Aumento en el nivel de servicio	
	0	21%	
Se reduce	0 casos de contacto por esta razón		
Segundo escenario	[194 - 218]	10% - 20%	
Se reduce	[28- 90] casos		
Tercer escenario	[220 - 240]	1% - 9%	
Se reduce	[2-22] casos		
Mejoras en el flujo			
Tiempo de respuesta antes			
5 días			
Tiempo de respuesta después			
Inmediato			
Si llega ocurrir una demora en el sistema			
2 días			

Subproceso de Reclamos			
Productos no devueltos por direcciones incorrectas o incompletas	234 casos	Baja en el nivel de servicio	20%
Si se implementa el cambio en el tiempo de liberación del dinero			
Primer escenario	N° casos	Aumento en el	
	0	20%	
Se reduce	0 casos de contacto por esta razón		
Segundo escenario	[190 - 211]	10% - 19%	
Se reduce	[23 - 44] casos		
Tercer escenario	[213 - 232]	1% - 9%	
Se reduce	[2 -21] casos		
Mejoras en el flujo			
Tiempo de respuesta antes			
21 días			
Tiempo de respuesta después			
5 días			