PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE
GUIA 3. 4ª "Verificar carga por despachar"

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en integración de Operaciones Logísticas.
- Código del Programa de Formación: 137136
- Nombre del Proyecto: MANUAL TECNICO PARA EL RECIBO, ALMACENAMIENTO Y ENTREGA DE CARGA EN UNA PLATAFORMA LOGISTICA.
- Fase del Proyecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto: ENTREGAR CARGA.
- Competencia:
  - Preparación de la carga
- Resultados de Aprendizaje:
  - Verificar la unidad logística Según políticas organizacionales y normativa.
  - Realizar el reporte de operación de acuerdo con la normativa
- Competencia:
  - Implementar hábitos saludables mediante la actividad física, de conformidad con las exigencias del perfil idóneo de egreso.
- Resultados de Aprendizaje:
  - Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.
  - Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.
- Competencia:
  - Ejercicio de los Derechos Fundamentales del Trabajo.
- Resultados de Aprendizaje:
  - Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo.
  - Practicar los derechos fundamentales del trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los Convenios Internacionales.
- Competencia:
  - Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- Resultados de Aprendizaje:
  - Comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano.

- Duración de la Guía: 80 Horas.

2. PRESENTACIÓN

Bienvenidos estimados aprendices es momento de avanzar por el camino hacia la integración de las operaciones logísticas, la iniciativa y el interés será determinante durante el proceso, por lo tanto, es importante la participación y la consulta de toda fuente ante las inquietudes que vayan surgiendo en el camino; recuerda que el equipo de instructores estará siempre disponible para resolver cualquier inquietud.

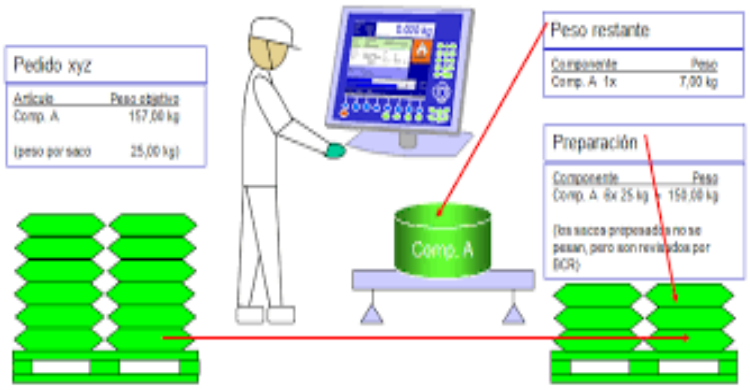
Durante el desarrollo de la guía asociada a la entrega de la carga nos concentraremos en el proceso de verificación de la carga y reporte; no olvide que el ambiente de aprendizaje y las tecnologías de la información apoyarán de manera permanente su trabajo en las sesiones de clase y de trabajo independiente. Tenga en cuenta que la interacción con los compañeros del grupo y el trabajo colaborativo aseguran el desarrollo de las habilidades de cada uno de nosotros. ¡¡Empecemos!!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN INICIAL

- Descripción de la(s) Actividad(es)

La verificación de pedidos en el área de despacho sugiere por una parte la necesidad de controlar los recursos que abandonan el almacén asegurando de esta manera que se mantenga controlado el inventario y por otra parte se logre la satisfacción del cliente. La siguiente imagen muestra el proceso de verificación de peso de un pedido de insumos de pastelería a despachar desde Bogotá hacia Cali y suponga que existe un exceso de peso percibido en el proceso de inspección. A partir de la observación de la imagen, haremos la siguiente reflexión:



- ¿Conozco las variables que debo inspeccionar en los pedidos a despachar?

- ¿Conozco cuál es el procedimiento por seguir al identificar un exceso de peso en el pedido como lo muestra la imagen?
- ¿Conozco la documentación que permite el reporte de no conformidades en despacho?
- ¿Conozco como ajustar una unidad de carga que se descarta en el proceso de inspección?
- ¿Conozco el tratamiento a dar ante peticiones, quejas y/o reclamos de los clientes?

3.2 ACTIVIDADES DE CONTEXTUALIZACIÓN.

El acondicionamiento de pedidos es clave para la satisfacción del cliente si se considera que está en función de la naturaleza del producto, los riesgos a los que estará expuesto en el proceso de transporte y el tipo del envío sea este nacional o internacional, toda vez que los materiales de empaque y embalaje, marcado y rotulación entre otras, cambiará según el caso. Para el desarrollo de la presente actividad es importante que considere video "Como embalar un libro para envío" que encontrará en https://www.rajapack.es/blog-es/embalaje/embalar-libro-rajapack/. Ahora suponga que se pretende el envío de una biblia a la parroquia de Turbaco desde la ciudad de Bogotá vía terrestre. De acuerdo con la situación propuesta diligencie la siguiente tabla:

RIESGOS EN LA OPERACIÓN	MATERIALES DE EMBALAJE	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ACONDICIONAMIENTO PARA DESPACHO

Recuerde que debe enviar de manera individual el resultado del trabajo a su instructor a través del link propuesto en territorium.

3.3. ACTIVIDADES DE APROPIACIÓN

3.3.1 Reportar novedades de la carga verificada de acuerdo con normas de calidad y políticas de la organización.

***Subactividad Cognitiva 1*. Reconocer fallas típicas en la expedición de mercancías**

La actividad consiste en la lectura juiciosa y grupal del capítulo 17 "Detección y tratamiento de incidencias en la atención de pedidos", página 135 del libro "Manual de gestión de almacenes" que encontrará en https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=5810094&query=almacenes y una

vez leído el material sugerido se prepara de manera grupal un diagrama causa efecto que permita ver la relación entre los múltiples factores que pueden causar el despacho de un pedido no conforme. El resultado del trabajo será socializado en plenaria. El video “Como hacer un diagrama causa-efecto” que encontrará en https://www.youtube.com/watch?v=nFYE1ZG9c1s le puede ayudar en su construcción.

Recuerde que debe enviar de manera grupal el resultado del trabajo a su instructor a través del link propuesto en territorium.

Subactividad Procedimental 1. Realizar la verificación del pedido.

La actividad para apropiar el conocimiento consiste en la lectura juiciosa e individual del documento “Verificación de la mercancía”, página 164 del libro “Técnicas de almacén” que encontrará en https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/reader.action?docID=3215710&query=almacen, y una vez leído el material sugerido se prepara grupalmente la solución a la siguiente situación:

“Un Distribuidor nacional de productos de juguetería alista sus pedidos para jugueterías locales en canastillas plásticas que reúnen el pedido del cliente y luego se trasladan al área de empaque para su acondicionamiento y despacho. El control en despacho se realiza por peso, por lo cual el sistema tiene cargado el peso de cada producto (Unidad de empaque) y la canastilla de alistamiento tiene un peso de 1300 gr.

Se emite un picklist con los productos y cantidades relacionados en la siguiente tabla, de manera que se realiza el picking y se traslada la canastilla hacia la báscula para su verificación.

REFERENCIA	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	CANTIDAD A DESPACHAR	PESO UNITARIO (Unidad de empaque)
8256709	Armotodo Tundra	7	260 gr
5678904	Caja Boxing T	5	290 gr
1230987	Mascara ZULU	12	180 gr
1278905	Guantes Hidroespecial	30	200 gr
6788900	Linterna Exploradores.	12	220 gr
2345654	Walkie Talkie FX	24	380 gr
6789999	CartoMax	10	210 gr
2156788	Dardos Mix	10	250 gr

Una vez colocada la canastilla sobre la báscula esta reporta un peso de 29 kg. ¿Debe acondicionarse el pedido para su despacho? ¿O debe ser devuelto para su rectificación?

Suponga ahora que la lectura en la báscula fue de 29,4 kg. ¿Que pudo haber resultado mal en el proceso de picking? Explique qué tratamiento le daría al pedido ante la situación descrita.

Recuerde que debe enviar de manera individual el resultado del trabajo a su instructor a través del link propuesto en territorium.

3.4 ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

En la empresa seleccionada para el desarrollo del proyecto los invitamos a desarrollar las actividades relacionadas con la entrega de la carga, para ello se sugiere tener en cuenta los siguientes ítems:

- Descripción de las técnicas establecidas por la organización para la inspección (peso, cantidades y marcado, entre otras) de mercancías y documentos para la distribución.
- Precise el procedimiento que aplica para la mercancía no cumple con las condiciones de despacho y reporte de inspección.
- Identifique los indicadores de despacho definidos por la organización y forma de cálculo.
- Detalle el registro de PQRS, de acuerdo con instrumentos de la organización.

Recuerde que debe enviar de manera grupal y socializar en plenaria el resultado de su trabajo a su instructor en la fecha establecida a través del link propuesto en territorium.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Respuestas a preguntas sobre: Técnicas para el registro de la información de los objetos recibidos y entregados Técnicas para inspección de Mercancías Verificación de documentos. Manejo de Sistema de información. Warehouse Management System.	Maneja herramientas para la captura de datos según especificaciones del fabricante. Inspecciona mercancías de acuerdo con técnicas establecidas y documentos para la distribución. Realiza el Pesaje de la carga según normativa, modo y tipología de vehículo	Técnica: Preguntas Instrumento: Cuestionario

Concepto de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias). Técnicas de evaluación y tratamiento a quejas, reclamos y observaciones. Concepto y caracterización de mercancía conforme y no conforme Norma ISO 9000 **Evidencias de Desempeño** Resultado de la Observación durante el proceso de: -Inspección a la unidad logística. Aplicación de técnicas de conteo y Pesaje de mercancía. Separación de la carga que no cumple con las especiaciones de marcado. Registra y reporte de inconformidades y resultados de la operación. **Evidencias de Producto:** Informe escrito que contenga: • Descripción de las técnicas establecidas por la organización para la inspección (peso, cantidades y marcado, entre otras) de mercancías y documentos para la distribución. • Precise el procedimiento que aplica para la mercancía no cumple con las condiciones de despacho. • Identifique los indicadores de despacho definidos por la organización y forma de cálculo.	Actualiza nivel de existencias según políticas organizacionales. Controla documentos de la operación según procedimientos internos. Determina la idoneidad del marcado y rotulado según normativa. Aparta de la unidad logística la mercancía que no cumple con la marcación y rotulado según normativa. Ajusta la unidad logística de acuerdo con políticas organizacionales. Digita la información de acuerdo con políticas organizacionales. Identifica sus indicadores, de acuerdo con la organización. Calcula resultados, según fórmula del indicador y procedimiento de la organización. Registra un PQRS, de acuerdo con instrumentos de la organización y norma. Describe claramente los hallazgos, mediante presentación de informes. Informa de manera oportuna y clara los hallazgos, de acuerdo con procedimientos de la organización	Técnica: Observación Directa Instrumento: Lista de Chequeo TECNICA: Valoración de producto. INSTRUMENTO: Lista de chequeo de producto.

• Detalle el registro de PQRS, de acuerdo con instrumentos de la organización.		

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

VERIFICACIÓN: Constatación ocular ó comprobación mediante muestreo, medición, pruebas de laboratorio o examen de documentos que se realizan para evaluar la conformidad de un producto o servicio en un momento determinado.

CÓDIGO DE BARRAS. Serie alternativa de barras y espacios en blanco —impresos sobre etiquetas, cajas, embalajes, piezas, etc.— representando una información codificada que puede ser leída por lectores ópticos. Se utiliza para ganar en seguridad y tiempo en la introducción de datos en sistemas informáticos.

ALIMENTOS PERECEDEROS: Son los alimentos que están sujetos a pérdida de calidad, usualmente destrucción, descomposición o deterioro.

EMBALAJE. Caja, cubierta o envoltura protectora de las mercancías que se transportan, manipulan o almacenan. Debemos diferenciarlo del envase, ya que en éste la principal misión es la presentación e identificación del producto.

BULTO. Habitualmente se denomina así una unidad de manipulación utilizada básicamente en el transporte de paquetería y que puede ser de cartón, saco, madera, etc.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Flamarique, Sergi. *Manual de gestión de almacenes*, Marge Books, 2019. ProQuest Ebook Central, https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=5810094.

- Campo, Varela, Aurea, and Exojo, Ana María Hervás. *Técnicas de almacén*, McGraw-Hill España, 2013. ProQuest Ebook Central, https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=3215710.

- Larrucea, Jaime Rodrigo de, et al. Transporte en contenedor (2a. ed.), Marge Books, 2017. ProQuest Ebook Central, https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=5045299.

- García Cantú, A., & Cantú, A. G. (1995). *Almacenes: planeación, organización y control*.

- Serrano, M. J. E. (2014). *Logistica de almacenamiento*. Ediciones Paraninfo, SA.

- Soler, David. *Unidades de carga en el transporte (2a. ed.)*, Marge Books, 2017. ProQuest Ebook Central, https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=5045314.

- Pau, i Cos, Jordi, and y Gasea Ricardo de Navascués. *Manual de logística integral*, Ediciones Díaz de Santos, 1998. ProQuest Ebook Central, https://ebookcentral-proquest-com.bdigital.sena.edu.co/lib/senavirtualsp/detail.action?docID=3176315.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**GABRIEL BARRAGAN**	**Instructor**	**CGMLTI**	**03/07/2020**
	FABER CHAPARRO	**Instructor**	**CGMLTI**	**03/07/2020**
	ELIGIO MONTECINO	**Instructor**	**CTT**	**03/07/2020**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					