

Implementación de Seguimientos para la Actualización de Clientes en Magnum Logistics SAS

Vivian Lorena Riveros Tirado

**Proyecto Presentado para Optar al Título de
Profesional en Negocios Internacionales**

Tutor: Marco Tulio Urueña Bolaños

Universidad Santo Tomás

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá DC

2021

Resumen

En este informe se encontrará información referente a las prácticas profesionales realizadas en la empresa Magnum Logistics SAS de la ciudad de Medellín con sede en Bogotá D.C, en el área de servicio al cliente, con funciones específicas en validación de bases de datos de los clientes, apoyo en la generación de negocios en la plataforma SOUL (Sistema Operativo Unificado de Logística, es una plataforma de uso de la compañía que permite tener la información en tiempo real del cliente), seguimiento a cierres contables de clientes y notificación al área administrativa, seguimiento a vencimiento de poderes en puertos, apoyo y seguimiento a consecución de documentos de clientes y creación de los mismos en SOUL.

Esta práctica tiene como propósito fortalecer el área de servicio al cliente, haciendo un seguimiento eficiente y riguroso de los documentos, brindando una atención amable y personalizada.

Una de las aplicaciones más relevantes del principio de Pareto concierne a la gestión de clientes de una empresa. Numerosos estudios muestran que, efectivamente, el 20 % de los clientes representan el 80 % del volumen de negocios, lo que convierte a estos clientes en los más importantes de la empresa. Por consiguiente, hay que conseguir su fidelización para asegurar la máxima retención posible. (Dellers et al, 2016, p.7)

Por lo tanto, se tiene como principal impacto recopilar de manera eficiente los documentos solicitados, haciendo un acompañamiento cuando el cliente lo necesite, entender sus necesidades y llegar a satisfacerlas de tal manera que se sienta a gusto contratando nuestros servicios.

Palabras Claves: Práctica profesional, negocios, exportaciones, importaciones, clientes, aduanas, LCL, FCL, ruteados, clientes

Agradecimientos

Al Dios de la vida por concederme las mejores oportunidades, por poner en mi camino tantos seres de luz que han guiado mi vida hacia la consecución de mis metas.

A mis padres, quienes han estado presentes en cada etapa de mi vida y han apoyado todos mis sueños y acompañado mis retos; a mi hermana que ha sido un pilar fundamental y un ejemplo a seguir en todos los aspectos, siendo guía y consejera en los momentos difíciles.

A la Universidad Santo Tomás por brindarme los espacios y las personas adecuadas para mi aprendizaje en la carrera de Negocios Internacionales, a todos los maestros, compañeros, amigos y tutores que me acompañaron a lo largo de la carrera, ofreciéndome su apoyo en mi formación académica.

También agradecer a la empresa Magnum Logistics, especialmente a mi jefa directa, quien a través de sus conocimientos y experiencias facilitó la realización de las prácticas empresariales y me acogió de la mejor manera para fortalecer mis aprendizajes.

Introducción

Magnum Logistics SAS es un operador logístico, está compuesto por cuatro empresas las cuales son: Agencia de Aduanas ML SAS Nivel 1, Magnum Logistics SAS Agente de carga, Magnum Zona Franca SAS y Logística OTM SAS, cada una se especializa en un servicio logístico diferente.

En Magnum Logistics SAS Agente de carga, se desempeñará el rol de practicante en el área de servicio al cliente, con el propósito de crear y actualizar los documentos solicitados, a su vez realizar estudio de seguridad según su clasificación de riesgo y apoyo y seguimiento a los clientes.

El informe se fundamentará en la implementación de un sistema efectivo de seguimientos, en el cual, se podrán reducir demoras y retrasos de las operaciones por la falta de documentos en la base de datos de la empresa SOUL (Sistema Operativo Unificado de Logística).

Este seguimiento se hará mediante una base de datos hecha en Excel en la cual se digita el nombre del cliente, fechas en las cuales se les realiza el aviso semanal y los responsables a cargo de ese cliente. Cada miércoles se realizarán los seguimientos mediante correo electrónico, y la recopilación de la documentación, se hará en los días posteriores para actualizarlos en el SOUL.

Como objetivos principales se destacan: recopilar los documentos requeridos para la creación de negocios de manera rápida, apoyar al cliente con el diligenciamiento correcto de los

mismos, cuando este lo necesite, y reducir tiempos en los procesos de creación y actualización de clientes.

En la parte II del texto se encontrará información relevante de la empresa, como su misión, visión, estructura organizacional, ubicación geográfica, etc. La parte III estará enfocada al plan de mejora de la práctica, sus objetivos, su importancia y alcance. En cuanto a la fase IV hará referencia al plan de mejora y la fase V contendrá información referente al seguimiento de las prácticas profesionales.

Tabla de Contenido

| | |
|---|-----------|
| Resumen | 2 |
| Agradecimientos | 4 |
| Introducción | 5 |
| PARTE I | 9 |
| 1.1 Aspectos generales | 9 |
| 1.1.1 Misión, visión y valores | 9 |
| 1.2 Ubicación geográfica | 10 |
| 1.3 Estructura organizacional | 11 |
| 1.4 Ubicación área | 11 |
| 1.4.1 Análisis DOFA | 12 |
| PARTE II | 13 |
| 2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales. | 13 |
| 2.2 Importancia, limitaciones y alcance | 14 |
| Importancia | 14 |
| Limitaciones | 15 |
| Alcances | 15 |
| 2.3 Objetivo general | 16 |
| 2.3.1 Objetivos específicos | 16 |
| PARTE III – Contenido Plan de Mejora | 17 |
| 3.1 Propuesta de mejora | 17 |
| 3.1.1 Instructivo Para Diligenciamiento Cuadro Base De Datos: | 18 |
| 3.2 Conclusiones | 26 |

| | |
|---|-----------|
| 3.3 Bibliografía | 29 |
| PARTE IV – Seguimiento Práctica Profesional | 30 |
| 4.1 Programación de actividades realizadas en la organización | 30 |
| 4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes | 31 |

Lista de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Ubicación | 10 |
| Figura 2. Estructura organizacional Bogotá | 11 |
| Figura 3. Área servicio al cliente | 11 |
| Figura 4. Formato de entrega de documentos | 14 |
| Figura 5. Diagrama de flujo metodología anterior | 17 |
| Figura 6. Base de Datos Clientes – Parte 1 | 18 |
| Figura 7. Base de Datos Clientes – Parte 2 | 19 |
| Figura 8. Clasificación de riesgo | 21 |
| Figura 9. Base de Datos Clientes – Parte 3 | 22 |
| Figura 10. Clientes actualizados | 23 |
| Figura 11. Gestión de terceros | 24 |
| Figura 12. Perfil del cliente | 24 |
| Figura 13. Control documental | 25 |
| Figura 14. Diagrama de procesos con la propuesta de mejora | 26 |

PARTE I

1.1 Aspectos generales

1.1.1 Misión, visión y valores

Magnum Logistics se identifica con la siguiente misión, visión y valores:

Misión:

En el grupo Magnum Logistics entregamos un servicio superior mediante el gerenciamiento de los procesos logísticos con responsabilidad y seguridad, a través del conocimiento, innovación y tecnología, generando desarrollo, mejores condiciones a nuestros empleados y rentabilidad para los clientes y accionistas (Magnum Logistics, s.f.).

Visión:

Magnum Logistics (s.f) “será reconocida en Colombia como el operador logístico con soluciones integrales, hechas a la medida del cliente, para agregarle competitividad en su negocio”

Valores:

Respeto: es actuar reconociendo los derechos y la dignidad de las personas, las instituciones y el entorno

Integridad: hacer las cosas, siendo coherentes en lo que se piensa, se dice y se hace, así nadie nos esté viendo.

Confianza: es la base de toda relación. Es la seguridad que transmitimos a nuestros clientes porque tomaremos la mejor decisión posible

Humildad: Consiste en callar nuestras virtudes y permitir a los demás descubrirlas.

(Magnum Logistics, s.f)

1.2 Ubicación geográfica

Magnum Logistics tiene su sede principal en Medellín, Antioquia ubicados en la calle 16 #41 - 210 Ed. La compañía, además de contar con otras sedes a nivel nacional e internacional.

En Colombia están en ciudades como Cali, Pereira, Barranquilla, Cartagena, Buenaventura y en la capital del país.

Su dirección en Bogotá, Avenida Calle 26 # 102-20, Ed. Buró 26. Oficina 304-305

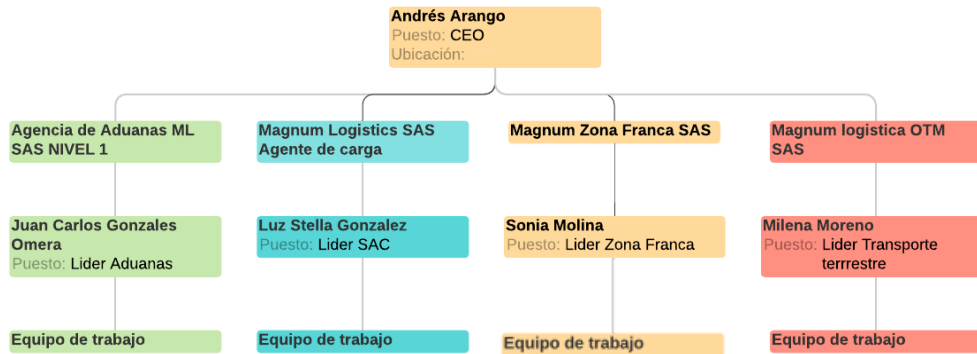
Figura 1. Ubicación



Nota: A nivel internacional tiene sede en Santiago de Chile y en Miami, con su aliado estratégico Magnum Freight. Adaptado [Magnum Logistics Bogotá] de Google Inc. (s.f), de Google Maps.

1.3 Estructura organizacional

Figura 2. Estructura organizacional Bogotá

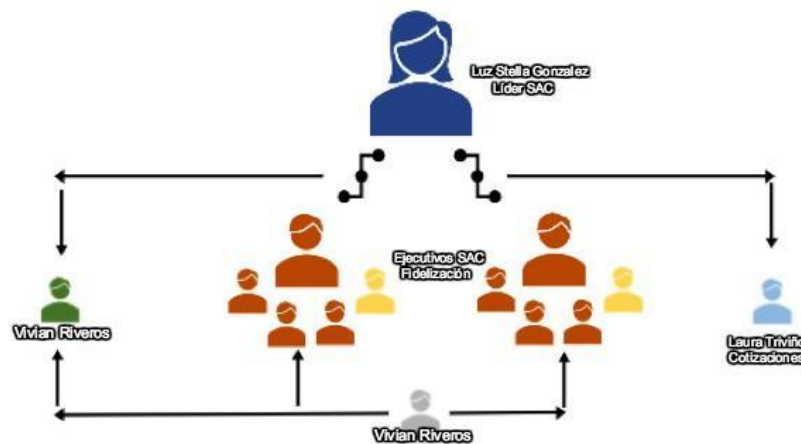


Nota: Elaboración propia basado en estructura organizacional de Magnum Logistics SAS

1.4 Ubicación área

Figura 3. Área servicio al cliente

ESQUEMA PROPUESTO 2020



Nota: Adaptado de Comunicación personal Magnum logistics (s.f.)

1.4.1 Análisis DOFA

Tabla 1. DOFA

| DEBILIDADES | OPORTUNIDADES |
|---|---|
| <p>1. Retrasos en procesos debido a demoras de envíos de documentos de parte de los clientes.</p> <p>2. Falta de instructivos en la creación de clientes diplomáticos, que generan confusión en diferentes áreas.</p> <p>3. Retrasos en la generación de negocios por clasificación de riesgo (naranja o roja) ya que significa que debido a sus ingresos, patrimonio, número de empleados, oficinas o antigüedad, no es confiable.</p> <p>4. Falta de información en la creación de instrucciones.</p> | <p>1. Servicio personalizado, en el cual, se le informa al cliente el estado de su mercancía, llegadas a puertos, paso de aduanas, por medio del SOUL móvil.</p> <p>2. Ofrecer uno o más servicios complementarios para cumplir con todo el proceso que el cliente desee.</p> <p>3. Certificaciones BASC e ISO 9001 que generan confianza al cliente para hacer negocios, además de estar en proceso de certificación OEA.</p> <p>4. Constante inversión en innovación y tecnología que facilita el manejo de información en la base de datos con los clientes.</p> |

| FORTALEZAS | AMENAZAS |
|--|---|
| <p>1. Software propio SOUL. Permite almacenar datos del cliente y sus negocios con Magnum.</p> <p>2. Personal comprometido y capacitado, con experiencia en comercio exterior.</p> <p>3. Equipo de trabajo en constante actualización y capacitación de las nuevas tendencias, normas, regulaciones del mercado.</p> <p>4. Amplio portafolio de servicios.</p> | <p>1. Situación comercial internacional debido al COVID-19.</p> <p>2. Bajo nivel exportador del país.</p> <p>3. Incremento de tarifas por la contingencia, que dificulta los cierres de los negocios.</p> <p>4. Competencia con precios más bajos o mayor reconocimiento.</p> |

Nota: Elaboración propia

PARTE II

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.

Partiendo de las debilidades y amenazas identificadas en el análisis DOFA, se generan retrasos en las operaciones debido a las demoras de los clientes en enviar los documentos requeridos, ya que estos se solicitan con una vigencia y diligenciamiento específico.

El modelo de entrega que se realiza es una base de datos en Excel, en donde se encuentran dos hojas, la primera referente a los clientes nuevos y la segunda correspondiente a

las actualizaciones, en ambas hojas se evidencia el mismo formato, en el cual, cada columna es un documento. Es decir, en la columna A se diligencia la fecha de ingreso de los documentos, Columna B el nombre del comercial a cargo, en la columna C el nombre del cliente y de la columna D a la R van los documentos requeridos, los cuales son: RUT, Cámara de Comercio, Circular 170, Estados Financieros, Junta Central de Contadores, Dictamen revisor fiscal, Referencia bancaria, Fotocopia cédula representante legal, Referencia comercial, Carta garantía de contenedores, visita comercial. En las otras columnas se diligencia la información referente al tipo de cliente: ruteado o de otro tipo, y en la última columna el SAC a cargo.

Figura 4. Formato de entrega de documentos

| | | FORMATO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|----------------------|----------------------------------|-------------------|--|---|--|-----------------------------|----------------------------|----------------------|--------------------------------------|---------------------|------------------|--------------------------------|---------|-------|------------------|--|
| Fecha de entrega | Nombre del comercial | CLIENTE | Fotocopia del RUT | Certificado de Cámara de Comercio (No Reporte S. Modelo) | F-GC-02 Identificación de Clientes - Circular 170 | Estados Financieros (Balanza y P'yq Semestrales) | Junta central de contadores | Dictamen de Revisor Fiscal | Referencia Comercial | Fotocopia Cédula Representante Legal | Referencia Bancaria | Visita Comercial | Carta Garantía de Contenedores | Ruteado | Otros | Quien entrega | |
| 3/8/2020 | LUIS STELLA GONZALEZ | | X | X | X | X | N/E | N/E | X | X | X | N/E | N/A | | | PAOLA A. PAVIA | |
| 3/8/2020 | CAROLINA CHIRBA | | N/E | N/E | N/E | X | N/E | N/E | N/E | N/E | N/E | N/E | N/A | X | | IVONNE RUEDA | |
| | MAYERLU GRANADOS | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | N/E | N/A | | | MAYERLU GRANADOS | |
| | MAYERLU GRANADOS | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | N/E | N/A | | | MAYERLU GRANADOS | |
| | MAYERLU GRANADOS | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | N/E | N/A | | | MAYERLU GRANADOS | |
| 3/8/2020 | MAYERLU GRANADOS | | X | X | X | X | X | N/E | N/E | X | X | N/E | N/A | | | MAYERLU GRANADOS | |
| 3/8/2020 | MAYERLU GRANADOS | | X | X | X | X | X | N/E | N/E | X | X | N/E | N/A | | | MAYERLU GRANADOS | |
| 3/8/2020 | MAYERLU GRANADOS | | X | X | X | X | X | N/E | N/E | X | X | N/E | N/A | | | MAYERLU GRANADOS | |
| 3/8/2020 | MAYERLU GRANADOS | | X | X | X | X | X | N/E | N/E | X | X | N/E | N/A | | | MAYERLU GRANADOS | |
| 3/8/2020 | JUAN CARLOS GONZALEZ | | X | X | X | X | X | N/E | N/E | X | X | N/E | N/A | | | MAYERLU GRANADOS | |
| 04/08/2020 | LUIS STELLA GONZALEZ | | X | N/E | N/E | X | X | X | X | X | X | N/E | N/A | | | MAYERLU GRANADOS | |
| 4/8/2020 | LUIS STELLA GONZALEZ | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | N/E | N/A | | | MAYERLU GRANADOS | |
| | | | X | X | N/E | X | X | X | X | X | X | N/E | N/A | | | MAYERLU GRANADOS | |
| | | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | N/E | N/A | | | MAYERLU GRANADOS | |
| 6/8/2020 | MAYERLU GRANADOS | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | N/E | N/A | | | MAYERLU GRANADOS | |

Nota: Adaptado de Comunicación personal de bases de datos área de servicio al cliente. [Libro de Excel]

2.2 Importancia, limitaciones y alcance

Importancia

- Asegurar el cumplimiento legal al que se compromete la empresa haciendo negocios con todos los documentos requeridos por las entidades supervisoras.
- Mantener actualizada la base de datos para generar negocios efectivamente.

- Informar a los ejecutivos de servicio al cliente y comerciales los riesgos que puede generar un cliente.
- Generar relaciones estrechas y efectuar un servicio personalizado y adaptado a la medida del cliente, ya que se atienden todas las preguntas y se solucionan al momento.

Limitaciones

- Falta de comunicación interna, ya que en ciertas ocasiones no se copia en el correo al responsable del proceso y esto impide que se haga el debido seguimiento.
- Falta de interés por parte del cliente en entregar la documentación.
- Barreras de comunicación entre el cliente y el SAC o practicante ya que, no receptionan la información de manera adecuada y puede generar disgustos y confusiones por parte del cliente.
- Extensión de algunos archivos que dificulta el envío de los correos, ya que algunos llegan a ser muy pesados y puede llegar a que se reciba la documentación incompleta.

Alcances

- Agilidad en la creación de negocios.
- Confiabilidad hacia terceros, puesto que cumplimos con los requisitos solicitados por DIAN.
- Buenas relaciones con los clientes.
- Creación de negocios seguros y transparentes.

2.3 Objetivo general

Generar un sistema de seguimiento interno sobre el estado actualizado de creación a clientes, de manera simultánea con el fin de agilizar los procesos y operaciones de los clientes con Magnum Logistics.

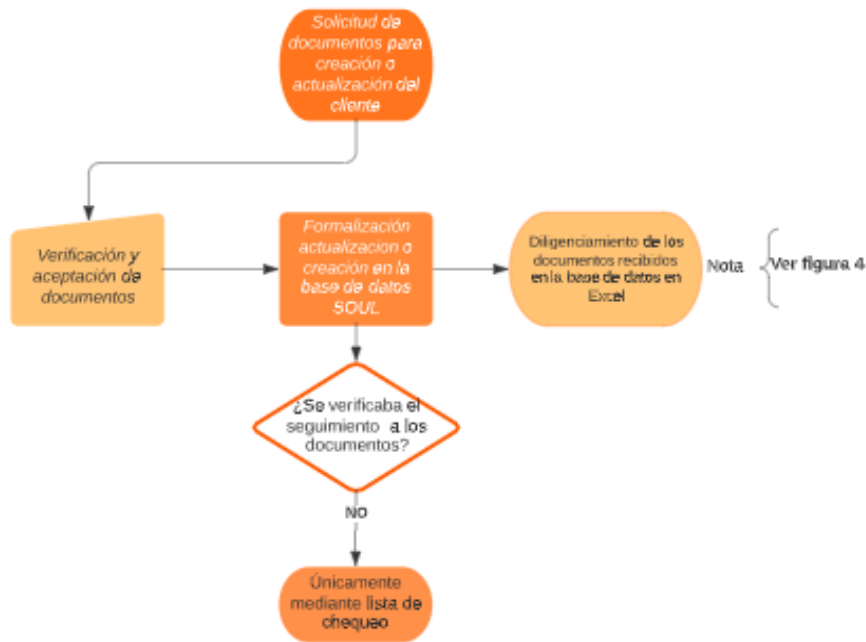
2.3.1 Objetivos específicos

- Organizar los documentos del cliente para la actualización en el SOUL que permita la creación de negocios de una manera precisa, ordenada y eficiente.
- Garantizar el estricto cumplimiento con los documentos legales requeridos por las entidades supervisoras para mantener una imagen confiable y segura frente a terceros.
- Diseñar una base de datos mediante la herramienta Microsoft Excel con el fin de organizar la información, de tal manera que sea accesible a todas las áreas involucradas.

PARTE III – Contenido Plan de Mejora

3.1 Propuesta de mejora

Figura 5. Diagrama de flujo metodología anterior



Nota: Elaboración propia basada en manejo de seguimientos a los clientes

Se puede evidenciar en este diagrama, sólo se maneja las entregas de los documentos sin hacer un seguimiento de los faltantes y sin conocimiento de los procesos llevados con cada cliente.

Partiendo de la definición de servicio al cliente de Albrecht (2006) citado en García (2016) "... un valor agregado, inmaterial que influye de manera determinante en la lealtad de cliente y en la reiteración del consumo del mismo, por esa razón, sugiere la relevancia de mantener esfuerzos permanentes para optimizar su prestación ". Se tiene como planteamiento central la creación una base de datos en hojas de cálculo de Excel, el cual permite conocer las responsabilidades de cada área dentro de la organización, las operaciones activas con cada

cliente y el estado de la documentación, así mismo permite llevar un control de estudio de seguridad y clasificar el riesgo según corresponda, lo que facilita llevar un seguimiento permanente y en tiempo real, con el fin de darle un aviso al cliente para su actualización en el sistema y así evitar retrasos en las operaciones futuras. De esta manera se logra un acercamiento y apoyo en el diligenciamiento de los documentos requeridos, brindándole así, un servicio a su medida.

Las siguientes figuras hacen referencia a la base de datos de seguimiento y responsabilidades internas, al detalle con cada cliente:

3.1.1 Instructivo Para Diligenciamiento Cuadro Base De Datos:

Figura 6. Base de Datos Clientes - Parte 1

| A | B RESPONSABLES | | | C | D | E | F | G Servicio |
|----------------------|---|---|-----------------------|-----------|---------------|----------|----------|--|
| A | Creación del cliente en el sistema Soul y actualización | Solicitar la documentación cuando son creadas y/o reactivadas | Practicante | Comercial | Ejecutivo SAC | Integral | Uno sólo | Cual |
| CLIENTE | Practicante | Ejecutivo Comercial | Ejecutivo SAC | Integral | Uno sólo | | | Servicio detallado. Ej: Exportación, aduana, OTM, etc. |
| COLOMBIANA SAS | VIVIAN RIVEROS | SONIA MOLINA | LEYDY PAOLA QUIROGA | | | | | |
| UFERCO S.A.S | VIVIAN RIVEROS | LIDA MAYER GRANADOS | YEISSON DUVAN BECERRA | | | | | INTERNACIONAL ADUANA SEGURO |
| Razón social | Practicante encargado de crear y actualizar clientes | JUAN CARLOS MONCALEAN | ANDREA RIANO | | | | | transporte internacional |
| | | YANEIRA VILALBA | VERÓNICA ENCISO | | | | | transporte Internacional, Seguro, aduanas importaciones y aduana |
| | | LIDA MAYER GRANADOS | LEYDY PAOLA QUIROGA | | | | | |
| TRICAS BOGOTÁ LTDA | | NURY MARLOE ROMERO | DIANA | | | | | CLI |
| IDEO SAS | | NAT | ANDREA RIANO | | | | | Exportación/ Agente de carga y aduana |
| Y CONFORT | | VIVIAN RIVEROS | ANDREA RIANO | | | | | transporte internacional |
| IES S.A | | VIVIAN RIVEROS | LEYDY PAOLA QUIROGA | | | | | aduanas |
| IGUEZ Y LONDOÑO S.A | | VIVIAN RIVEROS | LUIS ELIECER MOJICA | | | | | IM, AIO, FCL, LCLI |
| GRANCOLOMBIANA S.A.S | | VIVIAN RIVEROS | JUAN CARLOS MONCALEAN | | | | | CLI, AIO, LCLI Aduana |

Nota: Elaboración propia basada en los servicios prestados al cliente y los responsables a cargo de las operaciones, modificada por temas de confidencialidad.

1. En la columna A se diligencia el nombre de la persona natural o jurídica. Si ya se encuentra registrado, se busca la razón social por medio del filtro.

2. En la columna B se diligencia el nombre de quien crea y/o actualiza el cliente, en este caso es responsabilidad del practicante. En la columna C, se diligencia el nombre del Ejecutivo Comercial y en la columna D, el Servicio Al Cliente (SAC), quienes se encargan de las operaciones prestadas.

3. A partir de la columna E hasta la columna G, se seleccionan los tipos de servicios que se le prestan al cliente según su necesidad, dentro de los cuales se encuentran:

- **Servicio Integral:** Hace referencia a los servicios de transporte internacional (Magnum Logistics), aduana (Magnum Agencia de Aduanas ML. S.A.S), transporte terrestre nacional (Logística S.A.S) y zona franca (Magnum Zona Franca S.A.S). Se denomina integral, cuando se involucra dos o más de los anteriores servicios.
- **Uno Sólo:** Cuando se hace uso de uno de los servicios de una sola empresa.

Figura 7. Base de Datos Clientes – Parte 2

| CLIENTE | Activo: último mes anterior venen H | Los clientes que no sean Ruteados y que cuenten con Certificación en Gestión del Riesgo vigente (BASC C-TRAT, OEA, ISO 28000) no aplica Estudio de Seguridad | J | K | Verde: Confiable Amarillo: Medianamente confiable Naranja: Poco confiable Rojo: NO confiable | Tipo de cliente | Estado del cliente |
|---------|--|--|-----------------------|--|--|-----------------|--------------------|
| | Operaciones (activo, inactivo) | Certificación | Estudio de seguridad | Exentos de Estados Financieros, Dictamen y/o | Clasificación de riesgo | | |
| | Inactivo | NINGUNA | pendiente | Ninguna | | Nuevo | Verificado |
| | Activo | NINGUNA | Solicitado 01/11/2020 | Ninguna | AMARILLO | M | Verificado |
| | Activo | NINGUNA | Solicitado 25/11/2020 | Grandes Contribuyentes | AMARILLO | A | Verificado |
| | Activo | NINGUNA | Solicitado 16/10/2020 | Ninguna | VERDE | Antiguo | Certificado |
| | Activo | OTRA | Solicitado | Ninguna | VERDE | Antiguo | Verificado |
| | Activo | NINGUNA | Solicitado 10/12/2020 | Grandes Contribuyentes | AMARILLO | Antiguo | Verificado |
| | Activo | NINGUNA | Solicitado 30/11/2020 | Ninguna | VERDE | Nuevo | Verificado |
| | Activo | NINGUNA | Solicitado 03/12/2020 | Ninguna | AMARILLO | Nuevo | Verificado |

Nota: Elaboración propia basado en la información del cliente en el sistema y niveles de ingreso y patrimonio.

4. En la columna H se selecciona la opción Activo cuando en los últimos seis meses el cliente ha facturado; o Inactivo, cuando no ha manejado operaciones en un semestre.

5. En la columna I, se determina si el cliente cuenta con algunas de las certificaciones que se despliegan en la casilla como: OEA, BASC, ISO-28000, C-TPAT. En caso tal de que esté certificado por alguna de las anteriores, no deberá realizarse un estudio de seguridad, el cual se establece en la siguiente columna (J) en esta misma se informa si ya se solicitó, está pendiente o si no se requiere.

6. En la columna k, se determina si el cliente se encuentra exento de estados financieros, lo cual depende de la denominación de la DIAN según corresponda

7. En la casilla L se denomina la clasificación del riesgo, en una escala de colores así: Verde: Confiable. Amarillo: Medianamente confiable. Naranja: Poco confiable. Rojo: No confiable. En el caso de que la clasificación sea naranja o roja, se realizará un estudio de seguridad con el fin de establecer si el cliente puede realizar operaciones con Magnum Logistics. Este se determina, diligenciando información cómo: Financiera (Ingresos, patrimonio, capital pagado), Seguridad (Certificaciones BASC, OEA, C-TPAT, ISO 28000), Sistemas (para prevenir y controlar), Tamaño y antigüedad (número de empleados, sucursales, antigüedad) y tiempo de relación comercial con nuestra empresa.

Figura 8. Clasificación de riesgo

| Calificación de Riesgo Persona Jurídica | |
|--|--|
| Seguridad | |
| <input type="checkbox"/> Certificación Basic | <input type="checkbox"/> C-TPAT (Seguridad Estados Unidos) |
| <input type="checkbox"/> OEA | <input type="checkbox"/> Certificación ISO 28000 |
| Otros sistemas | |
| <input type="checkbox"/> Prevención y control para lavado de activos, financiación del terrorismo y Proliferación de armas de destrucción masiva | |
| <input type="checkbox"/> Otros | |
| Zona geográfica | |
| Importación: <input type="text" value="Norte américa"/> | Exportación: <input type="text" value="Centro américa"/> |
| Financiero | |
| Ingresos (En Millones de pesos) | <input type="text"/> |
| Capital Pagado (En Millones de pesos) | <input type="text"/> |
| Patrimonio (En Millones de pesos) | <input type="text"/> |
| Tamaño y Antigüedad | |
| Número de Empleados | <input type="text"/> |
| Sucursales | <input type="text"/> |
| Antigüedad | <input type="text"/> |
| Relación comercial (Con las empresas Magnum) | |
| Tiempo de relación comercial | <input type="text"/> |

Nota: Adaptado de SOUL, clasificación de riesgo persona jurídica. (Comunicación personal SOUL Magnum Logistics, s.f).

8. En la columna M se establece el tipo de cliente, si es nuevo o antiguo dependiendo si ha realizado anteriormente operaciones con Magnum Logistics.
9. Por último, en la columna N, se denomina si el cliente ha sido aprobado o no en el sistema contable.
10. De la columna Q a la columna Y, se diligencia en cada casilla los documentos y requisitos solicitados para la creación o actualización de los clientes, teniendo en cuenta los protocolos establecidos por las entidades reguladoras.
11. En la columna Z se realiza una búsqueda por medio de la plataforma Compliance la cual permite realizar una búsqueda en las bases de datos de la Policía, Procuraduría, Contraloría y Contaduría, además de buscar en las listas internacionales por medio del documento de identidad del representante legal, accionista y/o NIT de la empresa.

12. En columna AA, se diligencia la fecha de la Circular 170 con el fin de conocer la vigencia de los documentos la cual es de un año.

13. Por último, en la columna AB se escriben las observaciones de cada cliente, con respecto a los documentos faltantes u otros.

Figura 9. Base de Datos Clientes – Parte 3

| CLIENTE | PERSONA JURÍDICA | | | | | | | | | | Z | AA | AB |
|---------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------|--|----|
| | Circular 170 | Estados Financieros | Junta Central de Contadores | Dictamen revisor fiscal | Referencia comercial (Opcional) | CC Representante legal | Referencia bancaria (Opcional) | Visita Comercial Virtual | Carta garantía de Contenedores | VALIDACIÓN BASE DE DATOS LISTA | Circular 170 | Observaciones | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 22/12/2020 | | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 23/12/2020 | | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 01/01/2021 | Firma pegada | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 28/12/2020 | BASC | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 28/12/2020 | Documentos recibidos pag policia verificar | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 21/12/2021 | | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 11/12/2020 | Pag caída validación | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | - | CANCELADO | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 08/01/2022 | | |

Nota: Elaboración propia basado en la documentación recibida.

Al mismo tiempo se creó una base de datos para hacer un seguimiento continuo de los clientes que se deben actualizar. En la primera columna se establece el nombre de la razón social y en las siguientes cuatro columnas, se escriben las fechas de los avisos realizados al cliente para el envío de los documentos faltantes.

Por la parte del área de servicio al cliente se harán tres avisos, el primero, lo realizará el Ejecutivo SAC a cargo, El segundo aviso, lo hará el practicante que notificará de manera amable al cliente, en caso de no haber recibido la documentación, se realizará el tercer aviso, con el fin de recordarle los documentos faltantes por actualizar. En el caso de haber enviado más de tres correos y el cliente no ha dado respuesta, se le informa al comercial a cargo el cual procede a contactar al cliente para la respectiva solicitud de documentos.

Figura 10. Clientes actualizados

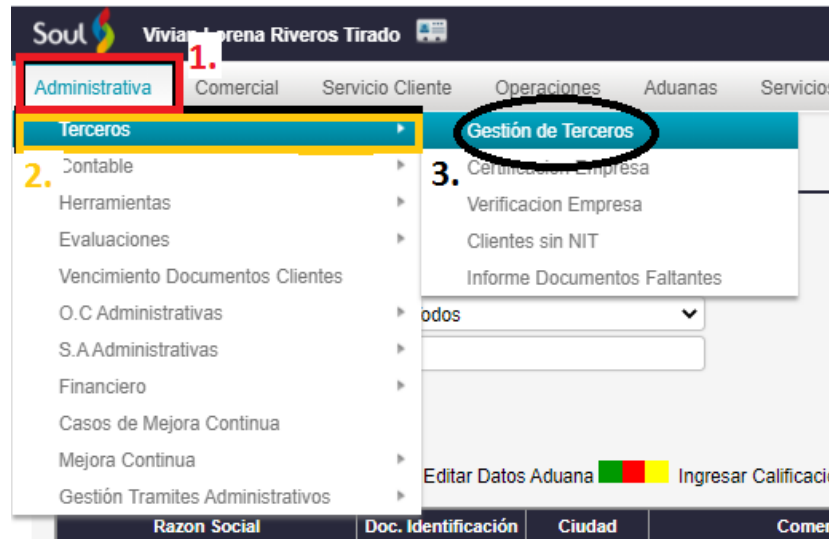
| CLIENTE | SEGUIMIENTO ENTREGA DE DOCUMENTOS | | | | | | COMERCIAL A CARGO | NUEVO |
|-------------------------------|-----------------------------------|--------------|------------------------------|--------------------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------|-------|
| | SAC a cargo | FECHAS | | | | Apoyo Comercial | | |
| | | Primer aviso | Segundo Aviso | Tercer Aviso | Comercial a cargo | | | |
| AU GERBANA SAS | LEYDY PAOLA QUIROGA | 08/01/2021 | 13/01/2021 | 27/01/2021// 05/02/2021 | 25/02/2021 | SONIA MOLINA | | |
| C CRSA | LEYDI YAMILE CANTY | 10/01/2021 | 18/01/2021 | 27/01/2021// 05/02/2021 | 3/02/2021 //25/02/2021 | JUAN CARLOS MONCALEANO | | |
| C H A R A N A R A L E E V A G | ANDREA RIAÑO | 13/01/2021 | 20/01/2021 | 27/01/2021// 05/02/2021// 18/02/2021 | 25/02/2021 | LUZ STELLA GONZALEZ | | |
| N F M B C E A B | ANDREA RIAÑO | 13/01/2021 | 19/01/2021 | 27/01/2021// 18/02/2021 | 25/02/2021 | CARLOS ANDRES AMAYA | | |
| n b b S A B | LUIS ELIECER MOJICA | 14/01/2021 | 20/01/2021 | espera//15/02/2021 | 22/02/2021 | JUAN CARLOS MONCALEANO | | |
| H M B U H C B | LUIS ELIECER MOJICA | 18/01/2021 | espera pt firma// 04/02/2021 | 18/02/2021// 15/02/2021 | | CARLOS ANDRES AMAYA | | |
| R T S B A M B A S | ANDREA RIAÑO | 21/01/2021 | 27/01/2021 | 05/02/2021// 15/02/2021 | 25/02/2021 | ANDREA DEL PILAR PACHÓN | | |
| LA A BA | ANDREA RIAÑO | 21/01/2021 | 27/01/2021 | 05/02/2021// 18/02/2021 | 25/02/2021 | NURY MARLOF ROMERO | | |
| CA A C R F R T S A | ANDREA RIAÑO | 21/01/2021 | 27/01/2021 | espera// 18/02/2021 | | YANEIRA VILLABA CRUZ | | |
| BA H F R A R E S A | LEYDI YAMILE CANTY | 27/01/2021 | 05/02/2021 | 18/02/2021 | | NURY MARLOF ROMERO | | |
| B M C C | ALBA GALLO | 27/01/2021 | 05/02/2021 | 18/02/2021 | 25/02/2021 | ALBA GALLO | X | |
| A R E E | JUAN DAVID DUQUE | 28/01/2021 | 05/02/2021 | 15/02/2021 | | JUAN DAVID DUQUE | | |
| M A R R A E M E A A A | DIANA VILLAMIZAR | 29/01/2021 | 05/02/2021 | 18/02/2021 | 25/02/2021 | NURY MARLOF ROMERO | | |

Nota: Modificado por temas de confidencialidad. Elaboración propia basada en los clientes que han entregado documentos.

Los colores que se evidencian en la figura 10 hacen referencia al estado del cliente, si es color amarillo quiere decir que el cliente tiene la documentación incompleta, si es verde, hace referencia que tiene la documentación al día.

Una vez recibido dichos documentos se procede a su actualización. En la pestaña administrativa, terceros, Gestión de terceros se encuentra el buscador, en este digitamos la razón social o NIT y nos arrojará el perfil del cliente.

Figura 11. Gestión de terceros.



Nota: Tomado de SOUL, gestión de terceros. (Comunicación personal SOUL Magnum Logistics, s.f).

Figura 12. Perfil del cliente

Administración de Terceros

Razón Social:

NIT:

Sigla:

Categoría:

Comercial Responsable:

Servicio al Cliente:

País:

Buscar Nuevo Registro

Contactos Cliente Editar Cliente Editar Datos Aduana Ingresar Calificación de Riesgo Ingresar Balance Financiero Aprobación Cliente

| Razon Social | Doc. Identificación | Ciudad | Comercial Responsable | Servicio al Cliente | Estado Administrativo | Categoría | |
|-----------------------------|-----------------------------|--------|----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|-----------|--|
| ALVARO RAMOS DORIA - aramos | ALVARO RAMOS DORIA - aramos | BOGOTA | ALVARO JOSE RAMOS DORIA - aramos | LEYDI YAMILE CANTY PALACIOS - lcanty | Verificado | Gold | |

Nota: Adaptado de SOUL, gestión de terceros. (Comunicación personal SOUL Magnum Logistics, s.f).

El ícono encerrado en círculo rojo nos conduce al perfil del cliente, y dentro de este se encuentra una pestaña denominada "Control Documental". En este campo se suben los

documentos ya antes mencionados. La fecha de ingreso hace referencia al día en que se actualizaron los documentos y la fecha de vencimiento se digita cuando se va a subir el archivo, teniendo en cuenta que los documentos tienen vigencia de un año, además, todos se subirán con la misma fecha de la Circular 170, con el fin, que cuando esta no se encuentre vigente, coincida con el vencimiento de los demás requerimientos.

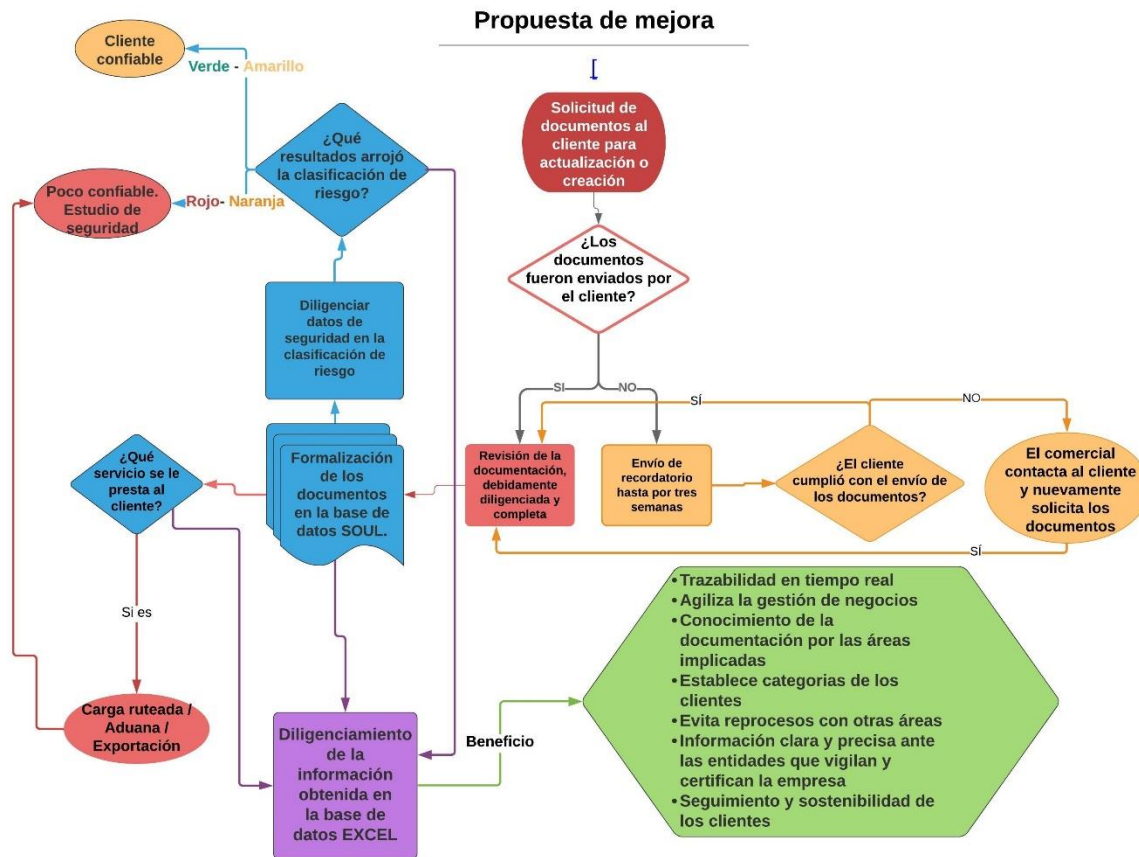
Figura 13. Control documental

| Administración del Tercero: | | | |
|--|------------------|----------------------|--|
| Información General | | | |
| Control Documental | | | |
| Información Administrativa | | | |
| Información de Seguridad | | | |
| Hoja de Vida del Cliente | | | |
| Seleccione el tipo de tercero: <input type="text" value="Cliente"/> | | | |
| Ver Documento Subir Documento Cambiar Vigencia Documento | | | |
| Requerimiento | Fecha de Ingreso | Fecha de Vencimiento | |
| Fotocopia del RUT | 18/08/2020 | 10/08/2021 | |
| Certificado de Camara de Comercio (No Mayor A 3 Meses) | 18/08/2020 | 03/08/2021 | |
| F-GC-02 Identificación de Clientes - Circular 170 | 20/08/2020 | 10/08/2021 | |
| Una (1) Referencia Bancaria | 13/10/2020 | 10/08/2021 | |
| Estados Financieros (Balance y Pyg Semestrales) | 18/08/2020 | 10/08/2021 | |
| Una (1) Referencia Comercial | 18/08/2020 | 10/08/2021 | |
| Fotocopia Cédula Representante Legal | 26/08/2015 | 20/12/2017 | |
| Validación Lista OFAC (Clinton) | 18/08/2020 | 10/08/2021 | |
| Visita Comercial | 24/08/2020 | 25/02/2020 | |
| Carta Garantía de Contenedores | 18/08/2020 | 17/08/2021 | |
| Validación Bases de Datos | 18/08/2020 | 10/08/2021 | |

Nota: Adaptado de SOUL, administración de terceros. (Comunicación personal SOUL Magnum Logistics, s.f).

3.2 Conclusiones

Figura 14. Diagrama de procesos con la propuesta de mejora



Nota: Elaboración propia basada en la metodología propuesta

- ✓ Una vez realizado el proceso de creación de la base de datos, se evidencia una mejora sustancial en la relación de los clientes tanto antiguos como nuevos, lo cual permite establecer un acompañamiento más estricto donde se logra referenciar la documentación actualizada y completa de las empresas y/o personas naturales, facilitando la gestión de negocios de manera ágil, con menos retrocesos y mayor efectividad.

- ✓ A nivel interno la base de datos ayuda a llevar a cabo un cumplimiento de las responsabilidades de cada área, teniendo un registro actualizado. La base de datos al estar al alcance de todas las áreas, permite integrar la información y comunicarla de manera simultánea y transparente para todos los miembros de la organización que intervienen en la documentación de clientes.
- ✓ A nivel de datos estadísticos se han recibido 379 clientes en estos seis meses, de los cuales:
 - 314 se encuentran con la documentación al día y ya se han gestionado negocios.
 - 65 están pendientes para la entrega de los faltantes
- ✓ Se puede considerar que este proceso de seguimiento proporciona bases necesarias para futuras auditorias y certificaciones de reconocimiento como OEA (Operador Económico Aduanero), BASC (Business Alliance for Secure Commerce), ISO (International Organization for Standardization), impactando de manera positiva a la empresa Magnum Logistics en la conducción segura y oportuna de los servicios prestados.
- ✓ Es importante recalcar que, a pesar de haber realizado mi trabajo de manera virtual, esto nunca imposibilitó la comunicación asertiva con los clientes, antes, esta situación permitió adaptarnos a las necesidades y ser un aliado en la complementación de sus datos. Puesto que, por medio del correo electrónico podemos dar soluciones en el instante de la notificación del cliente y adjuntar sus respuestas como soporte a los documentos.

- ✓ Gracias al buen trabajo realizado durante el tiempo de práctica, he tenido la oportunidad de continuar laborando en la compañía desempeñando esta y próximas actividades y responsabilidades que me irán fortaleciendo en mi vida profesional.

3.3 Bibliografía

50 Minutos (2016). *El principio de pareto : Optimice su negocio con la regla del 80/20*.

ProQuest Ebook Central <https://ebookcentral.proquest.com>

García, Arminda (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*,

18(3), 381–398. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=993/99346931003>

Google Inc. (s.f). [*Magnum Logistics*]. Google Maps.

<https://www.google.com/maps/place/Magnum+Logistics+Bogot%C3%A1/@4.6918174,-74.1364095,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0x6272224ace0dad2e!8m2!3d4.6913041!4d-74.1321609>

SOUL Magnum Logistics (s.f). Misión, visión y valores institucionales [Intranet]

<https://sites.google.com/magnum.com.co/intranet>

PARTE IV – Seguimiento Práctica Profesional**4.1 Programación de actividades realizadas en la organización**

- Subir los documentos al SOUL.
- Revisar cada documento, con el fin de cumplir con todo lo requerido por la empresa.
- Crear a los clientes ruteados y hacer las debidas validaciones.
- Hacer el debido seguimiento a los clientes una vez los ejecutivos de servicio al cliente realicen la notificación.
- Realizar la clasificación de riesgo y notificar al área de estudio de seguridad en caso de ser naranja o roja.
- Notificar al área administrativa para que verifiquen al cliente nuevo.
- Diligenciar los formatos para tener registro de las actividades de los clientes.
- Subsanan las novedades que resulten de los estudios de seguridad.
- Recopilar información de clasificación de riesgo de los clientes con los cuales se ha realizado alguna actividad en este año.
- Solicitud de tarifas para realizar cotizaciones al cliente externo.
- Creación de negocios ruteados en SOUL.
- Apoyo al SAC encargado de los clientes ruteados en la creación de negocios y envío de bitácoras.
- Completar las instrucciones y manejos financieros en el negocio de cada cliente.

4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

Tabla 2. Ciclos de la práctica

| Ciclos | Fechas | Actividades | Logros | Dificultades |
|---------|------------------------------|--|---|--|
| CICLO 1 | Semana 1 y 2 (01 Sep- 11Sep) | 1. Capacitación y presentación del área servicio al cliente, sistemas de gestión, inducción, creación y actualización de clientes. 2. Manejo SOUL, primeras actualizaciones con acompañamiento. | Entender y desarrollar las funciones que me correspondían como practicante. | Conexiones débiles de internet que retrasaban los procesos de aprendizaje. |
| | Semana 3- 4 (15 sep- 26sep) | Diseño y planteamiento de los seguimientos a los clientes en cuanto a la gestión documental. Actualización y creación de clientes. | Respuestas y entregas de los clientes para su actualización. | Falta de información dentro del área por parte de los ejecutivos SAC. |
| CICLO 2 | Semana 5- 7 (29 sep- 16 oct) | Actualización y creación de clientes corporativos, diplomáticos y ruteados. Con solicitud | Estudios de seguridad con muy pocas novedades relevantes para nuestra área | Clientes que envían documentación con fechas no vigentes |

| | | | | |
|---------|------------------------------|--|--|---|
| | | de estudios de seguridad. | | |
| | Semana 8-9(20 oct- 30 oct) | <p>Recopilación de datos para unos informes de visitas comerciales y clasificación de riesgo de los clientes que se les había prestado algún servicio en el último trimestre.</p> <p>Actualización y creación de clientes.</p> | Se logró actualizar la clasificación de riesgo de unos clientes a los que no se les había realizado este proceso, para así tener la información correcta en la auditoría realizada para la certificación OEA | Plataforma SOUL un poco saturada que no permitía realizar las tareas de manera rápida |
| | Semana 10-13(03 nov-30 nov) | <p>Corrección de novedades de acuerdo a los resultados de la Auditoría extraordinaria</p> <p>Actualización y creación de clientes.</p> | Subsanar la mayoría de novedades que resultaron, a la espera de respuesta por parte de los clientes | No se pudo subsanar las novedades de estudio de seguridad porque la documentación que estaba en el SOUL ya había sido actualizada hace más de tres meses lo que no permite hacer un estudio objetivo de los riesgos del cliente |
| CICLO 3 | Semana 14-18 (01 dic-31 dic) | <p>Capacitación sobre cotizaciones y solicitud de tarifas. Creación de Files de ruteados, diligenciar instrucción de embarque, diligenciar el manejo financiero del negocio.</p> <p>Actualización y creación de clientes.</p> | Conocer la ruta en SOUL de cómo pedir una solicitud de tarifa. Aprendizaje en la creación de Files e instrucción de embarque para futuras responsabilidades. | El desconocimiento de algunos términos logísticos. |

| | | | | |
|------------|-------------------------------------|---|--|---|
| CICLO 4 | Semana 19-20 (01-15 ene) | Creación de cotizaciones. Actualización y creación de clientes. | Apropiación en la realización de cotizaciones para el cliente externo. | Desarrollando las cotizaciones surgían algunas dudas y por la virtualidad se dificultó, ya que no se tenía pronta respuesta de los compañeros lo cual retrasaba un poco el proceso. |
| | Semana 21 y 22 (16-31 ene) | Se envió una propuesta para renovar las presentaciones dirigidas a los clientes. Se realizó un DOFA del equipo y el plan de acción con metas y objetivos para el nuevo año. Actualización y creación de clientes. | Participación activa dentro de los objetivos de equipo para la mejora de procesos internos. | Actualizar los formatos sin perder la identidad corporativa que llevaba hasta el momento la empresa en sus presentaciones. |
| | Semana 23 (01- 05 feb) | Filtro de información de negocios realizados con el cliente Mercado Libre durante el año 2020, para el desarrollo de informe solicitado por el cliente. Actualización y creación de clientes. | Conocer y manejar de manera eficiente la plataforma SOUL | Demasiado flujo de información y en diferentes lugares que dificultaba realizar dicha actividad de manera rápida |
| | Semana 24-26 (08-26 feb) | Validación de los clientes para la auditoría BASC programada el 2 de marzo 2021 | Amplio bagaje del manejo de la actualización de clientes y validación de bases de datos | Retrocesos en los procesos de actualización por omisiones del pasado |