Gestión documental para agilizar la identificación de la firma de terceros

Paula Andrea Camelo Ortiz

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Proyecto de Grado

Bogotá D. C.

17 de Enero del 2023

Gestión documental para agilizar la identificación de la firma de terceros

Autor:

Paula Andrea camelo Ortiz

Presentado para optar por el título de: Negociadora Internacional

Tutor:

Yesid Alberto Ochoa Hernández

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Proyecto final de grado

Bogotá D. C.

17 de Enero del 2023

Resumen

La finalidad del presente trabajo es exponer el plan de mejora propuesto a la empresa Lean Solutions Group en el área de importaciones aéreas con el fin de mejorar los procesos internos de documentación al momento de recibir los denominados POD (Proof Of Delivery). Durante este proceso se debe hacer reconocimiento de firmas, las cuales, en muchas ocasiones, no son legibles y esto genera retardos; lo cual hace necesario la intervención de los jefes Estadounidenses para solucionar dichos inconvenientes, entorpeciendo el desarrollo normal del trámite.

A lo largo de este trabajo se irá desarrollando, a mayor profundidad, esta idea de manera lineal y ordenada para su correcto entendimiento.

Abstract

The purpose of this work is to show the improvement plan that was presented to the Lean Solutions Group company in the area of air imports, to improve the internal documentation processes at the time of receiving the POD (*Proof Of Delivery*), Since during this process we must recognize signatures, on many occasions, it is not legible, which generates delays while the request is made so that one of the heads of the United States can help us.

Throughout this work, the idea will be developed in greater depth in a linear and orderly manner for its understanding.

Agradecimientos

Inicialmente quiero agradecerle a Dios por llenarme de tanta sabiduría, paciencia y amor por mi carrera, por permitirme culminar este capítulo en mi vida y guiarme por este largo camino que está llegando a su final.

A mi familia, en especial a mis padres y mi hermana, quienes han sido ejemplo de persistencia y trabajo duro, por jamás rendirse conmigo y luchar cada semestre para sacarlo adelante y subir un escalón más para convertirme en una excelente profesional.

Finalmente, a los maestros que dejaron huella en mí, y me inculcaron a siempre ser una persona íntegra, a las personas con quien compartí estos maravillosos 5 años, quienes me ayudaron a crecer como persona y profesional y puedo considerar, amigas.

Introducción

Este proyecto tiene como función presentar la idea del plan de mejora planteada a la empresa Lean Solutions Group, la cual se encuentra en análisis de la dependencia correspondiente para la mejora del trámite de recibimiento y revisión de los denominados *Proof of Delivery* (POD). Siendo esta una empresa dedicada a proveer personal a compañías extranjeras localizadas en Estados Unidos y Canadá para el desarrollo y supervisión de los trámites surtidos de logística y transporte.

Teniendo en cuenta su enfoque principal, durante la realización de las prácticas profesionales, se evidenciaron falencias en el trámite mencionado anteriormente, por lo cual resulta necesario implementar una estrategia para fortalecer el reconocimiento de firmas. La génesis de esta idea se da luego de haber estado trabajando en la empresa durante 3 meses, donde se pudo evidenciar esta situación. Esto hace que los procesos de cierre de documentación puedan tomar más tiempo del debido, ya que se crea una dependencia con los jefes internacionales para la identificación de firmas.

TABLA DE CONTENIDO

Resumen 3
Agradecimientos **4**
Introducción **5**
Glosario **7**
1. La empresa 8
1.1 Aspectos generales 8
1.1.1 Misión, Visión y valores 8
1.1.2 Ubicación Geográfica 9
1.1.3 Estructura Organizativa 10
1.1.3.1 Portafolio de servicios 11
1.1.4 Unidad o departamento donde se desarrolla la práctica 11
1.1.4.1 Matriz DAFO 12
2. Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales 13
2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales 14
2.2 Partiendo del planteamiento central 14
Limitaciones 14
Alcances 15
2.3 Objetivo General 15
2.3.1 Objetivos Específicos 15
3. Contenido plan de mejora 16
3.1 Propuesta de Mejora 16
3.2 Conclusiones 21
3.3 Anexos 22
3.4 Bibliografía 22
4. Seguimiento práctica profesional 23
4.1 Programación de actividades realizadas en la organización 23
4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes y 4.1.1.1. Ciclo1 23
4.1.1.2. Ciclo2 y 4.1.1.3. Ciclo3 23
4.1.1.4. Ciclo4 25

Glosario

- POD: El *Proof of Delivery* (POD) o prueba de entrega: es un sistema mediante el cual la empresa comprueba que el pedido se entregó de manera correcta y en el plazo de tiempo estipulado.
- *Nearshore*: también llamado subcontratación de servicios, es un término que se utiliza para describir a una empresa la cual opta por colocar parte de sus operaciones en un lugar cercano en donde se encuentra el consumidor final o la prestación de sus servicios. (Rios, R. 2022, 19 octubre)

- BPO: *Business Process Outsourcing* (BPO): sector de tercerización de procesos de negocio se entiende como la delegación de uno o más procesos de negocio, intensivos en el uso de tecnologías de la información, a un proveedor externo, quien a su vez posee, administra y gerencia los procesos seleccionados, basado en métricas definidas y medibles. (*BPro*. (2022, 24 octubre).

1. La Empresa

1.1 Aspectos Generales

Lean Solutions Group es un proveedor de servicios nearshore que se enfoca en expandir y apoyar empresas norteamericanas. Su amplia oferta abarca desde dotación de personal, hasta servicios de tecnología, marketing, ventas y BPO. Esta empresa fue fundada por el CEO Robert Cadena en la cuidad de Cartagena ubicada en Colombia en el 2012.

Su meta es "ayudar a sus clientes a instalar y establecer sus oficinas satélites en países como Colombia, Guatemala y Filipinas" y, así, reducir costos operativos y lograr un flujo de trabajo ininterrumpido para no afectar la operación de los clientes. "El equipo está formado por profesionales bilingües calificados dispuestos a asumir nuevos desafíos y convertirse en parte de su empresa". (Lean Solutions Group, 2022, p.4)

1.1.1 Misión, Visión y Valores

MISION: Somos una empresa colombiana especializada en proveer servicios de soporte operacional a distancia (*Nearshoring*) a empresas del sector de logística y transporte, soportado con sistemas de tecnología de comunicación eficientes, equipos de trabajo competentes y experimentados, y procesos caracterizados, que permiten la continuidad operativa de nuestros clientes y la satisfacción de las partes interesadas. (Lean Solutions Group, 2022, p.4)

VISION: Para el año 2025, seremos líderes a nivel Nacional en el modelo de servicios *Nearshoring,* a través de tecnología innovadora y la implementación de procesos estandarizados

y lecciones aprendidas, que aseguren calidad y la fidelización de nuestros clientes. (Lean Solutions Group, 2022, p.4)

VALORES ORGANIZACIONALES: Nuestra compañía desea resaltar los siguientes valores organizacionales como claves para el crecimiento integral de nuestras Operaciones (Lean Solutions Group, 2022, p.4):

- Compromiso
- Honestidad
- Responsabilidad
- Calidad
- Respeto
- Confianza

1.1.2 Ubicación Geográfica:

- Bogotá D.C.: Diagonal 25g No. 95A-85 Ed. Buró 25, sede en la cual se desempeñó mis labores diarias, adicional se manejó virtualidad desde mes de mayo del 2022 hasta noviembre del 2022
- Florida: 11555 Heron Bay Blvd., Ste. 301, Coral Springs, FL 33076
- Dallas: 129 S Main St #260, Grapevine, TX 76051
- Barranquilla: Calle 94 No. 51B-43 Of. 306 Ed. Buró 51.
- Cartagena: Manga, Av. 3era No. 25-53 Ed. Torre Del Puerto, piso 20.
- Medellín: Carrera 43b No. 1a sur 70 Piso 13 Ed. Buró 4.0
- Bucaramanga: Carrera 27 No. 29-145. Parque Caracolí Centro Comercial, piso 16.

- Guatemala: Ed. Ibero plaza, Boulevard los Proceres 20-09, Zona 10. Ciudad de Guatemala.
- Philippines: Park Avenue Commerce and Industry Plaza Building, Unit 4 C & D, 4th Floor, Taguig.

1.1.3 Estructura Organizativa

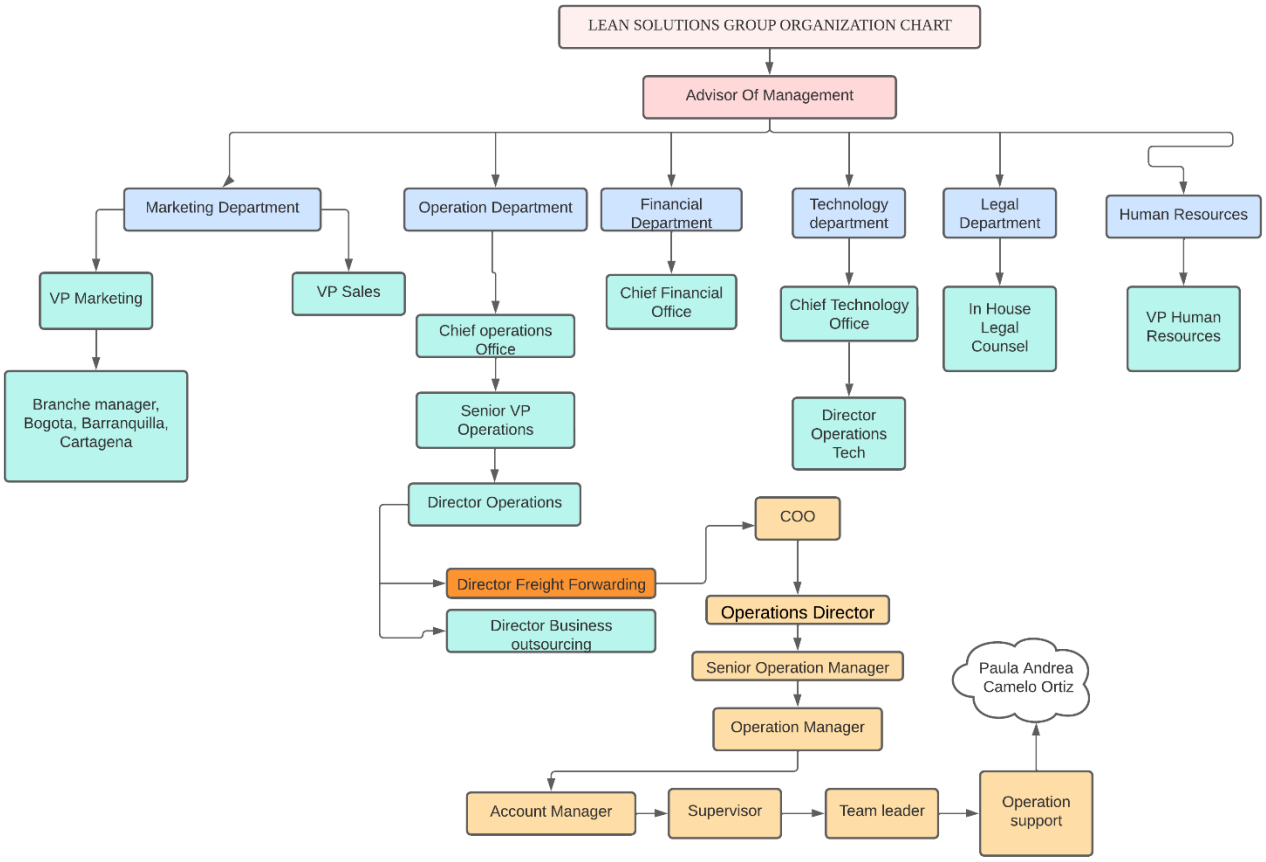


Figura 1. Estructura Organizativa

Nota: Elaboración propia

1.1.3.1 Portafolio de servicios

- **Lean Staffing:** colaboramos con su empresa ocupándonos de sus proyectos de software, conectándolo con talento totalmente capacitado que se hará cargo de sus necesidades tecnológicas, ya sea relacionadas con software personalizado, IA, RPA y mucho más (Lean Solutions Group, 2022)
- **Lean Sales:** los ingresos son el elemento vital de su organización, y los obstáculos en el proceso de ventas a menudo impiden el crecimiento de los ingresos. Nuestras soluciones de ventas personalizadas lo ayudan a agilizar el viaje desde el cliente potencial hasta el cliente (Lean Solutions Group, 2022)
- **Lean Marketing:** lean Marketing multiplica sus esfuerzos para conseguir clientes con un enfoque de comunicación de uno a muchos (Lean Solutions Group, 2022).
- **Lean Staffing:** Apoyamos las operaciones logísticas de empresas de transporte y agencias de carga en Estados Unidos, optimizando procesos y aumentando rentabilidad al reducir costos por nuestro modelo de *Nearshoring* (Lean Solutions Group, 2022)

1.1.4 Unidad o departamento en el que se desarrolla la práctica profesional

Área de importación Louis Vuitton y Grupo Kering:

Este departamento tiene como función gestionar todo tipo de documentación final, para este caso, POD (*Proof Of Delivery*) de las importaciones que llegan del resto del mundo a los Estados Unidos; específicamente, a las ciudades de Dallas, Los ángeles y Nueva York. Dicho POD se genera cuando la carga ya ha sido entregada en la bodega de destino y se hace la revisión

de inventario y, a su vez, si hacen falta unidades, si se encuentra mercancía en mal estado o si la carga no se entregó a tiempo y en buen estado.

1.1.4.1 MATRIZ DAFO

La matriz DAFO es una herramienta utilizada para la planificación y gestión estratégica en las organizaciones de todos los sectores, entre ellos en el ámbito socioeducativo, (Pickton y Wright, 1998). Esta puede usarse para constituir una herramienta para investigar sobre la competencia y tomarla como una referencia para comprender mejor a lo que se enfrentan (Quintanal Díaz, J. Trillo Miravalles, M. P. & Goig Martínez, R. M. (2021))

1.1.4.2.1 Fortalezas.

- 10 años de experiencia en el área de logística internacional.
- Ofrece diversos servicios y personal capacitado de acuerdo con las necesidades que sus clientes quieran satisfacer.
- Lean Solutions Group se ha clasificado 3 años seguidos en la lista Inc.500, ranking de las compañías con crecimiento más rápido en Estados Unidos.
- Es una de las 293 empresas seleccionadas en Colombia que obtuvieron la certificación de: Great Place to Work 2022.
- Se está en una constante búsqueda de nuevos clientes con un historial de más de 500 empresas de la Unión Americana a quienes han ayudado a montar sus oficinas satélites en el territorio nacional lo cual produce un factor de confianza que puede generar una preferencia en el mercado a la hora de elegir.
- 7 oficinas en ciudades de 3 países diferentes, con planeación para nuevas aperturas lo cual genera una mayor presencia en el mercado.

- Participación en importantes eventos de la industria para así desarrollar nuevas estrategias de mejora y tener una ventaja competitiva frente al mercado.

1.1.4.2.2 Oportunidades.

- Crecimiento y creación de empresas importadoras y exportadoras, que a su vez hacen crecer el mercado
- Aumento en la demanda de las empresas transportadoras en temporadas altas
- Avances e innovación en la tecnología la cual favorece a la efectividad y eficiencia de logística.

1.1.4.2.3 Debilidades.

- Comunicación débil entre los empleados y los transportistas pues ya no existe una comunicación verbal, solo mediante correos.
- Falta de Comunicación interna respecto de circunstancias excepcionales que puedan generar la desinformación de procesos.
- Falta de capacitación eficiente para los nuevos empleados

1.1.4.2.4 Amenazas.

- El haber un amplio mercado logístico, se genera una continua competencia entre empresas, ya que factores como, la agilidad y los costos son factores fundamentales para que los clientes elijan con quien trabajar.
- Retrasos en la llegada de mercancías por problemas logísticos con los aeropuertos que generen problemas con los clientes.

- Crecientes exigencias en el mercado logístico internacional, Sobre eficiencia, costos, tiempo entre otros.

2 Planteamiento del plan de mejora respecto a las prácticas profesionales

En la función de trabajo que desempeño - *hard copy POD*-, se recibe la documentación de la entrega final de la mercancía en una importación; en esta, se anota la confirmación de los contenedores que llegaron y el estado de estos. Con esta información se llena un formato en el que debe figurar la hora de llegada, el estado de la mercancía y el nombre completo; junto con la firma de la persona que recibió la mercancía, con este proceso se da por cerrada la importación.

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.

Teniendo en cuenta la matriz DAFO se evidenció las diferentes amenazas y debilidades que pueden encontrarse tanto a nivel del mercado, como en la empresa; allí se denota que el tiempo es dinero, es decir, cualquier retraso no esperado puede generar acumulación de trabajo, retrasos en la entrega de documentos y, en el peor de los casos, penalizaciones por el incumplimiento en la entrega de las mercancías. Dicho esto, las empresas deben estar siempre en búsqueda de alternativas para ser los más competitivos y atractivos en el mercado.

2.2 Partiendo del planteamiento central: limitaciones, y alcances.

Limitaciones: Al ser un inconveniente que no puede ser solucionado de raíz, se deben hallar soluciones para mitigar las demoras al momento de cargar los documentos en el menor tiempo posible. Para la implementación de este Proyecto en base a la propuesta de agilización orientada a la revisión de Firmas, se encontró, por un lado, la limitación de la supervisión de viabilidad por parte del cliente estadounidense. Por otro lado, en cuanto a la gestión interna

colombiana solo se requirió la aprobación de la jefa inmediata, del *account mánager*. Actualmente, este proyecto se encuentra en revisión del cliente estadounidense para revisar su viabilidad y aplicación.

"Todos los elementos dentro de un sistema tienen una función específica; todos se complementan. Por esto, cuando una de las partes falla, el sistema entero se desestabiliza." (*Escuela de sistemas: características y representantes* 2020, agosto 19), en otras palabras, algo tan mínimo como una firma afecta todo el Sistema de trabajo de un equipo y su rendimiento.

Alcances: El alcance que puede tener este Proyecto para la empresa es, principalmente, la reducción de los tiempos utilizados para la identificación de las firmas no legibles a primera vista; así mismo, facilitar el trámite para las próximas personas que ingresen al equipo de trabajo y deban familiarizarse con el proceso. Lo anterior, se puede enfocar a uno de los principios de Jules Henri Fayol Le Maire, el cual establece que: "la estabilidad en el empleo mejorará la productividad" López, J. F. (2019, noviembre 15)

2.3 Objetivos generales:

Agilizar la identificación de firmas de terceros (de nuestra transportadora o del cliente que recibe la mercancía) en los casos en que esta no sea legible e intervenga en el proceso de cargar el POD (*Proof of delivery*) al sistema. Lo anterior, utilizando como herramientas One Drive o Google drive.

2.3.1 Objetivos Específicos

- Validar que el plan de mejora cumpla con lo especificado en el sistema de tratamiento de datos personales y con los Principios sobre la Privacidad y la Protección

de Datos Personales establecidos por la OEA, al ser estos datos de carácter internacional y no le es aplicable la normatividad nacional.

• Identificar y registrar las firmas y nombre completo de quienes estén facultados para suscribir este tipo de documento, utilizando como base los documentos que poseemos actualmente en nuestro sistema.

• Estructurar el Documento del proyecto para ajustar, almacenar o administrar su acceso y realizar procesos de Backup.

• Divulgar ante el equipo de dirección para, así, buscar su respectiva aprobación y retroalimentación.

3 Contenido Plan de mejora

3.1 Plan de mejora:

Este proyecto pretende sustentar una idea de mejora -desarrollada y escalada con el respectivo superior tanto en Colombia, como en el exterior- para, así, revisar su viabilidad de aplicación en la empresa Lean Solutions Group en el área de documentación de importaciones aéreas.

“La administración científica se ocupa del estudio de las causas y efectos de los problemas que afectan a una organización. Para ello utiliza el conocimiento sistematizado y aplica los métodos científicos como la observación y la medición para mejorar la eficiencia de las organizaciones” (Myriam Quiroa, 08 de febrero, 2021)

Esta idea se generó luego de identificar la problemática diaria en el reconocimiento de las firmas de quienes reciben los contenedores, dado que no existe un procedimiento simplificado

que no requiera escalar la situación ante las directivas estadounidenses; cuya respuesta puede demorarse más de una hora, generando retrasos en el cargue de la documentación y la represión de documentos sin revisar.

Este inconveniente genera: 1) Errores al ingresar los nombres de las personas que firman por el mal reconocimiento de las firmas; 2) Demora al momento de cargar los documentos, ya que algunos de estos deben ser cargados a la plataforma el mismo día que se reciben; por lo anterior este inconveniente genera el cargarlos fuera de los horarios establecidos por las compañías como de los contratos laborales del personal a cargo.

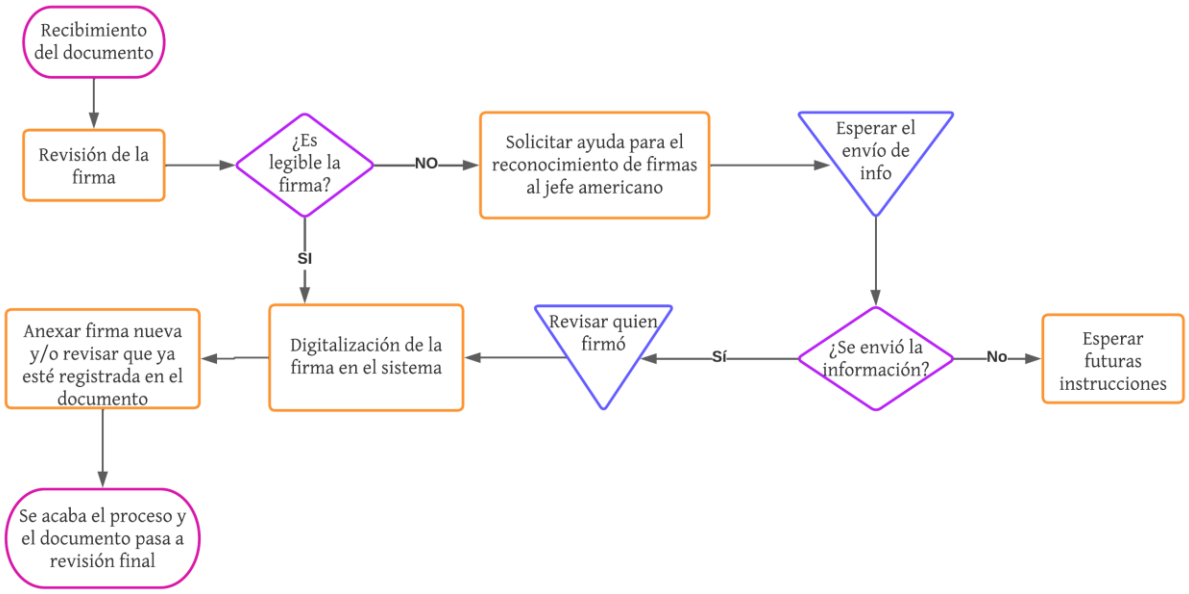
La idea principal de esta propuesta es elaborar un documento en un micrositio (ya sea en One Drive o un Google drive) en el cual, a medida que, se vaya haciendo el reconocimiento de las firmas de los documentos finales de las importaciones, se vaya registrando la información para consultas futuras por parte del personal encargado de estas labores, cuando se reciban documentos con firmas no identificadas; evitando el tener que acudir ante los jefes norteamericanos y, en cambio, poder acceder a dicho documento y corroborar a quién corresponde dicha firma, de tal manera, ahorrando tiempo. Se consideró viable el plan de mejora, dada su productividad y su gran ayuda para los empleados. Hasta el momento, la idea sigue en revisión junto con otras para la mejora de la operación en general.

“En la actualidad, la pericia de los países para hacer negocios está determinada por la forma en que sus empresas accedan a las redes logísticas globales, y la eficiencia en los procesos de sus cadenas de suministros respecto a factores clave como: costos, tiempo y confiabilidad, pues las organizaciones ya no compiten por los mejores pro- ductos o la mejor calidad, sino por cadenas, Estos factores se miden con la capacidad para llegar a los clientes antes que la

competencia, respecto a lo cual las mejoras en el desempeño logístico y la facilitación del comercio están fuertemente son un factor a favor.(Castellanos Ramírez, A. (2015).page=308.)”

A continuación, se mostrará un flujograma de cómo quedaría la recolección de la información y adicional un ponderado de cuánto tiempo puede tomar la identificación de una de las firmas y del tiempo que se puede llegar a perder en la espera de la respuesta del jefe extranjero para el reconocimiento de las firmas, adicional de un borrador personal de como seria el documento si este fuera aprobado:

Figura 2. Flujograma gestión documento PODs



Nota: Elaboración Propia

Figura 3. Ponderado tiempo de espera reconocimiento de firmas

PONDERADO DE FIRMAS:					
FECHA PRIMER MENSAJE	AGOSTO 8	AGOSTO 11	NOVIEMBRE 16	NOVIEMBRE 21	NOVIEMBRE 22
MENSAJE REQUIRIENDO LA FIRMA	Lunes 3:43:00 PM	Jueves 11:49:00 AM	Miercoles 12:46:00 PM	Lunes 2:08 PM	Martes 22 8:55 AM
MENSAJE DE RESPUESTA	Lunes 4:09:00 PM	Jueves 3:12:00 PM	Miercoles 1:07:00 PM	Lunes 5:13 PM	Miercoles 10:05 AM
TIEMPO ESPERA TOTAL EN MINUTOS	26	203	21	185	1510
				PONDERADO	389

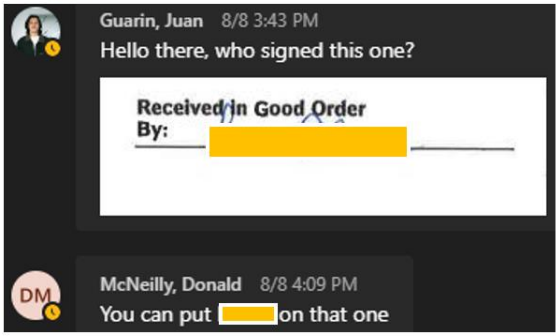
- Con esta tabla se pretende exponer el tiempo aproximado que se puede tomar desde el momento en el que se requiere la firma de un documento, hasta el momento en el que se obtiene una respuesta para, así, mostrar una cifra aproximada del tiempo que retrasa el proceso de la documentación. Para esto, se hizo una muestra de 5 fechas diferentes en las cuales fue necesario escalar el caso para obtener la información; en base a esto, se obtuvo que el tiempo aproximado fue de 389 minutos, lo cual en la industria logística es poco eficiente.

- A continuación, se evidenciarán pantallazos de las fechas cuando se solicitó ayuda para el reconocimiento de las firmas y adicional de cuando se dio respuesta para, así, tenerlas como soporte de los números expuestos en la tabla.

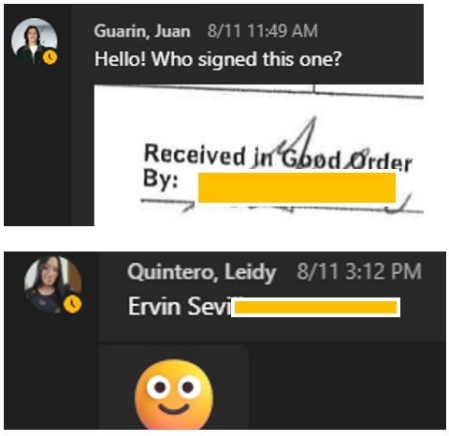
Figura 4. Pruebas

PRUEBAS

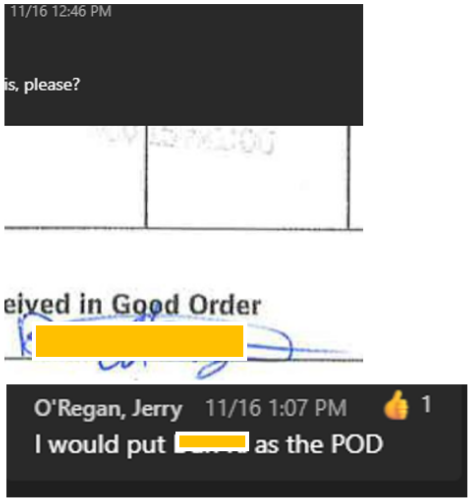
FECHA 1



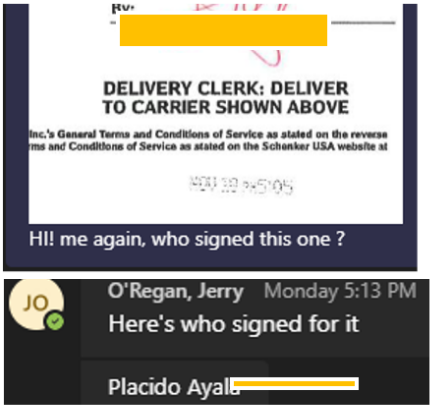
FECHA 2

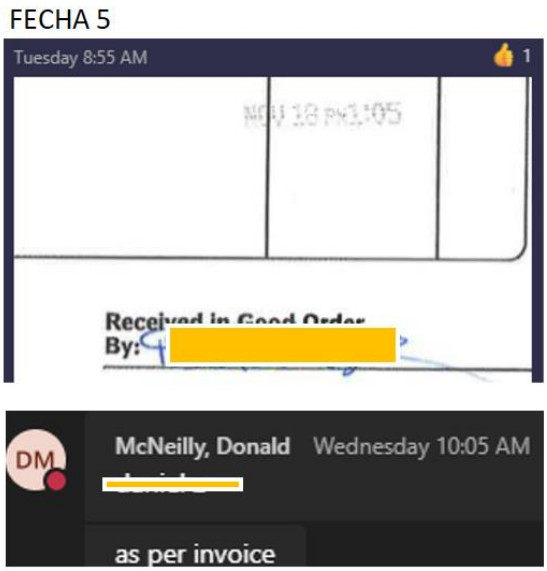


FECHA 3



FECHA 4





Nota: elaboración propia.

3.2 Conclusiones

En el mundo de la logística factores como: costos, tiempo y confiabilidad, son esenciales para obtener una ventaja competitiva en cuanto al mercado. Puesto que al momento de presentarse situaciones frecuentes que afecten algunas de las variables mencionadas anteriormente se debe hacer uso de las herramientas disponibles para solucionarlas. Como se pudo evidenciar en este trabajo, en el área de documentación de importaciones aéreas pueden presentarse retrasos en el cargue de documentos debido a dificultades en el reconocimiento de firmas; por lo cual, con esta propuesta se pretende reducir estos retrasos a la hora de subir documentación, ya que recibe documentos de tres sedes, se manejan grandes volúmenes de documentos. A su vez, se busca minimizar la dependencia con los jefes del exterior ya que cada miembro que realice las mismas funciones que yo tendré libre acceso al documento para: actualizarlo y consultarlo.

Con este plan de mejora se ha logrado no solo que los jefes tengan noción de que esta dificultades ocurren en la operación, sino que se genere una línea de confianza entre trabajadores y jefes en el cual se permitirá presentar planes de mejora a futuro.

Lean Solutions Group ofrece un escenario profesional para aprender nuevos conocimientos y un crecimiento integral dentro de la realidad laboral organizacional. De igual manera, genera un ambiente de aprendizaje constante donde se permite cuestionar y profundizar en temas logísticos para entender de manera más clara y detallada cómo funciona el transporte aéreo de mercancías en Estados Unidos.

3.3 Anexos:

- Figura 1. Estructura Organizativa
- Nota: Elaboración propia
- Figura 2. Flujograma gestión documento PODs
- Nota: Elaboración propia
- Figura 3. Ponderado tiempo de espera reconocimiento de firmas
- Nota: Elaboración propia
- Figura 4. Pruebas
- Nota: Elaboración propia

3.4 Bibliografía

- Castellanos Ramírez, A. (2015). *Logística comercial internacional.* Ecoe Ediciones. **Recuperado de:** https://elibro.net/en/lc/usta/titulos/69949

- BPro. (2022, 24 octubre). *¿Qué es el sector BPO?* **Recuperado de:** https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo
- Leangroup, (consultado el 25 de noviembre de 2022) .*Our management team*. (s/f). **Recuperado de:** https://www.leangroup.com/about/team-management
- Leangroup, (consultado el 25 de noviembre de 2022). *About us*. (s/f). **Recuperado de:** https://www.leangroup.com/about
- Lifeder, (2020, agosto 19). *Escuela de sistemas: características y representantes.* **Recuperado de:** https://www.lifeder.com/escuela-sistemas/
- López, J. F. (2019, noviembre 15*). Los 14 principios de la administración de Henri Fayol. Economipedia.* **Recuperado de:** https://economipedia.com/definiciones/14-principios-de-administracion-henri-fayol.html
- Quintanal Díaz, J. Trillo Miravalles, M. P. & Goig Martínez, R. M. (2021). *La matriz DAFO: un recurso en el contexto socioeducativo.*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. **Recuperado de:** https://elibro.net/es/lc/usta/titulos/173776
- Quiroa, M. (2021, febrero 8) . *Administración científica.* **Recuperado de:** Economipedia.com
- Rios, R. (2022, 19 octubre) *¿Qué es nearshore?*. **Recuperado de:** https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-nearshore-roberto-rios

4 Seguimiento práctica profesional

4.1 Programación de actividades realizadas en la organización

Durante Las prácticas profesionales en la empresa Lean Solutions Group en el área de importaciones Aereas se desarrollaron las siquientes funciones:

Recibir los requerimientos diarios y organizar la carga de trabajo para tener tiempo suficiente para completarla sin afectar otras responsabilidades, recibir requisitos individuales y completarlos antes de la fecha límite, de acuerdo con la información proporcionada a través de ProCars, comunucarme con los transportistas o camioneros para solicitar el documento Hard Copy POD, subir el Comprobante de Entrega al portal ODM, construya un informe con los contenedores dañados o cortos, asistir a todas las reuniones semanales programadas con el equipo, proporcionar actualizaciones constantes al remitente sobre el estado de la solicitud individual, solicitar ayuda siempre que no pueda encontrar un POD

4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

CICLO 1

Fecha	1 Agosto- 15 Agosto	16 agosto- 31 Agosto
Actividad	Asignación de documentos (PODs)	Retorno a la presencialidad, visita de nuestros clientes de Estados unidos.
Logros	Subir en tiempo y forma los documentos que se me fueron asignados, dejando como excepción los que tuvieran retraso por parte de nuestro Carrier.	Adquisición de nuestros conocimientos y estrategias en pro de mejorar la manera en que realizamos nuestro trabajo. La comunicación de la idea para el plan de mejora el cual fue recibido de manera asertiva.
Dificultad	Problemas de comunicación con los encargados de mandar la documentación (Carrier), ya que se ignoraron nuestros correos requiriendo información	Adaptación a una nueva rutina de trabajo.

CICLO 2

Fecha	1 Septiembre- 15 septiembre	16 Septiembre- 30 Septiembre

Actividad	Retorno a modalidad virtual, se empieza a trabajar nuevos documentos, (Kering)	Se inicia a trabajar con un nuevo Carrier (Pinto), para la Branch de Los Ángeles (LAX)
Logros	Se logro poner al día todos los nuevos documentos que nos estaban llegando. Aprobación del plan de mejora por parte del equipo de Colombia	Se aprendió de manera eficaz como comunicarse con el nuevo Carrier para ponerlo en práctica iniciando octubre. Se genero un nuevo documento compartido para así distribuir los nuevos documentos.
Dificultad	Gran volumen de nuevos documentos lo cual hizo que se descuidara los documentos que se manejaban previamente	comunicación es débil o casi nula con el carrier, ya que inicialmente esta se dará a través de nuestro jefe de estados unidos, Solicitar los documentos faltantes del mes con el anterior Carrier.

CICLO 3

Fecha	1 octubre - 15 Octubre	16 octubre – 31 octubre
Actividad	Realización de documentos, implementación de un nuevo formato.	Realización de documentos.
Logro	Se aprendió a manejar el nuevo formato para el registro de tareas que se desempeñan diariamente.	Se logro eliminar los documentos faltantes de septiembre.
Dificultad	Problemas técnicos con las plataformas que permiten ver que documentos hacen falta.	Falta de comunicación con el Carrier actual.

CICLOS 4

Fecha	1 noviembre – 15 noviembre	16 noviembre –30 Noviembre

Actividad	Asignación de nuevo Carrier.	Retorno a las oficinas por visitas de los clientes extranjeros.
Logro	Se logro una comunicación asertiva con el nuevo cliente.	Se le volvió a comentar el plan de mejora a los jefes con motivos de recordarles la viabilidad.
Dificultad	Al cortar relación con el anterior Carrier, se debió solicitar todos los documentos faltantes.	Se enviaron documentos casi a la hora de finalización de turno por lo cual se debió dejar documentos para el día siguiente.