

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO EN LOS
PROCESOS INTERNOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, EN ORANGE
BUSINESS SERVICES, CON BASE EN ITIL E ISO/IEC 20000**

CARLOS MAURICIO MONTOYA TRONCOSO

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE INGENIERÍA DE TELECOMUNICACIONES
BOGOTÁ D.C.
2022**

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO EN LOS
PROCESOS INTERNOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, EN ORANGE
BUSINESS SERVICES, CON BASE EN ITIL E ISO/IEC 20000**

CARLOS MAURICIO MONTOYA TRONCOSO

**ASESOR
INGENIERO PEDRO ALEJANDRO MANCERA LAGOS**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE INGENIERÍA DE TELECOMUNICACIONES
BOGOTÁ D.C.
2022**

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

Nota de aceptación.

Firma Ingeniero Pedro Alejandro Mancera Lagos
Tutor asignado

Firma Jurado

Firma Jurado

Bogotá D.C. 2022

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. Justificación	5
1.2. Objetivos	6
1.2.1. Objetivo general	6
1.2.2. Objetivos específicos	6
1.3. Marco teórico	7
1.3.1. ITIL	7
1.3.1.1. ¿Qué es?	7
1.3.2. Sistemas de la información	7
1.3.2.1. Elementos de un sistema de información	7
1.3.3. Tecnologías de la información	8
1.3.4. Servicio en una empresa	8
1.3.5. Gestión de servicios	8
1.3.6. prestación de los servicios	8
1.3.7. ISO/IEC 20000	9
1.3.7.1. ¿Qué es?	9
1.3.7.2. Objetivo de la ISO/IEC 20000	9
2. DIAN/OEA	10
2.1 ¿Qué es?	10
2.1.1. OEA Colombia	10
2.1.2. Alcance del programa OEA en Colombia	10
2.2. Beneficios OEA	10
2.2.1. Beneficios OEA a nivel internacional	11
2.2.2. Beneficios OEA a nivel Colombia	11
2.2.3. Beneficios tributarios	11
2.3. Solicitud de autorización	12
2.3.1. Documentos Soporte	13
3. PROCESOS LOGÍSTICOS ORANGE	16
3.1. Ejecución de los procesos logísticos	16
3.1.1. Alcance	16
3.1.2. Integridad de la mercancía	16

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

3.1.3. Documentación	16
3.2. Tareas de los agentes y coordinadores	17
3.2.1. Coordinadora logística	17
3.2.2. Agente aduanero	17
3.3. Procedimientos en el control de la mercancía	18
3.3.1. Registro fotográfico en el origen	18
3.3.2. Registro fotográfico en el deposito	19
3.3.3. Registro fotográfico en Orange	19
3.3.4. Acceso y controles de seguridad	20
3.4. Supervisión del transporte	21
3.4.1. Supervisión aérea	21
3.4.2. Supervisión terrestre	21
3.4.3. Importaciones, alcance e inconvenientes	22
3.5. Personal y proceso de importación	23
3.5.1. Coordinadora de logística	23
3.5.2. Agente de aduanas	24
3.5.3. Personal de finanzas	25
3.5.4. Proveedor internacional	25
3.5.5. Personal carga de importación internacional	25
3.5.6. Procesos de importación	25
3.5.6.1. Recepción de compra	26
3.5.6.2. Revisión, registro de documentación	26
3.5.6.3. Liberación de equipos por proveedores	27
3.5.6.4. Afianzamiento de pedidos y su envío	27
3.5.6.5. Llegada y despacho del depósito autorizado	28
3.5.6.6. Recepción de mercancía en Orange	28
3.6. Entrega y almacenamiento en Orange	29
3.7. Chequeo y control de facturación	30
3.8. Documentación soporte de equipos entregados a Orange	30
3.9. Herramientas de control	30
3.9.1. Herramienta Cisco e-Commerce	31
3.9.2. Herramienta SharePoint	31
3.9.3. herramienta Oracle	32
3.10. Manejo de eventos inusuales, críticos, actividades ilícitas	32
3.10.1. Eventos inusuales y críticos	32
3.10.2. Actividades ilícitas	33

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

4. PRACTICAS ITIL E ISO/IEC 20000 BASADAS EN LOGÍSTICA	35
5. PROPUESTA CON PLATAFORMA SHAREPOINT ORANGE	37
5.1. Identificación de los procesos logísticos de Orange	37
5.2. Falencias en los procesos de Orange	41
5.3. Comparación procesos de Orange con procesos de ITIL	41
5.4. Propuesta plataforma SharePoint	43
6. CONCLUSIONES	44
7. REFERENCIAS	45

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Documentos de soporte OEA	12
Figura 2. Presentación de solicitud OEA	13
Figura 3. Precinto vehículo	19
Figura 4. Mercancia dentro del vehículo	20
Figura 5. Procesos logísticos Orange	44

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Comparación procesos de Orange e ITIL

41

INTRODUCCIÓN

Las empresas durante varios años han estado en la búsqueda de constante mejoramiento a nivel tecnológico con el fin de lograr cumplir con las exigencias del mundo actual y no quedarse rezagados con respecto a la demás competencia, este constante crecimiento de la tecnología hace que las empresas busquen la manera más efectiva y eficiente de mejorar en el mercado, todo a nivel de las tecnologías de la información (TI) logrando así optimizar y mejorar el soporte, procesos, gestión, entre otros, en todas las áreas de las mismas empresas (PAILIACHO, MACHADO, & GARCÉS, 2019).

Debido a esto el proyecto de grado investigativo parte de todos los procesos que se manejan en el área de logística y así poder identificar los distintos inconvenientes que se presentan en la seguridad de la información y documentación, todo esto junto al acta emitida por la DIAN al hacer la visita en la empresa para la certificación OEA, ya que durante esta auditoria se lograron establecer diversas recomendaciones y acciones requeridas en los distintos procesos que se manejan en el área de logística en cuanto a nivel de importación de la mercancía, herramientas y demás. Todo esto será apoyado junto a las prácticas con ITIL e ISO/IEC 20000 en la seguridad de la información de la empresa Orange Business Services S.A.S.

Este proyecto constará de cinco incisos donde en el primer se hablará acerca de todo el planteamiento del problema, justificación, objetivos generales y específicos, el marco referencial, entre otros con el fin de dar una evidencia general a lo que se tratará más a profundidad en los incisos posteriores que servirán para marcar la metodología de investigación y plantear la debida propuesta.

En el siguiente inciso se documentará el respectivo alcance del programa OEA en Colombia, junto a los beneficios de la misma, autoevaluación OEA, entre otros, con el fin de conocer más a profundidad sobre esta certificación que busca la empresa Orange Business Services S.A.S. y finalmente dar a conocer las distintas recomendaciones y acciones requeridas en el área de logística que planteo la DIAN a la empresa, posteriormente en el inciso tres se dará a conocer todo el procedimiento que se maneja a nivel de logística, los procesos de importación de la mercancía, recepción de la mercancía, herramientas, documentación, entre otros.

Finalmente, en el inciso cuatro se hablará acerca de las practicas ITIL e ISO/IEC 20000 para la seguridad de la información y en el inciso cinco se dará la respectiva propuesta con base en todo lo investigado e evidenciado tanto por parte de la DIAN como en los procesos del área de logística y demás temas abordados en el inciso tres.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas hoy por hoy tienden a depender mayoritariamente de las tecnologías de la información (TI) debido a que el mercado actual está en constante crecimiento tecnológico, por lo que las empresas necesitan ser competentes en ese aspecto con el fin de no quedarse rezagados y por ende generar pérdidas para la empresa o el quiebre de la misma, gracias a estas tecnologías de la información se logra crear una metodología bajo el nombre de ITIL donde se busca mejorar las prácticas, procesos y recomendaciones que se han hecho a través de varios años en sectores empresariales públicos y privados y por ende lograr aprovechar de mejor manera el recurso humano y tecnológico de las empresas (Alberto, Ricardo, & Milena., 2009).

La empresa Orange Business Services S.A.S es una multinacional en prestación de servicios en infraestructura y equipos de telecomunicaciones, en Orange una de las áreas más importantes es la de logística, ya que por medio de esta área se implementa la importación de equipos TI, el debido almacenamiento de los equipos importados, el distribuir a los clientes finales dichos equipos ya sea por medio de compañías transportadoras como DHL o por el mismo personal del área de logística, el implementar el debido manejo de la documentación creada por ellos mismos o la generada durante todo el proceso de importación.

El área de logística presenta diversas falencias actualmente, la primera es evidenciada en toda la documentación que se implementa durante la importación de los equipos TI, ya que parte de esta documentación aun es llenada y almacenada de forma manual sin contar con un “Back-Up” efectivo, la segunda falencia se demuestra en la cantidad y manejo de inventarios de los equipos TI que recibe Orange Business Services, ya que actualmente existen versiones anteriores a la del año 2022 y que están almacenadas con el mismo nombre y en la misma carpeta junto a la versión más actual, logrando así que se generen fallas en la selección del inventario, el de guardar la información en el inventario erróneo o el de no traspasar la información al inventario que ese maneja actualmente, y de igual manera que estos inventarios no cuentan con un respaldo en caso de que sea eliminado de forma errónea.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, se busca plantear una propuesta basada en las buenas practicas ITIL e ISO/IEC 20000 en el que se logre optimizar los procesos empleados por el área de logística en el almacenamiento de la información y el control de los mismos inventarios.

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

1.1. Justificación

La metodología ITIL tiene la finalidad de proporcionar una mejoría en los procesos de integración, soportes y gestión de servicios TI, todo esto por medio de las buenas prácticas de los sectores tanto públicos como privados internacionalmente, Esta metodología se ha ido adaptando cada vez más con el paso de los años a los respectivos sectores empresariales con el fin de normalizar y mejorar los procesos en diferentes áreas, esto es conocido como (ITIL Community) (PAILIACHO, MACHADO, & GARCÉS, 2019). Por otra parte, se encuentra también la Norma ISO/IEC 20000 la cual logra brindarles a las empresas la certificación en las buenas prácticas, metodología, y procesos con base en la propia gestión de la información guardando así relación con la metodología ITIL (Carlos, 2020).

Por lo anterior, debido a las recomendaciones dadas en la auditoria llevada a cabo por la DIAN/OEA, se busca describir los respectivos procesos del área de logística de la empresa Orange Business Services S.A.S, para posteriormente lograr identificar sus falencias y así finalmente llegar a mitigar las falencias halladas en estos procesos logísticos y poder optimizar y hacer más eficiente y eficaz los tiempos de las tareas, procesos, la protección de la información del área.

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

- Proponer una mejora en los procesos logísticos implementados en Orange Business Services S.A.S con base en prácticas de ITIL e ISO/IEC 20000.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar los procesos que implementa Orange Business Services en el área de logística.
- Clasificar los procesos del área de logística que requieren una mejora de acuerdo a las recomendaciones dadas por la DIAN.
- Describir las recomendaciones dadas por la ITIL dirigidas a los procesos de logística en una empresa.
- comparar los procesos de logística de Orange Business Services y las recomendaciones dadas por la ITIL.
- Proponer una estrategia de mejora que logre mitigar las falencias identificadas y cumplir con las recomendaciones y acciones dadas por la DIAN en el área de logística.

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

1.3. Marco teórico

1.3.1. ITIL

1.3.1.1. ¿Qué es?

Las Information Technology Infrastructure Library (ITIL) es aquella metodología la cual se basa en calidad como servicio y desarrollo de forma eficiente y eficaz en todas las empresas que emplean estas prácticas, en sus sistemas y tecnologías de la información, esta metodología se crea en los finales de los años 80's, en el Reino Unido desde entonces la metodología ITIL ha llegado a ser implementada en prácticamente todas las empresas privadas sean multinacionales o no.

Las empresas actualmente necesitan que sus sistemas y tecnologías de la información estén organizados debido a que los periodos de disponibilidad en los servicios son cada vez más amplios, y así mismo las exigencias de las empresas y los clientes son cada vez más grandes elevando así el ritmo de trabajo de las empresas. Debido a esto la metodología ITIL ofrece diferentes procesos, objetivos, practicas mediante múltiples gestiones con el fin de que se reduzcan los riesgos en los servicios y procesos que emplean las empresas (Pía & Felipe, 2006)

1.3.2. Sistemas de la información

Estos sistemas de la información (SI) se basan en la implementación que les dan las empresas y personas a las propias tecnologías de la información, la administración y gestión de los datos e información. Logrando que estos puedan recuperar o procesar archivos, estadísticas, información privada, entre otros.

1.3.2.1. Elementos de un sistema de información

Los sistemas de información (SI) pueden llegar a tener múltiples elementos, estos clasificados en cinco categorías:

- **Elementos financieros:** Estos elementos son los que están vinculados con el respectivo capital y los activos de las empresas.
- **Elementos tecnológicos:** Estos elementos tecnológicos se basan en las máquinas de uso especial y la capacidad en su procesamiento de información, de una forma automática.
- **Elementos de materiales:** Estos elementos se basan en las ubicaciones y condiciones del mismo sistema.

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

- **Elementos administrativos:** Estos son implementados en los procesos que generan las empresas, es decir, sus permisos, informes, transacciones, entre otros.
- **Elementos humanos:** Estos elementos se basan netamente en el personal de las organizaciones, sea este personal especializado, directivos, o comunes.

1.3.3. Tecnologías de la información

Las tecnologías de la información son aquellos equipos con los cuales se logra el procesar, recuperar, transmitir los datos e información, estas son implementadas mediante dispositivos tecnológicos de hardware y software. Estas implementan ciertas herramientas con el fin de poder efectuar transmitir, procesar y recuperar la información:

- **Computacional**
- **Organizacional**
- **Comunicación de los equipos**

1.3.4. Servicio en una empresa

Los servicios en las empresas son aquellas que cumplen con la satisfacción del cliente final ya sea mediante productos intangibles o tangibles, logrando que el cliente haga la mínima gestión posible y la empresa sea que emplee toda la gestión en los costos, equipos, transporte, posibles riesgos, entregas, solicitudes, entre otros.

1.3.5. Gestión de servicios

La gestión de servicios son aquellos procesos en los se da el seguimiento de brindar y buscar mejoras en los servicios de atención que ofrecen las empresas a sus clientes, debido a esto se logra evaluar el desempeño de las empresas, el cómo garantizan la satisfacción e interacción con el del cliente.

1.3.6. prestación de los servicios

La prestación de los servicios o contratos de prestación de servicios en las empresas, son aquellos acuerdos de voluntades entre las dos partes, es decir, entre la empresa y el que solicita el servicio, en la prestación de servicios se estipulan la forma de los pagos, los avances del producto final, el monto de los honorarios, entre otros.

1.3.7. ISO/IEC 20000

1.3.7.1. ¿Qué es?

La norma ISO/IEC 20000 es el estándar que garantiza la calidad de los sistemas de gestión y soportes de las tecnologías de la información (TI) de las empresas, esta norma logra destacar sobre otras debido a la importancia que le da en la satisfacción del cliente, logrando que la empresa obtenga una certificación y adaptarse a las exigencias que genera el mercado actual y el obtener procesos que sean eficientes en la gestión de los servicios de TI (Carlos Marte; ambit, 2020).

1.3.7.2. Objetivo de la ISO/IEC 20000

El objetivo principal de esta Norma ISO/IEC 20000 es el poder ofrecer a las empresas la certificación, garantizando así a las empresas la metodología y las buenas prácticas de la empresa son las correctas y están bien establecidas en los ámbitos de los procesos de la gestión de la información por lo que las empresas continúen con la mejora en la calidad de los servicios que ofrecen las empresas a los clientes finales (Carlos Marte; ambit, 2020).

2. DIAN/OEA

2.1 ¿Qué es?

La OEA es aquella autorización como operador económico autorizado que, mediante requerimientos propuestos por la Organización Mundial de Aduanas logran demostrar como una empresa está comprometida en la seguridad con su cadena de suministros, cumpliendo con requisitos en la seguridad de la materia y obligaciones fiscales y aduaneras, generando beneficios y reconocimiento a la empresa acreditada con la OEA. (Operador Económico Autorizado Colombia - OEA , 2021).

2.1.1. OEA Colombia

La OEA en Colombia está definida como aquella persona u empresa jurídica o natural la cual forma parte de la misma cadena de suministros internacional y la realización de actividades, estas estando reguladas por la legislación aduanera o vigiladas por Dirección General Marítima, la Aeronáutica Civil o la Superintendencia de Puertos y Transporte, con el fin de que las empresas cumplan con los requisitos y condiciones mínimas, que las operaciones de comercio exterior sean seguras y confiables y estas estén autorizadas por la DIAN. (Operador Económico Autorizado Colombia - OEA , 2021).

2.1.2. Alcance del programa OEA en Colombia

En Colombia el programa OEA tiene múltiples alcances entre los cuales están:

- Los diferentes actores de la cadena de suministros internacionales.
- La autorización de la OEA la cual es otorgada a un término indefinido.
- Como aquel programa del mismo gobierno nacional y que involucra a las diferentes autoridades de control.
- Programa el cual está establecido para toda empresa (pequeñas, medianas y grandes).
- Un programa de Adhesión el cual es voluntario y gratuito. (Operador Económico Autorizado Colombia - OEA , 2021).

2.2. Beneficios OEA

La DIAN por medio del programa OEA logra ofrecer múltiples beneficios a las empresas, estos beneficios se logran beneficios en la exportación de mercancía, documentos, inspecciones físicas, de forma internacional y nacional.

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

2.2.1. Beneficios OEA a nivel internacional

Los programas de la DIAN/OEA ofrece varios beneficios para las empresas de forma internacional, entre estos se encuentran:

- El obtener un reconocimiento como un operador seguro y confiable en las cadenas de suministros.
- El tener un oficial a cargo de las operaciones, brindado por las autoridades de control.
- El poder disminuir el número de inspecciones físicas y documentación por parte de las autoridades.
- La participación dentro de las capacitaciones que se organicen por las mismas autoridades.

2.2.2. Beneficios OEA a nivel Colombia

Por otra parte, la DIAN/OEA también ofrece ciertos beneficios internos, es decir, beneficios a nivel nacional:

- Declarar directamente ante la DIAN en la exportación e importación de mercancía.
- La disminución del monto de las garantías globales que llegan a ser constituidas ante la misma DIAN.
- La autorización para que se lleve a cabo una inspección de las mercancías exportadas en el depósito autorizado.

2.2.3. Beneficios tributarios

La DIAN/OEA actualmente ofrece dos beneficios de forma tributaria:

- La devolución del IVA por parte de la DIAN cuando se llega a los 30 días y no a los 50 días empleados de forma general para las empresas.
- El poder solicitar la devolución de los saldos a favor de forma bimestral, los responsables a cargo de emplear esta devolución son los que están a cargo del impuesto sobre las ventas.

2.3. Solicitud de autorización

Actualmente la plataforma de la DIAN ofrece a las empresas dos tipos de archivos, un archivo PDF y un archivo Excel, donde el archivo PDF bajo el nombre de **“Documentos Soporte de la solicitud OEA”** se evidencia de la documentación requerida y necesaria para optar por la certificación OEA.

Ver Figura 1. “Documentos de soporte OEA”

Figura 1. Documentos de soporte OEA.



Fuente: (DIAN/OEA)

El segundo archivo bajo el nombre de **“Presentación de la solicitud Autorización Operador Económico Autorizado en el SIE Formato 020”** se evidencia como la orientación para que las empresas hagan correctamente el diligenciamiento cuando se realiza la solicitud OEA.

Ver Figura 2. “Presentación de solicitud OEA” (DIAN, 2022)

Figura 2. Presentación de solicitud OEA

Presentación de la solicitud Autorización
Operador Económico Autorizado en el SIE
(Formato 020)



Fuente: (DIAN/OEA)

2.3.1. Documentos Soporte

En el archivo PDF se dan a conocer los documentos que sirven como soporte según el artículo 5 de la resolución 15 del 2016:

- **Información financiera:** Los estados financieros de los últimos tres años anteriores a la solicitud emitida por la empresa, estos estados financieros ante la NIIF (Normas Internacionales de la Información Financiera) son los siguientes:
 - Estado de la situación financiera al final del periodo que no es consolidado. De los últimos tres años.
 - Los resultados de los estados y el resultado integral del periodo. De los últimos tres años.
 - El estado del flujo de efectivo del periodo no consolidado.

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

- Los cambios en el estado del patrimonio en el periodo no consolidado, en los últimos tres años.
- La respectiva copia de certificación de los estados financieros en los últimos tres años.
- La respectiva copia de los informes de la gestión de administración a la asamblea de los accionistas. Esto en los últimos tres años.
- La copia de los respectivos informes del revisor fiscal, en los últimos tres años.
- Las respectivas políticas contables, notas explicativas y las revelaciones de los últimos tres años.
- El organigrama de la empresa.
- El mapa de los procesos que incluyan los mínimos procesos misionales, estratégicos, de control y apoyo.
- El diagrama de flujo en la cadena de suministro internacional, este diagrama debe incluir la razón social y el número de identificación de los actores que intervienen en la cadena de suministros de la empresa.
- La matriz de riesgos donde se evidencien los procesos de la empresa.
- La relación y participación que tienen los accionistas de forma individual, esta debe ser superior al 30% para los casos de las sociedades anónimas abiertas certificado por el revisor fiscal. Este inciso posee subdivisiones las cuales son:
 - Cuando se es una sociedad anónima abierta, se debe aportar una relación y participación individual superior al 30% por parte de los accionistas y donde se señale el NIT (Número de identificación tributaria), los números de cedula y los porcentajes individuales en su participación.
 - Al no ser una sociedad anónima abierta, se debe aportar la relación de los accionistas o socios de forma completa, y que de igual manera se señale el NIT, los números de cedula y los porcentajes individuales de la participación accionaria.

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

- Se debe anexar la copia del último informe de la auditoria externa el cual está relacionado con la gestión de la seguridad.
- Los respectivos documentos en donde se evidencie la descripción de los procedimientos de la empresa en la selección de los asociados del negocio, la selección del personal vinculado y del acceso físico.
- Que la autoevaluación de los cumplimientos de condiciones y requisitos esté debidamente diligenciada y sea el formato adecuado de acuerdo a la solicitud realizada.
- El listado de los cargos críticos en el cual se debe incluir el nombre, la identificación y el cargo a desempeñar en la empresa, el nombre, cargo, la identificación y los datos del contacto del representante y líder del que será el Operador Económico Autorizado y su suplente.

3. PROCESOS LOGÍSTICOS ORANGE

3.1. Ejecución de los procesos logísticos

La empresa Orange Business Services S.A.S maneja diferentes procesos en el área de logística de tal manera que la integridad, seguridad y documentación de la mercancía sea lo más óptima posible.

3.1.1. Alcance

En Orange Business Services el proceso del alcance va dirigida a la importación de la mercancía, donde se incluyen los orígenes y destinos mediante documentación, correos, entre otros.

3.1.2. Integridad de la mercancía

Este proceso logra una metodología viable en la integridad de la mercancía durante los procesos de importación, los procesos internos, la seguridad y responsabilidad cuando la mercancía entra en la aerolínea transportadora, logrando una protección estable y librando a la empresa de actividades ilícitas durante todo el recorrido de la mercancía hasta que esta llega al depósito autorizado que tiene Orange Business Services.

3.1.3. Documentación

En cuanto a la documentación que maneja Orange para todo el procedimiento de importación de la mercancía son:

Air Way Bill (AWB): Está guía aérea, es conocida y manejada como aquel documento de contrato de transporte aéreo de la mercancía, de igual manera este documento cuenta como un recibo para el que remite la mercancía, indicando que la aerolínea transportadora acepta la carga y se compromete a que llegue en las mejores condiciones al respectivo aeropuerto.

Dentro de esta documentación se logra encontrar el nombre del destinatario, el número de la guía de la aerolínea, la fecha en que es emitido el documento, detalles de la mercancía transportada, entre otros. (Grupo Moldtrans, 2021)

Packing List (PL): Es un documento el cual contiene toda la información de la mercancía que entra en exportación, información como el peso y las dimensiones de la mercancía, el contenido del paquete y los datos tanto del importador como el exportador. Gracias a este documento se logra facilitar la inspección de la

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

mercancía ante la aduana acompañado junto a una copia del mismo (LOGISBER, 2022).

Commercial Invoice (CI): La factura comercial es aquel documento en la operación de la compra, venta y despacho de la mercancía, este es empleado por administración de la aduana con el fin de calcular los derechos arancelarios y posteriormente sean pagados y así la mercancía pueda salir del país de origen e ingresar al país del destino (LOGISBER, 2022).

3.2. Tareas de los agentes y coordinadores

Durante el proceso de pasantía en Orange Business Services se logró ver y saber sobre el proceso de la coordinadora de logística y de igual manera el agente aduanero y en estos incisos se hablará de las tareas que cada uno tiene en la logística de la misma mercancía.

3.2.1. Coordinadora logística

La coordinadora de logística tiene múltiples tareas las cuales debe cubrir para que la mercancía sea manejada adecuadamente durante el proceso de exportación, entre estas tareas se encuentran:

- El poder coordinar los tiempos de entrega de la mercancía.
- Implementar un debido seguimiento del manejo de la mercancía, con el fin de que esta llegue a su destino en buenas condiciones.
- Aprobar los envíos de la mercancía.
- CheckList: Este es un documento soporte con el que se verifica que todos los documentos de la operación sean los correctos.

3.2.2. Agente aduanero

El agente aduanero debe cumplir con las tareas de:

- Informar al área de logística el estado de la nacionalización de la mercancía.
- Reportar de una manera oportuna todas las actividades empleadas en el control y nacionalización de la mercancía
- El cómo se emplea el manejo de la mercancía a la hora de ser importada y si se requiere de un manejo especial.

3.3. Procedimientos en el control de la mercancía

Los procedimientos relacionados al control y manejo de la mercancía son implementados de manera suelta, debido a que la mercancía consolidada o prioritaria (exprés) es manejada netamente por el transporte aérea, esta mercancía llega regularmente en Pallets y en ocasiones con la caja suelta, esta mercancía debe ser inspeccionada de manera física garantizando el correcto transporte de la mercancía y mitigando riesgos, todo esto empleado bajo ciertos lineamientos:

Riesgos:

- Contrabando en la mercancía (sustancias ilícitas, armamento, entre otros)
- Estado de la caja (si se encuentra en contaminada o dañada)

Lineamientos:

- Identificar a los conductores y auxiliares mediante los documentos de identidad al momento de obtener y entregar la mercancía.
- La correcta inspección a la mercancía cuando esta es recibida.
- Un buen control en la trazabilidad de la mercancía, y la trazabilidad del vehículo al llegar al depósito autorizado.
- Un control de seguridad viable con el fin de detectar personal no autorizado en el depósito autorizado, el área de cargue y descargue cuando llega la mercancía.
- El vehículo transportador este en buenas condiciones cuando se dirige al depósito autorizado, manteniendo así la integridad de la mercancía.
- Evidenciar y notificar en caso de que se incurra con procesos ilícitos en la mercancía, vehículo transportador, que el precinto de seguridad sea el correcto y no se encuentre vulnerado a la hora de entregar la mercancía.

3.3.1. Registro fotográfico en el origen

El proceso fotográfico empleado desde el origen es solicitado por el proveedor de la mercancía con el fin de evidenciar que la mercancía llega en las condiciones establecidas, es decir, que la integridad y embalaje de la mercancía este correctamente y con el fin de ser archivado y documentado.

3.3.2. Registro fotográfico en el deposito

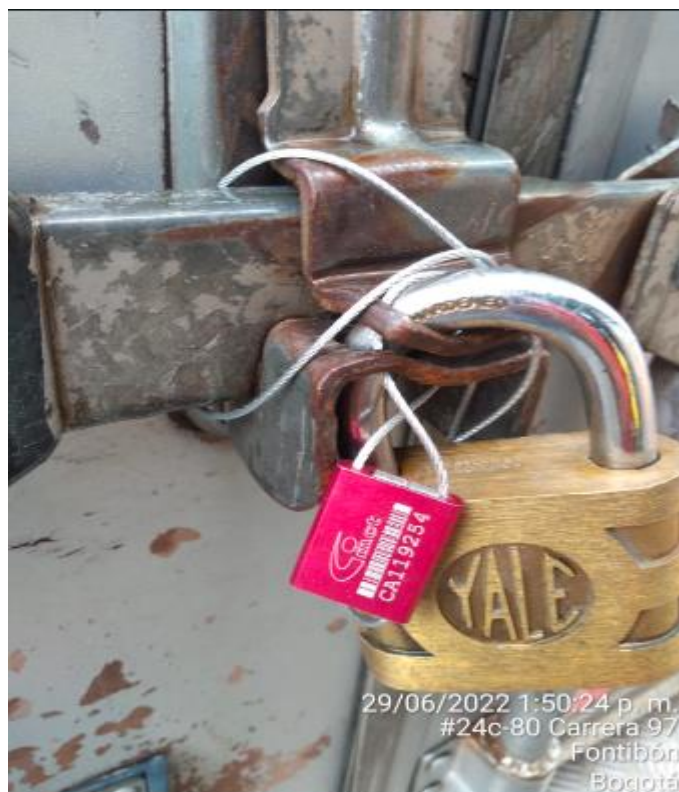
Este registro corresponde ya a la mercancía cuando llega al depósito autorizado, estas evidencias quedan archivadas digitalmente con el fin de que sean utilizadas como evidencia de que el vehículo transportador llegó con el precinto debidamente sellado y que la mercancía no fue vulnerada.

3.3.3. Registro fotográfico en Orange

El registro fotográfico ejecutado cuando la mercancía llega a las instalaciones de Orange es de la siguiente manera:

- Primeramente, se evidencia que el código del precinto sea el correcto y que este no haya sido vulnerado durante el recorrido, se hace evidencia fotográfica antes de que el precinto sea abierto para poder acceder a la mercancía que se encuentra dentro del vehículo. Ver Figura 3. “Precinto Vehículo”

Figura 3. Precinto vehículo



Fuente: (Orange Business Services S.A.S)

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

- Una vez ya abierto el vehículo, se procede a observar el estado de la mercancía, si llega en óptimas condiciones o con inconsistencias, se hace la evidencia fotográfica de la mercancía dentro del vehículo, y que no hay material ajeno a la mercancía (bicicletas, mercancía no correspondiente, entre otros). Con el objetivo de estas evidencias fotográficas queden dentro del acta de recepción de mercancía (LOG-FOR-007), en la carpeta virtual y su respectiva AZ. Ver Figura 4. “Mercancía dentro del vehículo”

Figura 4. “Mercancía dentro del vehículo”



Fuente: (Orange Business Services S.A.S)

3.3.4. Acceso y controles de seguridad

En este se establece y se da a conocer los controles de acceso y de seguridad que se tienen a la hora de manipular la mercancía, cuando ingresa al depósito autorizado, y finalmente cuando arriba a las instalaciones de Orange.

Acceso y seguridad en el depósito autorizado:

En el depósito autorizado se tiene un acceso al momento que llega la mercancía con el fin de verificar la integridad de la mercancía, como llega embalada, el evidenciar la documentación del conductor y el auxiliar, el comprobar la placa del vehículo transportador, el precinto que mantiene las puertas del vehículo selladas y la cantidad de mercancía solicitada, así mismo el depósito autorizado cuenta con el sistema de circuito cerrado de televisión (CCTV) y personal de seguridad, para garantizar una mayor seguridad al momento de ingreso del vehículo, ingreso del depósito y el vehículo de carga en caso de que la mercancía sea muy pesada.

Acceso y seguridad en Orange:

El acceso a las instalaciones de Orange es semejante al acceso en el depósito autorizado, cuando el vehículo transportador se dirige a las instalaciones de Orange, se comunica con la coordinadora de logística con el fin de tener toda documentación y estar preparados para recibir la carga, el vehículo transportador una vez llega a las instalaciones se comunica con el área de recepción o directamente con la coordinadora, seguidamente la coordinadora de logística hace la inspección de la placa del vehículo y los documentos de identidad del conductor y el auxiliar, se evidencia que el precinto sea el correcto, se hace la evidencia fotográfica, se evidencia que la carga este en buenas condiciones, se hace una evidencia fotográfica de la carga dentro del camión, se hace la verificación de los seriales y la cantidad de la carga, cuando la carga es grande se hace uso de la carretilla para facilitar el transporte de la carga dentro de las instalaciones de la empresa, el equipo de seguridad y el área de recepción deben dar validación para que la carga sea ingresada, una vez es validada la entrada se hace a destrucción de información y códigos de barras que contenga el embalaje.

3.4. Supervisión del transporte

Dentro de la logística se encuentra la supervisión del transporte el cual es muy importante, ya que este debe ser rastreado desde su punto de origen hasta el destino, el saber cómo y dónde se encuentra. Esta supervisión es empleada de la siguiente manera:

3.4.1. Supervisión aérea

La supervisión aérea de la mercancía es llevada a cabo por la empresa encargada (GEODIS) misma que se encarga de hacer el transporte de la mercancía a las instalaciones de Orange y hacer el seguimiento de la mercancía cuando esta parte desde su origen, esta empresa le brinda a la coordinadora de logística información del transporte de la mercancía y de imprevistos que puedan ocurrir.

3.4.2. Supervisión terrestre

La supervisión y seguimiento terrestre de la mercancía es empleado por la misma empresa GEODIS, desde que la mercancía llega del origen al depósito autorizado, y cuando parte a las instalaciones de Orange, siendo similar el seguimiento y supervisión del trayecto del vehículo transportador, este seguimiento se emplea por medio de un software que brinda información del trayecto de la carga, la información se le suministra a la coordinadora de logística de la empresa mediante un grupo de WhatsApp y de igual manera la coordinadora de logística puede solicitar información cuando ella lo requiera.

3.4.3. Importaciones, alcance e inconvenientes

Las importaciones de Orange Business Services S.A.S buscan mantener un buen manejo al momento del recorrido de la mercancía, la documentación que se requiere, información de los equipos TI (DataSheet, marca, modelo, uso o destino, fabricante, entre otros) haciendo que el proceso de importación de la mercancía sea lo más viable y eficaz posible, así mismo se debe corroborar que todo esté en orden y que no haya algún percance en la información y documentación.

Inconvenientes: dentro de los inconvenientes que se pueden presentar en la importación de la mercancía están:

- **Faltante:** Los faltantes a la hora de la importación de la mercancía en Orange, estos son referidos como partes o equipos faltantes o la verificación de que los equipos estén completos y no haya ningún faltante.
- **Sobranate:** Este inconveniente se presenta cuando la cantidad de mercancía difiere de la documentación y de la mercancía solicitada.
- **Irregularidad:** Este inconveniente se presenta cuando la mercancía solicitada presenta una irregularidad, es decir, cuando el producto no es el indicado al solicitado al de la documentación, cuando tiene algún inconveniente con actividades ilícitas, o cuando la mercancía no coincide con la esperada por la empresa.

En cuanto al alcance de la documentación, se presentan diferentes tipos de documentación y personal que hace parte durante la importación de la mercancía.

- **Declaración de importación (DIM):** Es aquel documento con el cual se logra proteger las mismas operaciones de importación en el territorio aduanero del país. (DIAN, 2022)
- **Declaración andina de valor (DAV):** Este es un documento el cual brinda como soporte a la misma declaración de importación, este contendrá información referente a la transacción comercial de las mismas mercancías importadas. (SICE "Sistema de Información sobre Comercio Exterior", 2022)
- **Guía de transporte aéreo (AWB):** Este es un documento/guía de transporte aéreo el cual sirve como un contrato, indicando que la misma transportadora acepta y procede a llevar la mercancía hasta su destino. (Grupo Moldtrans, 2021)

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

- **Comercial invoice (CI):** Este es un documento en el cual se calculan los derechos arancelarios, que sean pagados y así la mercancía pueda salir del país de origen y llegar al destino. (LOGISBER, 2022)
- **Seguro de transporte:** El seguro de transporte es un documento el cual asegura, indemniza en caso de que la mercancía importada es afectada durante el trayecto hasta el depósito autorizado y las instalaciones de Orange. (Mondragón, 2018)
- **Coordinador de logística:** Este coordinador de logística es el encargado de poder gestionar todas las tareas y el mismo departamento de logística. (beetrack, 2022)
- **DIAN:** Aquella entidad que trabaja como una unidad administrativa del orden nacional en cuanto carácter jurídico, autonomía administrativa, entre otros. (DIAN "LA ENTIDAD", 2022)
- **GEODIS:** Esta empresa es un socio de Orange y es la encargada de dar soporte con los procesos de importación. (GEODIS, 2022)

3.5. Personal y proceso de importación

En cuanto a nivel de personal y proceso de importación que maneja el área de logística son variados debido a que los varias las tareas y labores a nivel logístico que tienen que desempeñar, por lo que se dará a conocer diversas responsabilidades del personal y también los debidos procesos de importación.

3.5.1. Coordinadora de logística

En las labores que debe desempeñar la coordinadora de logística están:

- Poder gestionar los vehículos los cuales serán los encargados de poder llevar la mercancía al depósito autorizado.
- El tener que coordinar con el cliente final la entrega de la mercancía (Hora, día, equipo solicitado, dirección, entre otros).
- La entrega del equipo al cliente final junto con la respectiva acta de salida (LOG-FOR-002) esta acta de salida debe contener la dirección de la entrega, el cliente, el equipo, y la firma del coordinador de logística, del VoBo de Orange y del cliente al recibir el equipo.
- El hacer la recepción de la mercancía en las instalaciones de Orange junto al equipo de logística y la respectiva actualización del inventario.

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

- Coordinar la entrega de los clientes finales, cuando estos están fuera de la capital del país, esta entrega es hecha por DHL.
- El recibir y tener toda la debida información de la mercancía pedida por los diferentes clientes de Orange.
- El tener conocimiento y hacer el debido seguimiento de la mercancía cuando esta ya es liberada y enviada por el transporte aéreo.
- El tener conocimiento y seguimiento del transporte que lleva la carga una vez sale esta del depósito autorizado hacia las instalaciones de Orange.
- El recibir, revisar y finalmente aprobar toda la documentación que es generada por parte de los mismos proveedores y así mismo solicitar la documentación faltante. Todo esto mediante correo electrónico.

3.5.2. Agente de aduanas

El agente de aduanas nacional debe cumplir varias funciones entre las cuales se destacan:

- El poder gestionar el respectivo despacho de aduanas, es decir, el personal que asesorará al cliente y de igual manera proporcionará información sobre cambios efectuados, estadísticas, entre otros en el comercio exterior.
- El pagar los respectivos impuestos en los certificados (IVA, aranceles).
- El poder expedir los respectivos certificados desde el origen, ya que son necesarios porque logran cumplir con las reglas del origen.
- El hacer las labores de logística con los respectivos transportistas, los almacenes, la misma aduana, los bancos, entre otros.
- El actuar como representante de importación y exportación, asesorar para que se logren cumplir con la normativa dada por el comercio exterior.
- El emplear un registro del estado del pedido mediante los reportes de operaciones de la empresa, para poder hacer un debido seguimiento en la importación.

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

3.5.3. Personal de finanzas

- El recibir de parte del área de logística toda la documentación de importación de la mercancía, con el fin de hacer el pago de la importación de la mercancía a los clientes de la empresa.
- El administrar toda la contabilidad, los fondos monetarios de Orange y hacer los respectivos pagos y facturación.
- El obtener la aprobación al lograr pagar los impuestos y aranceles ante la DIAN.

3.5.4. Proveedor internacional

El proveedor debe cumplir con las siguientes funciones ante la empresa Orange:

- El suministrar toda la información de los equipos que serán importados y el suministrar la documentación pertinente de los mismos equipos.
- Hacer la entrega de la importación solicitada por la empresa Orange.
- El suministrar la documentación del equipo, si es activo fijo o reventa.

3.5.5. Personal carga de importación internacional

- El solicitar la aprobación del envío una vez se ha confirmado que toda la documentación es semejante a la mercancía en físico.
- Este recibirá todos los pedidos que son solicitados por la empresa.
- Encargado de poder verificar que la documentación suministrada por los proveedores de Orange sea la indicada.

3.5.6. Procesos de importación

Dentro de los procesos logísticos de Orange se encuentra el proceso de importación, ya que se logran establecer todas las compras de mercancía en el exterior, el poder seguir los requerimientos establecidos, el obtener y entregar la mercancía a los clientes de Orange Business Services S.A.S.

Estos procesos se establecen con el fin de poder importar diferentes equipos como Switches, Routers, teléfonos IP, Access Point, entre otros.

3.5.6.1. Recepción de compra

- El coordinador de logística es el encargado de poder registrar los respectivos pedidos solicitados.
- El coordinador de logística tiene acceso a las herramientas suministradas por Oracle, gracias a esto el coordinador de logística logra tener una visión general de la importación, y el poder obtener documentación de la misma importación.

3.5.6.2. Revisión, registro de documentación

El proceso de revisión y registro de la documentación para el área de logística es muy importante ya que con este se le permite revisar, validar y suministrar documentación de la mercancía de importación.

- El coordinador de logística y su equipo podrá obtendrá información de la propia mercancía que es sacada del depósito autorizado con el fin de poder registrar y revisar la siguiente información:
 - Obtener los distintos documentos de importación de la mercancía (comercial invoice, AWB, declaración de importación, entre otros).
 - Obtener la cantidad de mercancía que es despachada hacia las instalaciones de Orange.
 - Obtener la cantidad y especificaciones de los equipos que son solicitados por los clientes

Así mismo también existe otro proceso de revisión y registro por parte del aérea de logística, entre estos procesos se encuentran:

- La clasificación de la propia mercancía al igual que su posterior almacenamiento, la verificación de que las ordenes de reventa o activo fijos logren ser notificadas a la coordinadora para poder hacer la entrega de la mercancía a las instalaciones de la empresa, y teniendo la siguiente documentación:
 - La guía aérea (AWB).
 - Certificado de seguros.

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

- La PO de parte de Oracle.
- La factura comercial.
- Los registros fotográficos de la mercancía al salir del depósito autorizado.
- Los registros fotográficos en la entrega de mercancía en las instalaciones de Orange.
- Los registros fotográficos cuando la mercancía llega al depósito autorizado.
- Las actas de entrada de los equipos que llegan a las instalaciones de Orange (LOG-FOR-001).
- Las actas de recepción de mercancía, la cual contendrá información del conductor, el auxiliar, la placa del vehículo, el código del precinto y el registro fotográfico cuando llega a Orange (LOG-FOR-007).
- La declaración de importación y la declaración andina de valor “si se requiere”.

3.5.6.3. Liberación de equipos por proveedores

Al hacer la respectiva liberación de la mercancía con el fin de ser importada de un país a otro, el equipo de logística podrá obtener información como:

- El respectivo rastreo de la mercancía cuando esta entra en el transporte aéreo y de igual manera cuando es transportada por el vehículo autorizado a las instalaciones de Orange.
- La documentación de la mercancía.
- La liberación de la mercancía por parte de los proveedores para que sea recibida por el personal de carga.

3.5.6.4. Afianzamiento de pedidos y su envío

- El envío de la documentación por parte del personal de carga de la mercancía al equipo de logística de Orange.
- Al hacerse el envío de la respectiva documentación, el equipo de logística debe hacer la verificación de que toda la documentación este correctamente.

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

- Que el equipo de logística se apoye del acta de entrada (LOG-FOR-001) junto al resto de documentación con el fin de hacer más viable la veracidad de la mercancía importada por los distintos proveedores de Orange.
- Al ser recibida la guía aérea, el transporte el cual contiene la importación de la mercancía será reportada con toda la documentación y sabiendo si la mercancía es un activo fijo o es una reventa ante el personal de aduanas, todo con el fin de que se tenga una disponibilidad de los mismos al momento de recepción del depósito autorizado.

3.5.6.5. Llegada y despacho del depósito autorizado

- Toda importación de la mercancía que llega al aeropuerto el Dorado, donde posteriormente el personal aduanero será notificado de la llegada de la mercancía al depósito autorizado.
- El personal aduanero podrá hacer el debido proceso para poder recolectar toda la documentación de la mercancía y así emplear el proceso de autorización para la liberación de la mercancía.
- El personal de aduanas será el encargado de hacer el respectivo pago de los impuestos.
- Se deberá presentar toda la documentación soporte por parte del personal aduanero para hacer el respectivo despacho de la mercancía a las instalaciones de Orange.
- El personal aduanero podrá solicitar documentación faltante, o adicional si es necesario, por lo que ese tendrá que contactar con el equipo de logística, específicamente el coordinador de logística para obtener dicha documentación.

3.5.6.6. Recepción de mercancía en Orange

- El equipo de logística será el responsable de poder completar la autorización para poder importar la mercancía a las instalaciones de Orange.
- El equipo de logística será el encargado de remitir los pasos en el alistamiento de las mercancías del depósito autorizado.

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

- El personal aduanero será el encargado de enviar y coordinar la transportadora que llevará la mercancía hasta las instalaciones de la empresa Orange

3.6. Entrega y almacenamiento en Orange

Los procesos de entrega y almacenamiento en Orange a la hora de entrega de la mercancía son los siguientes:

- La clasificación y verificación de la mercancía por parte del equipo de logística.
- El coordinador de logística hará la respectiva coordinación de la entrega de la mercancía.
- El coordinador de logística coordinará con el cliente la respectiva entrega del equipo.
- Al ser coordinada la entrega del equipo al cliente, el coordinador junto con el equipo de logística deberá efectuar la entrega en las instalaciones del cliente final, siempre y cuando las instalaciones de los clientes estén establecidas en la capital.
- Cuando la entrega del equipo es por fuera de la capital del país, el coordinador de logística debe acordar una fecha límite para la entrega del equipo por medio de la entidad de envíos DHL, esta fecha es de unos cinco días hábiles para la entrega del equipo.
- Cada equipo debe ser entregado al cliente junto con un acta de salida donde se evidenciará el serial o seriales, modelo, entre otros (LOG-FOR-002) una vez el equipo es entregado se le notifica al coordinador de logística, y este solicitará el escáner del acta firmada por el cliente para posteriormente ser archivada tanto física como virtualmente.
- El coordinador de logística junto al equipo deberá entregar al CTS (Ingeniero de soporte en sitio) el equipo solicitado por el mismo CTS ya sea para hacer una configuración al equipo que solicita el cliente, una vez hecha la configuración, el CTS le notificará logística que el equipo está listo y se pueda emplear la respectiva entrega del equipo al cliente por medio de DHL.

3.7. Chequeo y control de facturación

- A nivel de chequeo y control de la facturación Orange y los demás equipos deben contar con lineamientos a tener en cuenta para su debida certificación a la hora de hacer este proceso.
- El hacer un respectivo archivo en el cual se contenga el registro de nacionalización de la mercancía, es decir, los impuestos y aranceles que fueron pagados.
- Programar el presupuesto con el fin de lograr órdenes de compra.
- Las facturas serán emitidas con antelación vía correo electrónico al coordinador de logística por lo que este deberá verificar y evidenciar que la factura sea correcta a la compra.
- El coordinador de logística junto a su equipo serán los encargados de verificar las respectivas facturas emitidas.

3.8. Documentación soporte de equipos entregados a Orange

Cuando la mercancía es importada desde las instalaciones del depósito autorizado hasta las instalaciones de la empresa por medio del vehículo transportador, el auxiliar será el encargado de suministrar ciertos documentos al coordinador y equipo de logística:

- **Remesa:** Este es un documento el cual se entrega a la hora de recepción de mercancía en Orange, este documento posee el número de guía aérea.
- **Carta Porte:** Este documento es emitido por la empresa GEODIS la cual brinda el servicio de transporte de la mercancía.
- **Declaración de importación:** Este documento ampara las operaciones aduaneras de la mercancía que será importada.
- **Factura comercial:** Este documento proporciona información del envío, la descripción de la mercancía, su respectivo valor, entre otros.

3.9. Herramientas de control

Las herramientas que maneja Orange son varias ya que gracias a estas se logra evidenciar, verificar, conocer, suministrar información y documentación de la mercancía que será importada.

3.9.1. Herramienta Cisco e-Commerce

Esta herramienta es suministrada por el proveedor Cisco donde se podrá encontrar la siguiente información:

- Por medio de la plataforma se logra hacer el respectivo seguimiento de la mercancía solicitada y en qué estado se encuentra.
- Herramienta que puede observar y corroborar la información de los equipos, es decir, evidenciar y verificar los seriales, el modelo de los equipos, la descripción, la cantidad, entre otra información.
- Herramienta que muestra los equipos que están ya liberados por el proveedor, los que fueron cancelados y los que están en proceso de liberación.
- Esta herramienta contiene el registro de toda la mercancía Cisco que se ha solicitado.

3.9.2. Herramienta SharePoint

Esta es una herramienta suministrada por la misma empresa Orange Business Services S.A.S en donde se logra encontrar la siguiente documentación u archivo si se requiere:

- Esta herramienta es de uso privado por Orange Business Services S.A.S donde se tendrá toda la documentación y archivos de las distintas áreas de Orange.
- Esta herramienta solo puede ser editada por el ingeniero de sistemas de la empresa y de igual manera este dará los permisos para subir, descargar o editar la documentación y archivos que allí se encuentran.
- Dentro de esta plataforma se encuentran archivos editables como lo son:
 - LOG-FOR-001
 - LOG-FOR-002
 - LOG-FOR-007
 - SGI-FOR-009

3.9.3. herramienta Oracle

Esta herramienta es suministrada por el otro proveedor de Orange donde se evidencia los siguientes aspectos relacionados a la mercancía:

- Esta herramienta mantiene todo el registro de la mercancía solicitada tanto de los proveedores globales y locales.
- Es capaz de suministrar todas las PO Oracle de todos los equipos, sean activos fijos o reventa.

3.10. Manejo de eventos inusuales, críticos, actividades ilícitas

Finalmente, los procedimientos adecuados cuando ocurren eventos inusuales o críticos en el transporte de la propia mercancía al depósito autorizado, y del depósito autorizado a las instalaciones de Orange, igualmente de llevar a cabo el correcto procedimiento cuando se incurran en actividades ilegales que afecten a los proveedores, personales de carga y Orange.

3.10.1. Eventos inusuales y críticos

Dentro de Orange Business Services S.A.S se contemplan también los eventos inusuales y críticos que pueden llegar a ocurrir durante el transporte de la propia mercancía, estos eventos inusuales y críticos son:

Vulneración de los precintos: La vulneración de los precintos de seguridad del vehículo donde va la carga, actualmente existen dos precintos de seguridad, el primero es el que se dirige desde el aeropuerto hasta el depósito autorizado y el segundo es aquel que se dirige a las instalaciones de la empresa. Cuando se llega a presentar una vulneración del primer precinto el personal de carga deberá notificar directamente al personal de aduanas, si el segundo precinto presenta vulneración al momento del descargue de la mercancía en Orange, el coordinador de logística será el encargado de hacer el respectivo reporte junto a la evidencia fotográfica que lo certifique y reportarlo ante la agencia transportadora, solicitar un funcionario junto a las autoridades en caso de ser necesario, para que se haga el respectivo chequeo de la mercancía y apertura del mismo precinto.

Accidentes de tránsito: Los accidentes de tránsito entra para Orange en los eventos inusuales y críticos ya que en cualquier momento durante el trayecto se puede presentar un choque entre el vehículo transportador, una tercera persona o factor externo, se deberá hacer un reporte de los hechos ocurridos con el fin de

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

evaluar si fue responsabilidad del vehículo transportador el hecho ocurrido o no, de igual manera el coordinador de logística deberá informar con el fin de que llegue al ocurrir el hecho, se deberá evaluar si la carga fue afectada o no, hacer un nuevo cargue, brindando más protección a la carga si es necesario durante el nuevo trayecto con diferente vehículo transportador y también emplear un nuevo precinto de seguridad.

Hurto del vehículo o mercancía: Al ocurrir este tipo de evento en el vehículo que transporta la carga ya sea hasta el depósito autorizado o las instalaciones de Orange, la transportadora será la encargada de hacer el debido reporte al sitio el cual se dirigía y así el coordinador de logística emplee el respectivo reporte, con el fin de que se haga la búsqueda del vehículo y la mercancía con ayuda de las autoridades.

Bloqueo de las vías: Esto entra entre el evento inusual ya que durante el trayecto del vehículo transportador se dirija al depósito autorizado o a las instalaciones de Orange se pueda generar bloqueos en la vías, ya sea por un accidente de tránsito por terceras personas o por manifestaciones, al ocurrir este incidente la transportadora deberá hacer el reporte de lo sucedido para poder reprogramar un nuevo horario en la entrega cuando este vehículo no alcance a cumplir con la hora pactada.

Fallas mecánicas: Cuando este evento ocurra, la transportadora deberá hacer el respectivo aviso de la falla mecánica y el tiempo en que se solucionara dicha falla, todo con el fin de poder saber y determinar si se deberá solicitar otro transporte que cumpla con la entrega de la mercancía, así mismo la transportadora deberá tener conocimiento periódico de cómo va la falla mecánica.

Retención de las autoridades: Al ocurrir este evento en donde las autoridades decidan hacer una inspección a la mercancía sea porque las autoridades están empleando retenes, búsqueda de sustancias ilícitas, entre otros, La transportadora será la encargada de hacer el informe de la retención momentánea del vehículo.

3.10.2. Actividades ilícitas

Ante el manejo de actividades ilícitas la empresa deberá hacer el respectivo procedimiento con el fin de lograr mitigar esta problemática:

- **Actividades ilícitas:** Esta actividad es específicamente cuando se llega a contaminación de la mercancía que se está transportando, es decir, cuando la mercancía entra en acciones de contrabando, tráfico de armas, entre otros. Debido a esto se le debe informar al gerente general del tipo de actividad ilícita, el gerente procederá a hacer uso de la plataforma que posee Orange para sus procesos de anticorrupción.

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

- **Lavados de activos:** Cuando se incurre en esta actividad de lavado de activos, se procederá a hacer el respectivo informe al jefe inmediato, gerente de finanzas y el uso de la misma plataforma de anticorrupción de Orange.
- **Conspiración laboral:** Cuando se detecta o se sospecha que el personal de trabajo busca elaborar una actividad ilícita como robo de la mercancía o contaminación de la misma afectando a Orange, se le deberá notificar al jefe inmediato de lo ocurrido con el fin de tomar las acciones pertinentes junto con las respectivas autoridades.
- **Terrorismo:** Cuando se incurre en esta actividad, se deberá hacer el respectivo informe al jefe inmediato, gerente general y de igual manera a la plataforma anticorrupción de Orange.

4. PRACTICAS ITIL E ISO/IEC 20000 BASADAS EN LOGÍSTICA

Actualmente las buenas prácticas que recomienda ITIL están divididas en tres partes (prácticas de gestión general, gestión de servicios y gestión técnica), específicamente en la versión más actual que es ITIL V4 por lo que se buscará destacar las prácticas más favorables para el área de logística de la empresa Orange Business Services S.A.S.

- **Gestión de la disponibilidad:** El objetivo de esta práctica es basado en poder garantizar que la disponibilidad de los servicios que contrata una empresa se cumplan de principio a fin con la mejor calidad costo beneficio, mediante los elementos que compongan el servicio que están ofreciendo.
- **Gestión de los proveedores:** Esta gestión es basada en una relación con los mismos proveedores, sean externos u internos, el poder dar seguimiento a los contratos respaldados por los mismos servicios ofrecidos por los proveedores, para poder garantizar una excelente relación a nivel de costos y calidad del servicio.
- **Supervisión y Gestión de eventos:** Esta práctica está basada por dos objetivos principales que son: El de lograr minimizar los incidentes en la calidad del servicio del sistema de información y el de garantizar un nivel buen nivel de calidad en el ciclo del servicio que ofrece la empresa logrando poder tomar acciones rápidas de forma eficiente ante los incidentes que lleguen a ocurrir.
- **Gestión del Cambio Organizativo:** Esta práctica ITIL se basa en poder gestionar los respectivos cambios en la misma estructura organizacional de la empresa, haciendo que los cambios efectuados sucedan sin complicaciones, para esta práctica es indispensable bajo situaciones donde la agilidad sea necesaria ya que podrá permitir modificaciones en las organizaciones junto con los proyectos que se lleguen a gestionar.
- **Gestión petición del servicio:** Esta práctica tiene como objetivo principal el poder responder a todas las solicitudes de los usuarios finales, es decir, los clientes para los que trabajan las empresas por medio de cuatro objetivos específicos relacionados con el mismo cliente:
 - El poder proporcionar un canal de comunicación para los clientes finales, donde se pueda enviar y tratar las peticiones de los mismos.
 - Implementar el aprovisionamiento de los componentes estándares del servicio, mediante las peticiones que el cliente demanda.

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

- El proporcionar al cliente final un canal en el cual se puedan realizar quejas, en caso de ser necesarias.
 - Dar asistencia a los clientes finales sobre la utilización de los servicios.
- **Mejora continua de los servicios:** Esta práctica de la mejora continua de los servicios se dan con el fin de mantener los servicios informáticos estables y trabajando de forma continua sobre las necesidades de las empresas y la debida evolución de sus necesidades, con el fin de obtener y mantener el valor en la calidad del servicio.

5. PROPUESTA CON PLATAFORMA SHAREPOINT ORANGE

En este capítulo se aborda la propuesta que busca mejorar los procesos que implementa el área de logística en la empresa Orange Business Services S.A.S de acuerdo a las recomendaciones dadas por la DIAN durante su auditoria.

Se iniciará con la identificación de los procesos del área de logística de la empresa, seguidamente se clasificarán los procesos del área de logística que requieren de una mejora, se hará la comparación entre los procesos de logística de la empresa y las recomendaciones dadas por la ITIL, con el fin de mitigar las falencias identificadas y acciones dadas por la DIAN en el área de logística de la empresa Orange Business Services S.A.S.

5.1. Identificación de los procesos logísticos de Orange

Los procesos del área de logística que se implementan en Orange Business Services S.A.S son los siguientes:

- **Manejo de mercancía:** En este proceso se hace el debido manejo de la mercancía la cual llega a las instalaciones, esta mercancía suelen ser varios equipos TI, tales como: (Switches, Routers, Access Point, teléfonos IP, entre otros). Cuando estos equipos son nuevos, entran en la bodega correspondiente “bodega de equipos nuevos” y de igual forma los equipos ya utilizados por clientes son almacenados en la “bodega de equipos antiguos”.
- **Despacho de mercancía:** Este proceso es empleado por el área de logística de la siguiente forma:
 - Para los equipos nuevos el área de logística procede inicialmente con la búsqueda en el inventario del equipo solicitado por el cliente, esta búsqueda se hace en el inventario de equipos nuevos, mediante la PO del equipo u equipos, el espacio donde fue almacenado y el serial que posee, una vez encontrado este es retirado de la bodega nueva y se le informa a la coordinadora de logística que dicho equipo ya fue hallado y retirado de la bodega, posteriormente se desarrolla el acta de salida que contendrá la información del cliente, y la información del equipo u equipos, una vez finalizada el acta el coordinador de logística verifica que la información en ella y la valida o hace las respectivas correcciones, esta acta es impresa tres veces donde una copia es entregada al cliente, otra al área administrativa del edificio donde se encuentra la empresa y la última copia queda a manos de Orange para posteriormente ser archivada. Este proceso es ejecutado dentro de la

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

capital del país, este proceso es similar cuando es fuera de la capital del país ampliando el número de copias a cuatro debido a que esta entrega es llevada a cabo de la transportadora DHL, la primera copia será guardada dentro de la caja del equipo solicitado por el cliente, la segunda será almacenada en una “ventana” que se coloca en las cajas, la tercera copia es entregada al personal de DHL con el fin de que la transportadora logre sacar el equipo de las instalaciones y la última copia quedara sellada por DHL y a manos de Orange como evidencia de que fue entregada a la transportadora.

- Para los equipos antiguos el área de logística procede inicialmente con la búsqueda en el inventario del equipo u equipos que solicita el cliente, esta búsqueda es llevada a cabo en el inventario de equipos antiguos por medio del modelo el cual necesita el cliente y la ubicación en donde se encuentra almacenado, una vez hallado el equipo, este es retirado de la bodega, se le informa a la coordinadora de logística y posteriormente se le entrega el equipo al CTS para que este haga la configuración que el cliente llegue a necesitar, seguidamente se desarrolla el acta de salida y se le informa a la coordinadora una vez el acta de salida esté finalizada con el fin de que valide la información o haga las correcciones necesarias, finalmente se hace el embalaje del equipo y se emplea el mismo proceso de entrega del equipo si es dentro de la capital o si es por fuera de la capital del país.
- **Recepción de mercancía:** La recepción de mercancía empleada en las instalaciones de Orange es el siguiente:
 - Se desarrolla el acta de entrada del equipo u equipos.
 - Se desarrolla el acta de recepción de mercancía.
 - Se archivan los documentos y actas en su respectiva carpeta.
 - Se imprime el acta de entrada y el acta de recepción de mercancía.
 - Se hace el chequeo de la identificación del conductor y auxiliar, se verifica que el precinto no este vulnerado y se procede a tomar evidencia fotográfica, se toma evidencia fotográfica del embalaje del equipo antes de ser retirado del transporte de carga y finalmente se lleva a la bodega correspondiente para ser almacenada.

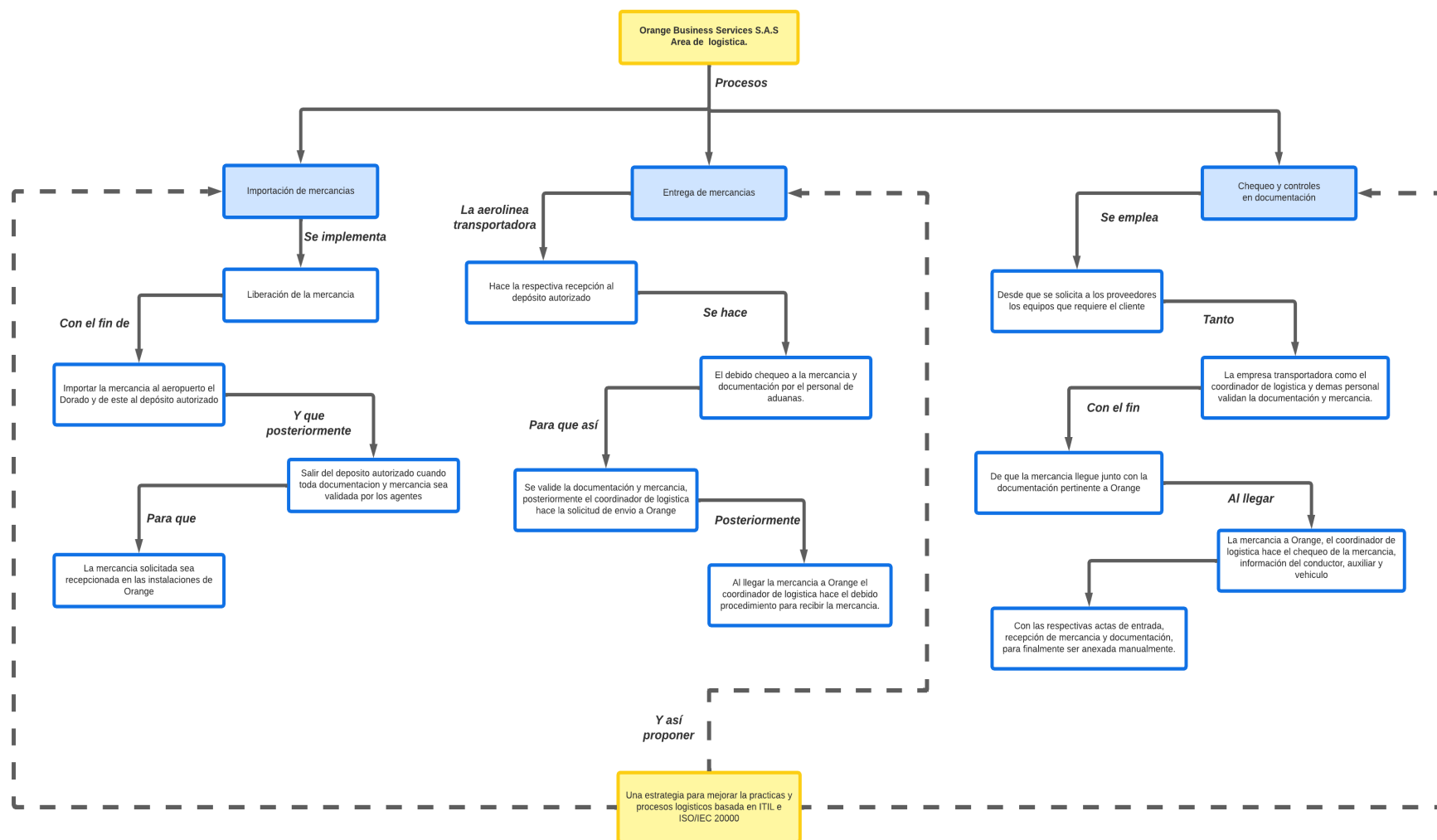
PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

- **Almacenamiento de documentación y mercancía:** El almacenamiento de la mercancía y documentación es empleado de la siguiente manera:
 - Se ejecuta dependiendo el tipo de equipo, es decir, si el equipo es activo fijo (**L-GCL**) podrá ser almacenado en cualquier sitio disponible entre los estantes o pasillos de la bodega nueva, cuando el equipo es de reventa (**L-GCL-GLO**) será almacenado en el pasillo (**WTC-03-00-04**) que esta junto a la puerta debido a que este equipo de reventa será despachado el mismo día o despachado en días posteriores.
 - El desarrollo de la documentación es empleado mediante Word, esta documentación será verificada por la coordinadora de logística, para que posteriormente sea firmada, escaneada y archivada en la correspondiente carpeta física y de igual manera la documentación física que llega con la mercancía.

Gracias a esta clasificación de los procesos del área de logística, se logra emplear un diagrama mostrando el manejo del área de logística de forma general en las instalaciones de la empresa, el deposito autorizado, y la importación de los equipos desde el origen y la propuesta que se desea brindar. Ver Figura 5. “Procesos logísticos Orange”

Figura 5. Procesos logísticos Orange

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS



Fuente: (Autoría propia)

5.2. Falencias en los procesos de Orange

- Los procesos que requieren una mejora en el área de logística son los siguientes:
 - **Almacenamiento de la documentación e información:** El almacenamiento de la documentación es empleada de forma manual y virtual, el problema radica en que actualmente en que mucha de la información almacenada de forma física no está correctamente guardada o no posee información clara de los clientes, así mismo la información que es almacenada en los inventarios de equipos antiguos y nuevos, ya que la información más actual puede ser guardada en un inventario erróneo como en el caso de los inventarios de equipos tanto de bodega antigua como de bodega nueva. Se pueden presentar errores a la hora de almacenar la información de los equipos en un inventario no correspondiente a la del año actual o directamente y directamente perdiendo la información y actualización de los inventarios.

5.3. Comparación procesos de Orange con procesos de ITIL

Una vez demostrados los procesos del área de logística en la empresa Orange y descrito las buenas prácticas de la metodología ITIL que impactan en logística habladas en el capítulo 4, se busca crear un cuadro comparativo entre estas dos logrando llegar a la propuesta final.

Ver Tabla 1. “Comparación procesos de Orange e ITIL”

Tabla 1. Comparación procesos de Orange e ITIL

ORANGE BUSINESS SERVICES S.A.S	ITIL
Este proceso de la práctica de la gestión de la disponibilidad para Orange es importante mantenerlo activo ya que mediante la gestión de disponibilidad que ofrece Orange en los servicios hacia sus clientes finales, los beneficios y la calidad en el transporte y entrega de los equipos que le solicita el cliente a Orange.	Esta práctica de gestión de disponibilidad es empleada con el fin de garantizar la disponibilidad, beneficios y calidad de los servicios que ofrece una organización a los clientes finales.
Para Orange lograr manejar los procesos con la práctica de gestión de los proveedores de la empresa ya que	Esta práctica de gestión de los proveedores que brinda la ITIL a las organizaciones para mantener un buen

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

son eficaces y eficientes en los servicios del transporte de equipos que ofrecen, la manera en que dan respaldo a sus servicios mediante distintos contratos y la buena relación en el costo de estos servicios.	seguimiento a los contratos respaldados por los mismos servicios que lleguen a ofrecer los proveedores, garantizando así una relación estable a nivel de costos y calidad del servicio ofrecido.
Orange emplea esta supervisión y gestión de eventos por medio del servicio brindado al cliente final, supervisando el transporte de la mercancía, el cómo es transportada, la documentación, los sistemas por los cual se da información del procesos de la importación, entre otros, logrando así minimizar lo máximo posible los riesgos o incidentes que se presenten y garantizando el servicio brindado.	Esta práctica de gestión y supervisión de eventos que brinda ITIL se divide en dos objetivos principales: lograr minimizar los incidentes en la calidad del servicio del sistema de información y el garantizar un buen nivel de calidad en el ciclo del servicio que ofrece la empresa logrando poder tomar acciones rápidas de forma eficiente ante los incidentes que lleguen a ocurrir.
Para Orange el poder emplear la gestión del cambio organizativo es importante ya que busca emplear los cambios organizativos sobre los procesos del área de logística con la mayor agilidad y gestión de forma óptima evitando incidentes.	La práctica de gestión del cambio organizativo es basada en que las organizaciones puedan gestionar los cambios en la misma estructura organizacional de las empresas, logrando que los cambios efectuados sucedan sin complicación alguna.
Orange esta práctica de gestión de petición del servicio la efectúa mediante diversos procesos con el fin de que se pueda dar una efectiva y eficiente respuesta a todas las solicitudes que el cliente final haga. Estos procesos los emplea mediante canales de comunicación como lo son: llamadas telefónicas o correos y así mismo por medio de este canal de comunicación se hacen las respectivas quejas por el cliente y logrando así una buena asistencia en los servicios empleados hacia el cliente final.	Esta práctica de gestión de petición del servicio como objetivo principal poder responder a todas las solicitudes de los clientes finales para las que las empresas trabajan, estas solicitudes se emplean mediante cuatro objetivos específicos como: • El poder proporcionar un canal de comunicación para los clientes finales, donde se pueda enviar y tratar las peticiones de los mismos. • Implementar el aprovisionamiento de los componentes estándares del servicio, mediante las peticiones que el cliente demanda. • El proporcionar al cliente final un canal en el cual se puedan realizar quejas en caso de ser necesarias. • Dar asistencia a los clientes finales sobre la utilización de los servicios.

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

Orange emplea esta práctica de mejora continua de los servicios mediante reuniones periódicas donde se evidencie como van todos los procesos de todas las áreas de la empresa, cómo se están efectuando los procesos durante la importación de la mercancía y los servicios ofrecidos hacia el cliente.	La práctica ITIL de mejora continua de los servicios es basada en mejorar continuamente los servicios ofrecidos por las empresas logrando así cumplir con las necesidades que se presenten y así manteniendo el valor en la calidad del servicio.
---	---

Fuente: (Autoría propia)

5.4. Propuesta plataforma SharePoint

Debido a todo lo mencionado anteriormente en el capítulo 5, se logra dar una propuesta factible gracias a la plataforma empleada por Orange Business Services S.A.S conocida bajo el nombre de “**SharePoint**” esta plataforma permite mediante la red privada a todo el personal de la empresa observar, descargar, y adjuntar archivos PDF, Excel, Word y PowerPoint, Esta misma plataforma es configurada y administrada por el mismo ingeniero de sistemas de la empresa, otorgando permisos de modificar, subir archivos o estableciendo restricciones sobre el mismo personal de la empresa.

Gracias a que esta plataforma ya se encuentra desarrollada, permitiendo así ejecutar sobre esta la propuesta planteada. Esta propuesta busca que en la plataforma se cree un apartado netamente para el área de logística de la empresa donde toda documentación sea almacenada digitalmente, donde los inventarios actuales de entrada y salida estén separados de los inventarios de años anteriores, donde estén todos los archivos con los que trabajan los practicantes y la coordinadora de logística subidos, que se pueda ejecutar un “**Back Up**” más seguro del que se tiene actualmente, que la coordinadora de logística logre tener todos los permisos activos y los practicantes simplemente tenga permisos activos a los archivos con los que tienen que trabajar y restricciones a la hora de subir, descargar o modificar archivos no acordes a sus funciones, logrando mitigar las falencias del área de logística a nivel de documentación y control de inventarios, haciendo más eficientes y eficaces los tiempos en los procesos de los practicantes y la coordinadora de logística, agregando también valor en la calidad en la seguridad de la información de los equipos, los servicios e información de los clientes, y cumpliendo con las recomendaciones dadas por la DIAN en la auditoria.

6. CONCLUSIONES

1. A la hora de buscar la información asociada a las buenas prácticas de ITIL con base en logística, se logró evidenciar que varias de las prácticas de ITIL llevan relación al área de logística, pero no están completamente relacionadas con dicha área.
2. El área de logística de Orange Business Services S.A.S actualmente tienen un punto crítico en el proceso de la seguridad de la información y la documentación ya que lo emplean de forma física, por lo que gracias a la ITIL logre mitigar mediante las buenas prácticas que ofrece a nivel de logística.
3. La posibilidad de que esta propuesta quede implementada y radicada en la empresa Orange Business Services S.A.S es alta debido al conducto regular que se sigue para este tipo de propuesta.

7. REFERENCIAS

SOUTH EXPRESS PERÚ. Conoce el rol de un agente de aduanas en comercio - South Express. South Express Perú [página web]. (7, octubre, 2019). [Consultado el 2, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <<https://www.southexpress.pe/rol-funciones-agente-de-aduanas/>>.

SICE- COMUNIDAD ANDINA. SICE - comunidad andina - decisión 571. SICE - OAS [página web]. [Consultado el 2, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <<http://www.sice.oas.org/trade/junac/decisiones/DEC571s.asp#:~:text=La%20Declaración%20Andina%20del%20Valor%20es%20un%20documento%20soporte%20de,el%20valor%20en%20aduana%20declarado>>.

RAMIREZ, Bravo y DONOSO, Jaúres. Metodología ITIL. Repositorio Académico - Universidad de Chile [página web]. (Julio, 2006). [Consultado el 2, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108405/donosof.pdf?sequence=3&isAllowed=y>>.

PROACTIVANET. Axelos completa la publicación de las 34 prácticas de ITIL 4. El Blog de Proactivanet [página web]. (20, mayo, 2020). [Consultado el 2, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <<https://www.proactivanet.com/blog/itil/34-practicas-de-itil-4-publicacion-completada/>>.

PROACTIVANET. 34 prácticas de ITIL 4 - El Blog de Proactivanet. El Blog de Proactivanet [página web]. (19, mayo, 2020). [Consultado el 2, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <<https://www.proactivanet.com/blog/itil/34-practicas-de-itil-4-publicacion-completada/attachment/34-practicas-de-itil-4-2/>>.

PERCESEPE, Elio. LAS 34 PRACTICAS DE ITIL 4. LinkedIn [página web]. (7, mayo, 2020). [Consultado el 2, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <<https://www.linkedin.com/pulse/las-34-practicas-de-itil-4-elio-percesepe/?originalSubdomain=es>>.

PAILIANCHO, Verónica y CHICAIZA, Dennis. [PDF] Modelo de gestión de disponibilidad de la infraestructura tecnológica. Un enfoque desde ITIL | Semantic Scholar. Semantic Scholar | AI-Powered Research Tool [página web]. (14, octubre, 2019). [Consultado el 2, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <<https://www.semanticscholar.org/paper/Modelo-de-gestión-de-disponibilidad-de-la-Un-desde-Pailiacho-Machado/7b24f52f8b58a435186908852696abe25145646e>>.

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

¿QUÉ APORTA ISO 20000 respecto a ITIL? - Normas ISO [Anónimo]. Normas ISO [página web]. (16, marzo, 2018). [Consultado el 2, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <<https://www.normas-iso.com/por-que-iso-20000/>>.

MONDRAGÓN, Víctor. El seguro de mercancía en el Transporte Internacional. DIARIO DEL EXPORTADOR [página web]. (Abril, 2017). [Consultado el 2, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <<https://www.diariodelexportador.com/2017/04/el-seguro-de-transporte-de-mercancia-en.html>>.

MOLDTRANS. AWB: qué es, todas sus características y por qué es tan esencial. Moldtrans [página web]. (19, marzo, 2021). [Consultado el 2, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <<https://www.moldtrans.com/awb-por-que-es-imprescindible-para-el-transporte-aereo/>>.

MARTE, Carlos. Todo lo que debes saber sobre la NORMA ISO 20000. AMBIT - BST [página web]. (2, febrero, 2020). [Consultado el 2, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <<https://www.ambit-bst.com/blog/todo-lo-que-debes-saber-sobre-la-norma-iso-20000>>.

LOGISBER. Packing list ¿Te explicamos qué es y para qué sirve? - Logisber. Logisber [página web]. (16, abril, 2020). [Consultado el 2, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <<https://logisber.com/blog/packing-list#:~:text=El%20Packing%20list%20viene%20a,tambi%C3%A9n%20una%20copia,%20como%20m%C3%ADnimo>>.

LOGISBER. Factura comercial ¿Te explicamos qué es? - Logisber. Logisber [página web]. [Consultado el 2, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <<https://logisber.com/blog/factura-comercial>>.

ITIL 4: Las mejores prácticas en Gestión de servicios de TI [Anónimo]. ITIL 4 [página web]. (12, agosto, 2020). [Consultado el 1, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <<https://www.itil.com.mx/>>.

HAMMOND, Melissa. ¿Qué es la gestión de servicio y cuáles son sus componentes? Blog de HubSpot | Marketing, Ventas, Servicio al Cliente y Sitio Web [página web]. (6, julio, 2021). [Consultado el 2, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <<https://blog.hubspot.es/service/gestion-de-servicios>>.

GEODIS. GEODIS in Colombia, GEODIS AGENCY. GEODIS [página web]. [Consultado el 2, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <<https://geodis.com/co/en>>.

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

SÁNCHEZ GALÁN, Javier. Servicio - economipedia. Economipedia [página web]. (22, enero, 2021). [Consultado el 2, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <<https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>>.

EDITORIAL ETECÉ. Sistema de Información - Concepto, tipos, elementos y ejemplos. Concepto [página web]. (5, agosto, 2021). [Consultado el 2, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <<https://concepto.de/sistema-de-informacion/>>.

DISPATCHTRACK BEETRACK. Funciones de un coordinador de logística. DispatchTrack | Beetrack [página web]. [Consultado el 2, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <<https://www.beetrack.com/es/blog/funciones-de-coordinador-de-logistica>>.

DIAN. Paginas - Solicitud de autorización. DIAN [página web]. (26, julio, 2022). Disponible en Internet: <<https://www.dian.gov.co/aduanas/oea/inicio/Paginas/solicitudautorizacion.aspx>>.

DIAN. La entidad. DIAN [página web]. (26, julio, 2022). Disponible en Internet: <<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>>.

DIAN. Inicio DIAN. DIAN [página web]. (26, julio, 2022). Disponible en Internet: <<https://www.dian.gov.co/aduanas/oea/inicio/Paginas/default.aspx>>.

DIAN. Declaración especial de importación. DIAN [página web]. (26, julio, 2022). Disponible en Internet: <<https://www.dian.gov.co/aduanas/Paginas/Declaracion-Especial-de-Importacion.aspx#:~:text=Por%20Declaración%20Especial%20de%20Importación,bienes%20o%20usuarios%20industriales%20de>>.

DIAN. Beneficios OEA. DIAN [página web]. (26, julio, 2022). Disponible en Internet: <<https://www.dian.gov.co/aduanas/oea/inicio/Paginas/beneficiosOEA.aspx>>.

DIAN. Presentación de la solicitud autorización operador economico autorizado en el SIE. DIAN [página web]. Disponible en Internet: <<https://www.dian.gov.co/aduanas/oea/inicio/Documents/Presentación%20de%20la%20solicitud%20Autorización%20Operador%20Económico%20Autorizado%20en%20el%20SIE%20Formato%20020.pdf>>.

DIAN. Operador económico autorizado. DIAN [página web]. Disponible en Internet: <<https://www.dian.gov.co/aduanas/oea/inicio/Documentos%20de%20interes/Plegable%20Operador%20Económico%20Autorizado.pdf>>.

DIAN. Documentos para optar como operador económico autorizado (OEA). DIAN [página web]. Disponible en Internet:

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

<https://www.dian.gov.co/aduanas/oea/inicio/Documents/Documentos-soporte-OEA.pdf>>.

CESUMA, Administrador. ¿Qué es la tecnología de la información? CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES CESUMA [página web]. (11, enero, 2022). [Consultado el 2, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <https://www.cesuma.mx/blog/que-es-la-tecnologia-de-la-informacion.html>>.

CASA EDITORIAL EL TIEMPO. Así son los tiempos para pagos en un contrato por prestación de servicios. El Tiempo [página web]. (1, octubre, 2021). Disponible en Internet: <https://www.eltiempo.com/justicia/servicios/contrato-por-prestacion-de-servicios-cuanto-se-demora-un-pago-622231>>.

LAVERDE, Moreno; CAICEDO, Milena y OCAMPO, Carlos. IMPLEMENTACIÓN DE MODELO DE PROCESOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS CON ITIL (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY). Redalyc.org [página web]. (Mayo, 2009). Disponible en Internet: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84916680038>>.

LUC BAUD, Jean. ITIL® 4 - Entender el enfoque y adoptar las buenas prácticas - Supervisión y gestión de eventos | Ediciones ENI. Ediciones ENI - Libros y vídeos didácticos de informática para todos los niveles [página web]. (Octubre, 2020). Disponible en Internet: <https://www.ediciones-eni.com/open/mediabook.aspx?idR=c3156ef2b66612e83444450206406ee8>>.

LUC BAUD, Jean. ITIL® 4 - Entender el enfoque y adoptar las buenas prácticas - La mejora continua de los servicios | Ediciones ENI. Ediciones ENI - Libros y vídeos didácticos de informática para todos los niveles [página web]. (Octubre, 2020). [Consultado el 2, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <https://www.ediciones-eni.com/open/mediabook.aspx?idR=4749bb4a62e285eb2eb4a03ddc05b941>>.

LUC BAUD, Jean. ITIL® 4 - Entender el enfoque y adoptar las buenas prácticas - Gestión del cambio organizativo | Ediciones ENI. Ediciones ENI - Libros y vídeos didácticos de informática para todos los niveles [página web]. (Octubre, 2020). [Consultado el 2, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <https://www.ediciones-eni.com/open/mediabook.aspx?idR=26d6da8d3d841ccb8e44870c9268e484>>.

LUC BAUD, Jean. ITIL® 4 - Entender el enfoque y adoptar las buenas prácticas - Gestión de los proveedores | Ediciones ENI. Ediciones ENI - Libros y vídeos didácticos de informática para todos los niveles [página web]. (Octubre, 2020). Disponible en Internet: <https://www.ediciones-eni.com/open/mediabook.aspx?idR=237293d95c660f2867f410bf875ad4bc>>.

LUC BAUD, Jean. ITIL® 4 - Entender el enfoque y adoptar las buenas prácticas - Gestión de los activos de servicios | Ediciones ENI. Ediciones ENI - Libros y vídeos

PROPUESTA EN LOS PROCESOS INTERNOS DE OBS

didácticos de informática para todos los niveles [página web]. (Octubre, 2020). Disponible en Internet: <https://www.ediciones-eni.com/open/mediabook.aspx?idR=99542373ad20c3583364384efb98081f>>.

LUC BAUD, Jean. ITIL® 4 - Entender el enfoque y adoptar las buenas prácticas - Gestión de las configuraciones de servicios | Ediciones ENI. Ediciones ENI - Libros y vídeos didácticos de informática para todos los niveles [página web]. (Octubre, 2020). [Consultado el 2, septiembre, 2022]. Disponible en Internet: <https://www.ediciones-eni.com/open/mediabook.aspx?idR=40391c3056fdc3f9a76467cc083633db>>.

LUC BAUD, Jean. ITIL® 4 - Entender el enfoque y adoptar las buenas prácticas - Gestión de la seguridad de la información | Ediciones ENI. Ediciones ENI - Libros y vídeos didácticos de informática para todos los niveles [página web]. (Octubre, 2020). Disponible en Internet: <https://www.ediciones-eni.com/open/mediabook.aspx?idR=ca3a6fcc3764db28a4b44cd402a08a82>>.

LUC BAUD, Jean. ITIL® 4 - Entender el enfoque y adoptar las buenas prácticas - Gestión de la estrategia | Ediciones ENI. Ediciones ENI - Libros y vídeos didácticos de informática para todos los niveles [página web]. (Octubre, 2020). Disponible en Internet: <https://www.ediciones-eni.com/open/mediabook.aspx?idR=74808c81c6c4e2d9bad4d83850a1f550>>.

LUC BAUD, Jean. ITIL® 4 - Entender el enfoque y adoptar las buenas prácticas - Gestión de la disponibilidad | Ediciones ENI. Ediciones ENI - Libros y vídeos didácticos de informática para todos los niveles [página web]. (Octubre, 2020). Disponible en Internet: <https://www.ediciones-eni.com/open/mediabook.aspx?idR=7f10f2ec97458bcbf6745b30dd801e96>>.