

PLAN DE MEJORAMIENTO PRACTICAS EMPRESARIALES
ENERGY & PROJECTS

PRESENTADO POR:
VALENTINA GOMEZ GRANADOS

NEGOCIOS INTERNACIONALES

DIRIGIDO POR:
ANDRES SAMPER

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

BOGOTÁ D.C

2022

Tabla de contenido

Agradecimientos	3
Resumen.....	4
Abstract	5
Introducción	6
La Empresa	7
1.1 ASPECTOS GENERALES	
1.1.1 Misión, Visión, Valores.....	8
1.1.2 Objetivos Estratégicos.....	9
1.1.3 Ubicación Geográfica.....	9
1.1.4 Estructura Organizativa.....	10
1.1.5 Unidad o departamento donde se desarrolla la practica	11
1.1.5.1 Análisis DOFA	12
2. Planteamiento de plan de mejora respecto a las practicas	
2.1 Importancia, Limitaciones y Alcance	13
2.2 Objetivos	
2.2.1 Objetivo General.....	14
2.2.2 Objetivos Específicos	15
3. Contenido Plan de Mejora	
3.1. Propuesta de Mejora	16
3.2. Conclusiones.....	17
3.3. Bibliografía	18
3.4. Anexos	19
4. Seguimiento Práctica Profesional	
4.1 Programación de actividades realizadas en el periodo de práctica	20
4.2 Cumplimiento de objetivos trazados por mes (Ciclo I – IV).....	21-22

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecerle a Dios por brindarme la oportunidad y abrirme puertas donde creí no tenerlas para poder iniciar y posteriormente culminar mi carrera de la mejor manera, por permitirme en este largo camino conocer personas que me aportaron conocimientos, experiencias enriquecedoras y gratificantes que sin duda alguna me quedaran para toda la vida.

A mi madre quien siempre ha sido el motor que tengo y el espejo de que todo lo que me proponga con dedicación y esfuerzo lo puedo lograr sin duda alguna, es quien ha estado para mí en mis días difíciles donde sentí que por cansancio o demás factores no lograría cumplir esta meta tan importante. A mi padre que, con sus palabras de aliento, me inculcarme su amor por el estudio desde pequeña y sus consejos de vida permitieron que siempre tuviera un objetivo claro. Y a mi hermana quien es una de las personas que más admiro por su temple y sus ganas de comerse al mundo, es y será mi ejemplo para seguir, le agradezco por todos los consejos para poder estar aquí.

A mis docentes por todas las enseñanzas, experiencia y su compromiso gracias a esto tuve las bases para poder iniciar mi vida laboral en la carrera y desenvolverme de la mejor manera con los conocimientos básicos de aquí en adelante, así mismo a la Universidad Santo Tomas por abrirme sus puertas y poner a mi disposición buenos profesores para poder formarme.

A mis amigos cercanos que vivieron esta larga experiencia conmigo y disfrutaron cada momento, me enseñaron y sumaron en mi vida, son personas que nunca voy a olvidar.

RESUMEN

Por medio de este trabajo escrito se busca implementar una matriz en la que se contenga información detallada de los embarques como número de guía, referencia del cliente, ETA (Tiempo estimado de arribo) de la carga, nacionalización, estatus de la carga y fecha de facturación estimada por la AA (Agencia de Aduana). Adicional a esto se implementó ya en la operación una matriz de seguimiento para las anulaciones de facturas que se rechazan por parte del cliente en la que se contiene el número de embarque, la factura a rechazar, el motivo de este rechazo, si el proceso de refacturación procede o no, el nuevo número de factura generada y la fecha de refacturación, esto con el fin de llevar un control sobre estos ya que se evidencio que se solicitaba la anulación de estas pero no se tenía un seguimiento por lo que no se volvían a facturar en los plazos establecidos para el cierre del cliente y quedaban en cartera por lo que generaba una alerta en el área de finanzas.

Para el área de Energy & Projects será de gran ayuda estas dos matrices ya que las personas involucradas en el proceso tendrán una información más visible, clara y detallada del estado de las cargas y la facturación correcta de estas, evitando que se pierda la información en las líneas de correo previas y mejorando los KPI's internos.

ABSTRACT

The purpose of this paper is to implement a matrix containing detailed information of the shipments such as waybill number, customer reference, ETA (Estimated Time of Arrival) of the cargo, nationalization, cargo status and estimated invoice date by the Customs Agency. In addition to this, a tracking matrix was implemented in the operation for the cancellation of invoices that are rejected by the customer, which contains the shipment number, the invoice to be rejected, the reason for this rejection, whether the re-invoicing process proceeds or not, the new invoice number generated and the date of re-invoicing. This was done in order to have control over these invoices, since it was evidenced that the cancellation of these invoices was requested but there was no follow-up, so they were not re-invoiced within the deadlines established for the closing of the client and remained in the portfolio, which generated an alert in the finance area.

For the Energy & Projects area, these two matrices will be of great help since the people involved in the process will have more visible, clear and detailed information on the status of the loads and their correct billing, avoiding the loss of information in previous mail lines and improving internal KPIs.

INTRODUCCIÓN

Como bien sabemos, el comercio internacional es un mundo en el que se debe sumergir por completo y estar siempre alertas para poder manejar la operación de la mejor manera, siempre habrá inconvenientes en el proceso o falencias, identificando estas se busca proponer soluciones para mitigar los posibles efectos negativos en el proceso.

“DSV es una de las empresas con mayor reconocimiento a nivel mundial, con más de 60 años de experiencia en el mercado colombiano y presencia en más de 80 países.” (DSV Colombia | DSV, s. f.) Se denomina un agente de carga internacional que maneja diferentes sectores industriales como lo son farmacéuticos, salud, carga perecedera, tecnología, química, manufactura y energía en el área de Oil & Gas. Brinda servicios como lo son el transporte aéreo, marítimo y terrestre y el despacho de aduanas por medio de terceros.

Teniendo en cuenta el análisis realizado en este trabajo se identificó que la facturación en general del proceso manejado estaba presentando demoras por temas externos, por lo cual se implementó una comunicación directa con la aduana y control sobre las operaciones que estaban vigentes en el momento, sumando a esto la falta de seguimiento y trazabilidad en las anulaciones generaba una alerta roja en el área de finanzas por procesos de cartera vencida.

Por lo que se implementaron herramientas de control para seguimiento y manejo a detalle de la operación, mejorando el desempeño del área en temas de facturación y creando un proceso a seguir para el siguiente practicante que tome el cargo.

LA EMPRESA

1. Aspectos Generales

DSV es una empresa de transporte y logística danesa que busca proporcionar y generar soluciones para la cadena de suministro de diferentes empresas a nivel mundial por tráfico terrestre, aéreo y marítimo. Fue fundada por nueve transportistas y un director comercial en Dinamarca en 1976. La idea era ganar una posición de fuerza en un mercado muy competitivo, para lograr esto se ha tenido que desenvolver en el mercado adoptando nuevos cambios y retos; uno de estos fue la fusión con Panalpina S.A.S lo cual le trajo nuevos clientes a la empresa y mayor reconocimiento.

“Desde entonces, DSV ha crecido principalmente mediante la adquisición de otras empresas de transporte y logística; primero en Dinamarca, luego en Escandinavia y más tarde en Europa y el resto del mundo”, (DSV construye el mayor centro logístico de Europa | DSV, s. f.) el crecimiento y las adquisiciones han sido enormes, lo que ha hecho que esta se “convierta en una empresa global formada por un grupo diverso de oficinas locales con historias locales.”

Cuenta con diferentes sectores de la economía como lo son el área de perecederos, consumo, manufactura, farmacéutica salud y la industria de Oil and Gas y como dato curioso desde 1987, DSV cotiza en la bolsa de Copenhague y es una de las 25 acciones danesas más negociadas.

1.1.1 Misión

Excelencia operativa

“El comercio mundial impulsa la prosperidad del mundo, pero el comercio sin fisuras no es un hecho. A través de nuestro enfoque persistente en la transparencia, la productividad y la escalabilidad, Creamos flujos comerciales globales más eficientes

para las empresas. La excelencia operativa va de la mano de la sostenibilidad. Una cadena de suministro bien planificada también es una cadena de suministro más ecológica” (Purpose and Strategy | DSV, n.d.)

1.1.1 Visión

Crecimiento sostenible

“Ayudamos a nuestros clientes a crecer manteniendo el flujo de sus cadenas de suministro. Creamos soluciones eficientes para todas las empresas con un enfoque en la confiabilidad, el impacto ambiental y el costo, independientemente de la industria y el tamaño. Ofrecemos las mismas oportunidades de crecimiento a todos los empleados. Las personas son el motor del éxito de nuestra empresa, por lo que cuanto más proporcionemos lugares de trabajo saludables y seguros, así como grandes oportunidades de crecimiento mayores serán nuestras posibilidades de alcanzar nuestros ambiciosos objetivos de crecimiento. Ayudamos a las sociedades a crecer con integridad. Desarrollamos nuestra actividad con integridad, respetando las diferentes culturas y la dignidad y los derechos de las personas en todos los países. Aumentamos el valor para el accionista. Queremos seguir siendo uno de los principales proveedores mundiales, satisfaciendo las necesidades de los clientes de servicios de transporte y logística. Nuestro objetivo es crecer de forma orgánica y mediante adquisiciones, y figurar entre los más rentables del sector.” (Purpose and Strategy | DSV, n.d.)

1.1.1 Valores Corporativos

- **Nuestros clientes primero:** Siempre buscan ofrecer una experiencia grata a sus clientes brindándoles servicios de alta calidad, cuentan con buena atención al cliente para que se queden con DSV constantemente y se les facilita el poder hacer negocios.
- **El mejor rendimiento:** Por medio de la transparencia guían sus resultados y beneficios obteniendo la confianza por parte de los clientes actuando con lealtad. DSV impulsa el espíritu emprendedor, empresarial y empoderamiento local.
- **Colaboración verdadera:** Asumen la responsabilidad y muestran iniciativa de manera colaborativa en la solución de las diferentes coyunturas que se puedan presentar, son fieles creyentes de la comunicación respetuosa y el dialogo abierto. (Values | DSV. (n.d.)

1.1.2 Objetivos Estratégicos

- Mantener el flujo de las cadenas de suministro en un mundo de cambios.
- Llevar a cabo las actividades con integridad, respeto y dignidad de las diferentes culturas.
- Brindar calidad y confiabilidad en todas las actividades.
- Optimizar continuamente las cadenas de suministro de sus respectivos clientes.

1.1.3 Ubicación Geográfica

Actualmente DSV Air & Sea cuenta con una sede principal ubicada en el centro empresarial Buro 25 con dirección Diagonal 25G, no. 95-85, Torre 3, Piso 3.

Figura 2. Mapa Ubicación Geográfica de la compañía.

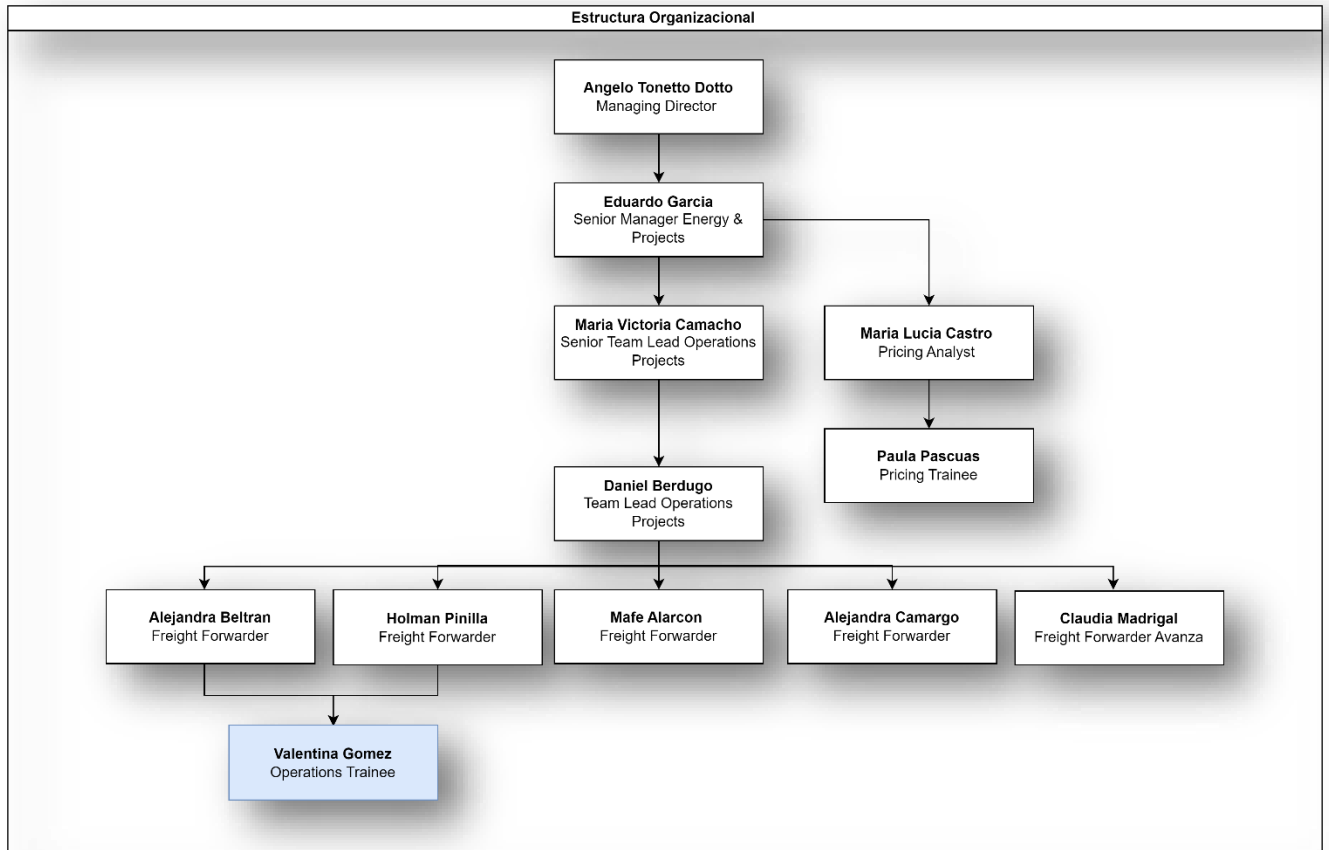


Google (Indicaciones de cómo llegar a DSV air & sea, Bogotá, s. f.)

Recuperado el 03 de marzo de 2023

1.1.4 Estructura Organizativa

Figura 3. Organigrama Energy & Projects Department



Fuente: Elaboración propia, tomada de los datos obtenidos por DSV (19 de diciembre de 2022) DSV Air & Sea

Funciones Desempeñadas:

- Creación de embarques para exportación.
- Creación y facturación de OTH's
- Confirmación de arribos.
- Estimación de gastos en destino y de aduana
- Radicación de facturas.
- Intercompany's.
- Seguimiento facturas anuladas.

1.1.5 Departamento de la práctica

El área de Energy and Projects realiza el manejo de importaciones y exportaciones, principalmente marítimas y aéreas para cargas especializadas en proyectos de energía renovable y no renovable, aceites y maquinaria pesada. Específicamente hacen el manejo de herramientas aptas para el proceso de extracción de petróleo, aceites y lubricantes para el sector automotriz, baterías de litio y demás productos que sus clientes requieran para llevar a cabo sus fines establecidos.

Esta mercancía puede ser extra dimensionada o carga peligrosa, por lo que esta área es especializada en el manejo especial de estas operaciones con la documentación adicional requerida para poder mover la carga en mención de acuerdo a la normatividad IATA, empaque y embalaje de acuerdo a la mercancía, uso de contenedores especiales dependiendo si el transporte marítimo FCL (Full Container Load) o LCL (Less than Container Load) o carga suelta en el transporte aéreo para aviones de carga, los cuales pueden ser cargueros o comerciales.

El departamento trabaja de manera conjunta sin embargo el proceso se divide en dos secciones, en primer lugar se encuentra el área de Pricing quienes son los encargados de realizar la solicitud de creación para un nuevo cliente, las cotizaciones con tarifas específicas para cada cliente; una vez estas propuestas son aceptadas por el cliente se logra cerrar el negocio y es ahí cuando ingresa el área de operaciones que son encargados básicamente de coordinar que la mercancía llegue de manera correcta a su destino. En la sección de Operaciones ejercí mis funciones en el cargo de Operations Trainee para la cuenta de Baker Hughes que es uno de los clientes principal en este sector (Oil & Gas).

En la parte operativa se desempeñaron funciones como creación de embarques para exportación, confirmación de arribos en aeropuerto o puerto, estimación y facturación de gastos a terceros como bodegajes, gastos portuarios y demás generados por la agencia de aduana, radicación hacia el cliente, posteo de Intercompany's que se refiere a la división de ganancia cuando la operación es manejada por dos sedes de DSV y seguimiento a las facturas anuladas por el cliente.

Adicionalmente se estuvo soportando a la cuenta de Tuscany con la creación del documento TOH el cual era crear un reporte para el cliente en donde se evidenciará que lo que origen entrega de carga fuera lo mismo que el cliente envió y lo que llegó a su destino, en la creación de este documento se realizaba validación de documentos como la PL (Packing List) CIV (Factura comercial) y PO (Purchase Order).

1.1.5.1 Análisis DOFA

Tabla 1. Análisis DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
- Conocimiento de procesos en el equipo de trabajo. - Falta de control en el seguimiento a facturadas anuladas por el cliente. - La agencia de aduana no tiene un cierre de facturación hacia DSV.	- Adquisición de nuevos clientes. - Alza del dólar. - Nuevas oportunidades de negocio en el sector energético y de proyectos.
FORTALEZAS	AMENAZAS
- Reconocimiento a nivel global. - Capacitaciones constantes en la plataforma de estimación y facturación CW1. - Diferentes proveedores en el manejo de la operación. - Facturación de las operaciones en USD.	- Retraso en el pago de cartera en los tiempos establecidos por parte del cliente. - Procesos sin facturar debido al cierre mensual establecido por el cliente. - Competitividad en el mercado (DHL y KN).

Fuente: Elaboración propia

1. PLANTEAMIENTO PLAN DE MEJORA

Planteamiento Central

En base al análisis realizado en la matriz DOFA, se logró evidenciar falencias en el proceso y área de operaciones las cuales tienen un efecto negativo y repetitivo en cada cierre mensual y una afectación notoria para el cierre de fin de año. Estas son la **falta de control y demora en la facturación generada por la aduana hacia DSV en las operaciones manejadas**; lo que genera una acumulación de procesos con levante sin facturación y una molestia directa hacia el cliente, también se evidencio que **no había un seguimiento acorde y funcional a las facturas finales que son rechazadas por el cliente**, no se tiene un control sobre estas por lo que se acumulan sin pago en cartera generando así una alerta en el área de finanzas.

Es por esto, que el planteamiento de este plan de mejora se basa en crear nuevas herramientas como bases de datos, que permitan el buen funcionamiento y control para que la operación finalice de manera correcta y sin reprocesos, beneficiado al área de Energy and Projects de manera interna y externa. A nivel externo se busca brindar atención al cliente de manera rápida y eficiente con el status de sus cargas y finalizaciones y a nivel interno permite mejorar el seguimiento, control y evitando el margen de error generando así una mejoría en los KPI's de cara a la empresa.

2.1 Importancia, Limitaciones y Alcance

Importancia

Este trabajo aporta al desarrollo de manera controlada y eficiente por una parte a la creación, estimación y facturación de gastos a terceros y portuarios por parte de la aduana al cliente y por otro lado al control de cartera por medio de una revisión y control de facturas rechazadas para que el pago de esta se encuentre al día; todo esto por medio de las herramientas mencionadas anteriormente y que serán explicadas de manera detallada a lo largo del trabajo, adjuntándolas como anexos para el manejo y enseñanza de futuras personas que tomen el cargo en el que me

desempeño durante este periodo de tiempo facilitándoles así el acceso, seguimiento y manejo de lo que se ha venido realizando con este cliente lo cual generara un mayor rendimiento de cara al cliente y al área de trabajo.

Limitaciones

En este proceso se presentaron limitantes especialmente en la actualización de datos por parte del proveedor debido al volumen de cargas que estos tenían y a los diferentes datos que se debían completar, en la facturación de los procesos que ya tuvieron levante y en las refacturaciones por falta de seguimiento. Esto genero una limitación de manera interna para el control y facturación sin embargo se logró el objetivo de reducir estas demoras y mejorar el proceso de cara al cliente.

Alcance

Por último, tenemos el alcance de este trabajo para DSV, se generó un avance e impacto en los procesos internos del área y en el dinamismo del comportamiento frente al cliente directamente en este caso Baker Hughes, gracias a este trabajo la compañía esta brindado un seguimiento efectivo en la facturación con eficiencia y calidad en la atención y resolución de procesos para el cliente.

2.2 Objetivos

2.2.1 Objetivo General:

Implementar herramientas para el control de facturación afianzando el acuerdo B2B establecido en el SOP como de cara al cliente, mejorando así el funcionamiento y manejo de la operación sin generar reprocesos.

2.2.2 Objetivos Específicos

- Realizar un análisis detallado de los procesos efectuados para ver las inconsistencias que se tenían y poder trabajar en pro de una solución a estas.
- Identificar la información encontrada en Dashboards con la finalidad de comprender a detalle el proceso y los datos relacionados en este.
- Programar reuniones semanales de control con la agencia de aduana para que la operación finalice dentro de los plazos establecido.

PARTE III

CONTENIDO PLAN DE MEJORA

3.1 Propuesta de Mejora

Durante el periodo comprendido de la práctica, tomando como fecha inicial el 21 de junio hasta el 21 de diciembre se lograron evidenciar una serie de inconsistencias en el proceso de facturación interna y externa lo cual estaba limitando el alcance de la compañía para con el cliente, entre ellos la **falta de seguimiento a las operaciones que ya contaban con levante sin facturación por parte de la aduana hacia nosotros y el no registro de las facturas en reclamación y anuladas por parte del cliente**. En consecuencia, se generó desorden, retrasos y confusión en la operación por lo que se evidencio la necesidad de buscar solución a dichos inconvenientes en los tiempos establecidos, este plan de mejora se implementa directamente en las funciones desarrolladas en el cargo como practicante, si bien por un lado se tiene una dependencia con la aduana por la facturación de sus gastos portuarios; este plan se desarrolla en el cargo ejercido durante el periodo de prácticas.

Este plan de mejora se dividió en dos manejos uno para cada inconsistencia encontrada, para dar inicio se identificó que la falencia interna tenía una oportunidad de acción inmediata ya que se evidencio que para el cliente Baker Hughes se necesitaba un manejo y control a detalle de cada reclamación y anulación generada por ellos, por lo que se realizó un cuadro de control que permitiera obtener visibilidad de la información como motivo y estado de cada proceso de manera

mensual, con el objetivo principal de dar seguimiento a estas y así reducir el nivel de facturas rechazadas sin refacturación y su acumulación en cartera para el área de finanzas.

Por otro lado, tenemos la falencia externa; se identificó que la Agencia de Aduana, en este caso SIAP realizaba el levante de la mercancía, pero no generaba la facturación de esta en los plazos establecidos por lo que generaba una demora en la finalización de la operación ya que no podíamos facturar los procesos que ya habían terminado de cara al cliente. En esta falencia se presentó una propuesta de mejora entre la aduana y DSV realizando un Dashboard con información detallada del paso a paso de la operación, con el fin de poder tener control sobre las cargas ya con levante luego del tiempo estipulado para la emisión de esta y el envío de soportes, esto con el fin de tener un seguimiento claro de la operación y poder finalizar en su totalidad la operación con el cliente.

A partir de este control se busca medir el manejo de ambas oportunidades y el desempeño del área en base a estas buscando acciones que aumenten la atención y servicio al cliente. Una vez se obtuvo esta información se desarrollaron los cuadros de control tipo Dashboards en el cual se verificaban diferentes datos como numero de factura, motivo de rechazo, estatus, fecha de refacturación, numero relacionado y por otro lado datos como numero de guía, trafico, fecha de arribo, fecha de levante, coordinador encargado, observaciones del embarque, numero de factura SIAP y numero.

Esta información permite el análisis detallado del proceso para más adelante evidenciar las estrategias para el beneficio de la compañía.

3.2 Conclusiones

Gracias a la implementación de estos cuadros de control, en los últimos meses de prácticas se evidencio una mejoría notoria en el desempeño del área de manera positiva cumpliendo con el objetivo principal de este plan de mejora.

En primer lugar, el cuadro de control por anulaciones redujo significativamente los casos críticos de cartera, debido a que se tenía un seguimiento de las anulaciones o reclamaciones que estaban activas en el momento y la refacturación de estas de manera efectiva. Se evidencio que el pago de cartera no se estaba generando ya que no se tenía un orden de las facturas que se habían anulado, por lo que el cobro de estas no se generaba y quedaban pendientes, es por esto que se realizó dicho seguimiento, lo cual hizo que el área tuviera más control y el pago de facturas se hiciera correctamente.

Por otro lado, el Dashboard que se añadió para el seguimiento y control para con la aduana en temas de facturación ha mejorado el control de las operaciones manejadas por nosotros, se identificó que no se sabía que operaciones debían estar ya facturadas ya que no podíamos evidenciar la fecha de levante que tenían estas, por lo que se tenía desorden y ocasionaba que la aduana acumulara procesos y facturara en volumen días antes del cierre del cliente, por ende no se alcanzaban a estimar y facturar todas, gracias a este cuadro es posible ver información a detalle y tener claridad en que procesos ya deberían estar facturados para poder finalizar la operación en su totalidad de cara al cliente.

También apporto una comunicación más efectiva con el Control Tower para la cuenta de Baker y las personas encargadas de cada proceso en la aduana por medio de llamadas telefónicas, reuniones semanales para ver estatus pendientes y correos, permitiendo así el seguimiento en tiempo real buscando mejorar la satisfacción del cliente.

Con relación a lo anterior, pudimos notar que las principales debilidades eran el no orden, seguimiento, falta de información y comunicación entre las personas involucradas en la operación, muchas veces las reclamaciones se quedaban en correos, pero nadie tomaba acción sobre ellas por

lo que no se le facturaba de nuevo al cliente y no se tenía una comunicación asertiva con la aduana para mejorar los tiempos de facturación de aquellas cargas que ya tenían levante. gracias a estas herramientas y el trabajo en equipo de los colaboradores se logró tener control y conocimiento a tiempo mejorando la efectividad y rapidez de proyectos en el área de facturación.

Para finalizar, pude desempeñar mis prácticas de una manera óptima gracias a la facultad de Negocios Internacionales y su programa por el cual me brindaron conocimientos básicos como terminologías, términos de negociación, partidas arancelarias que me permitieron tener una curva de aprendizaje optima en el cargo.

3.3 Bibliografía

- Values | DSV. (n.d.). <https://www.dsv.com/en-gb/about-dsv/values>
- Purpose and strategy | DSV. (n.d.). <https://www.dsv.com/en-gb/about-dsv/purpose-and-strategy>
- DSV construye el mayor centro logístico de Europa | DSV. (s. f.). <https://www.dsv.com/es-es/sobre-dsv/prensa/actualidad/es/2020/06/dsv-mayor-centro-logistico-europa-horsens-dinamarca>
- *Por qué elegirnos* | DSV. (s. f.). <https://www.dsv.com/es-mx/por-que-dsv>
- Indicaciones de como llegar a DSV air & sea, bogotá. (s. f.). Google.
<https://www.google.com/maps/place/DSV+Air+%26+Sea/@4.6805395,-74.1233987,18z/data=!4m10!1m2!2m1!1sdsV+air+and+sea+ubicacion+bogota!3m6!1s0x8e3f9b67838e2481:0x338e8290ec3d5382!8m2!3d4.6805448!4d-74.1224036!15sCiBkc3YgYWlyIGFuZCBzZWVudF9vZmZpY2XgAQ!16s%2Fg%2F11pbnzj3l>
- *DSV Colombia* | DSV. (s. f.). <https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/latam/dsv-colombia>

Seguimiento procesos de reclamación y facturación del cliente

SHIPMENT	# FACTURA	MOTIVO	PROCEDE	FECHA DE REFACTURACION	FACT NUEVA	ESTADO
SBOG0052726	B107319	Ref defact baker diferente a soportes		19-Aug	B118562	OK
SBOG0051339	B109106	Soportes Incompletos		5-Aug	B116357	OK
STAO7112136	B106361	FACTURAS EMITIDAS EN PESOS Y EN DOLARES, LA TOTALIDAD DE CONCEPTOS DEBIAN SER EMITIDOS EN PESOS.		3-Aug	B115800	OK
STAO7112136	B106362					OK
SBOG0053060	B107930	Linea de negocio diferente		19-Aug	B118565	OK
SBOG0052278	B108028	No se subio al drive		19-Aug	B118568	OK
STSN7083070	B101120	No se subio al drive		18-Aug	B118309	OK
SIAH0170435	B104073	Fue rechazada por falta de cotizacion		19-Aug	B118454	OK
SBOG0055832	B117737	Se factura en USD		1-Sep	B120574	OK
SBOG0053726	B117482	No se le facturo todo a Baker		1-Sep	B120571	OK
SBOG0055019	B115073	Falta soportes de dos conceptos facturados		12-Sep	B122260	OK
STAO7112136	B115800	Soportes Incompletos/Demoras		14-Sep	B122707	OK
SBOG0053060	B118565	No esta en One Drive		12-Sep	B122329	OK
SIAH0179157	B118459	Descripcion de tributos aduaneros incorrecta		12-Sep	B122319	OK
SBOG0056918	B120807	Monto incorrecto en gastos a terceros		16-Sep	B123032	OK

CD	COL	LINEA	FACTURA	GUIA/B/L	FECHA ASIGNA (ATA)	FECHA LEVANTE	FECHA ENTREGA	ADMINISTRACION	ESTADO	PENDIENTE	OBSERVACIONES	FECHA INGRESO A DEPÓSITO	FECHA SIAF	FECHA FACTURACION	FECHA EMPAQUE	LINEA	CDL	
AE0933685	COL-IM-19-2344	DS	3349445	1194703720	13/09/2019	16/09/2019	20/09/2019	BOGOTA	FINALIZADO	noviembre	10-09 SE RECIBE VIA MAIL COPIA FACTURA ESTA SIN DESGLOSE DEL CPT *** 12-09 SE RECIBE INSTRUCCIONES PARA REPROCESO CLASIFICACION	16/09/2019	BOG 37054	24/09/2019	4	3349445	DS	COL-IM-19-2344
AE0933753	COL-IM-19-2338	DS	3355740	3596198093	13/09/2019	16/09/2019	20/09/2019	BOGOTA	FINALIZADO	noviembre	FACTURA *** 12-09 SE RECIBE INSTRUCCIONES CON PEDIDO REPROCESO CLASIFICACION	16/09/2019	BOG 37053	24/09/2019	4	3355740	DS	COL-IM-19-2338
AE0933603	COL-IM-19-2363	PP	3348035	14H0072381	17/09/2019	20/09/2019	23/09/2019	BOGOTA	FINALIZADO	noviembre	10-09 SE RECIBE VIA MAIL COPIA FACTURA *** 12-09 SE SOLICITA CONFIRMACION DEL REPROCESO CLASIFICACION	17/09/2019	BOG 37057	25/09/2019	2	3348035	PP	COL-IM-19-2363
AE0933910	COL-IM-19-2365	DS	3358108	1856292185	18/09/2019	20/09/2019	20/09/2019	BOGOTA	FINALIZADO	noviembre	FACTURAS, PTE DESGLOSE DEL CPT *** 15-09 OK INF PARA CLASIFICAR CLIENTE	19/09/2019	BOG 37052	24/09/2019	4	3358108	DS	COL-IM-19-2365
AE0934029	COL-IM-19-2399	DS	3359625	4763136302	18/09/2019	20/09/2019	26/09/2019	BOGOTA	FINALIZADO	noviembre	FACTURA Y LISTA DE EMPAQUE *** 18-09 OK NOTIFICACION CON PEDIDO Y GUIA *** 20-09 OK INFORMACION SUPLENTE	19/09/2019	BOG 37151	11/10/2019	5	3359625	DS	COL-IM-19-2399
AE0933908	COL-IM-19-2372	DS	3356048	1856221942	18/09/2019	20/09/2019	26/09/2019	BOGOTA	FINALIZADO	noviembre	FACTURAS, PTE DESGLOSE DEL CPT *** 15-09 OK INF PARA CLASIFICAR OK	19/09/2019	BOG 37148	11/10/2019	5	3356048	DS	COL-IM-19-2372
AE0933926	COL-IM-19-2432	DB	3358144	2629162432	17/09/2019	23/09/2019	24/09/2019	BOGOTA	FINALIZADO	noviembre	13-09 SE RECIBE VIA MAIL COPIA FACTURAS *** 16-09 PEDIDO EN REPROCESO CLASIFICACION *** 17-09 OK INFORMACION SUPLENTE	18/09/2019	BOG 37072	25/09/2019	1	3358144	DB	COL-IM-19-2432
AE0933927	COL-IM-19-2402	DB	3346172	14H0072866	20/09/2019	23/09/2019	24/09/2019	BOGOTA	FINALIZADO	noviembre	FACTURAS *** 16-09 PEDIDO EN REPROCESO CLASIFICACION *** 18-09 OK INFORMACION SUPLENTE	21/09/2019	BOG 37071	25/09/2019	1	3346172	DB	COL-IM-19-2402
AE0934165	COL-IM-19-2437	DB	3361719	8328601116	21/09/2019	24/09/2019	27/09/2019	BOGOTA	FINALIZADO	noviembre	FACTURA Y LISTA *** 20-09 PEDIDO EN REPROCESO CLASIFICACION *** 23-09 OK INFORMACION SUPLENTE	23/09/2019	BOG 37146	11/10/2019	4	3361719	DB	COL-IM-19-2437
AE0933903	COL-IM-19-2392	DS	3355814	020-91468834	22/09/2019	25/09/2019	26/09/2019	BOGOTA	FINALIZADO	noviembre	FACTURAS *** 16-09 OK INFORMACION PARA CLASIFICAR *** 18-09 SE RECIBE INFORMACION SUPLENTE	23/09/2019	BOG 37149	11/10/2019	5	3355814	DS	COL-IM-19-2392
AE0934024	COL-IM-19-2447	DB	3359840	HAWE NO 14H0073020	25/09/2019	25/09/2019	26/09/2019	BOGOTADISCARGUE	FINALIZADO	octubre	FACTURA Y LISTA DE EMPAQUE *** 18-09 PEDIDO EN REPROCESO CLASIFICACION	NA	BOG 37150	11/10/2019	5	3359840	DB	COL-IM-19-2447

Excel

REVISION FACTURACION BAKER - Saved

Search (Alt + Q)

Valentina Gomez - DSV

File

Home

Insert

Draw

Page Layout

Formulas

Data

Review

View

Help

Clipboard

Cut

Copy

Format Painter

Font

Calibri

11

A⁺

A⁻

B

I

U

D

Alignment

Wrap Text

Merge & Center

General

\$

%

00

00

00

Conditional Formatting

Format As Styles

Insert

Delete

Format

Σ AutoSum

Clear

Sort & Filter

Find & Select

Comments

Catch up

Editing

Share

Undo

Redo

Font

Clipboard

Alignment

Number

Styles

Cells

Editing

14

×

✓

fx

PENDIENTE RETIRO

	A	B	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	COL	LINE	GUIA / BL	ARRIBO	LEVANTE	RETIRO	ESTATUS	RESPONSABLE			
1	COL-IM-22-3287	PP	943410147	12/13/2022	1/26/2023	N/A					
3	COL-IM-23-0004	PP	IAH0205664	1/4/2023	1/20/2023	SIN RETIRAR		PENDIENTE RETIRO			
10	COL-IM-23-0119	CWI	1050756862	1/21/2023	2/13/2023	2/15/2023					
11	COL-IM-23-0208	CWI	5039552280	1/28/2023	2/8/2023	2/13/2023					
12	COL-IM-23-0235	CWI	1050871401	1/31/2023	2/8/2023	2/13/2023					
14	COL-IM-23-0238	CWI	IAH0208999	2/1/2023	2/1/2023	3/2/2023					
16	COL-IM-23-0293	DS	5606810031	2/2/2023	2/13/2023	2/15/2023					
18	COL-IM-23-0175	PP	MLCWIABH10013682	2/6/2023	2/14/2023	2/14/2023					
19	COL-IM-23-0310	CWI	2334941943	4/2/2023	18/02/2023	22/02/2023					
20	COL-IM-23-0290	CWI	7116207626	4/2/2023	17/02/2023	22/02/2023					
21	COL-IM-23-0302	ALS	MX101276397	4/2/2023	20/02/2023	PTE					
22	COL-IM-23-0152	ALS	MLCWIABH10013648	6/2/2023	13/02/2023	13/02/2023					
23	COL-IM-23-0308	CWI	2136390771	6/2/2023	20/02/2023	22/02/2023					
24	COL-IM-23-0272	DB	415540415	7/2/2023	20/02/2023	21/02/2023					
25	COL-IM-23-0314	DB	IAH0210228	10/2/2023	18/02/2023	20/02/2023					
26	COL-IM-23-0316	WLS	4220384431	11/2/2023	17/02/2023	22/02/2023					
27	COL-IM-23-0362	CWI	8527131476	20/02/2023	20/02/2023	22/02/2023					
28	COL-IM-23-0356	ALS	IAH0210330	12/2/2023	17/02/2023	17/02/2023					
29	COL-IM-23-0346	CWI	CAL0008384	12/2/2023	18/02/2023	20/02/2023					
30	COL-IM-23-0335	DB	IAH0210484	12/2/2023	20/02/2023	21/02/2023					
31	COL-IM-23-0366	PP	US101281796	12/2/2023	21/02/2023	21/02/2023					
32	COL-IM-23-0373	ALS	4220384407	12/2/2023	22/02/2023	PTE					
33	COL-IM-23-0412	ALS	IAH0210574	12/2/2023	22/02/2023	PTE					
34	COL-IM-23-0284	DS	4591019490	13/02/2023	22/02/2023	PTE					
35	COL-IM-23-0389	CWI	Y365163	15/02/2023	17/02/2023	21/02/2023					
36	COL-IM-23-0095	ALS	AEDXB0000005709	16/02/2023	18/02/2023	20/02/2023					
37	COL-IM-23-0396	DB	2450785466	17/02/2023	20/02/2023	21/02/2023					

×

✓

+

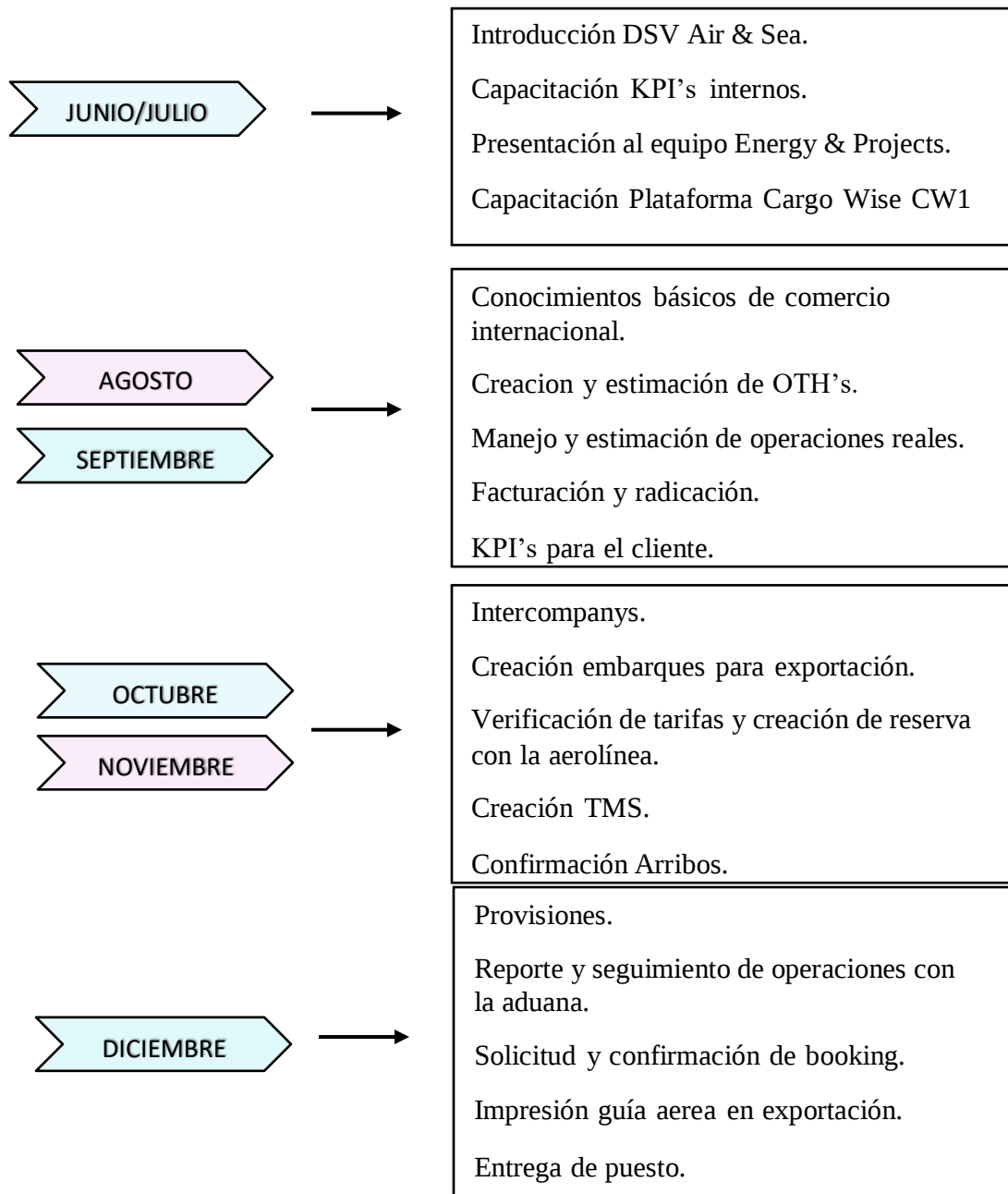
PENDIENTE POR FACTURAR

FACTURADO

PARTE IV

Seguimiento de la Práctica Profesional

Figura 4. Cronograma de actividades



Fuente: Elaboración propia

Cumplimiento de objetivos mensuales

Tabla 1. Cumplimiento por mes

CICLO	FECHA	ACTIVIDADES	LOGROS ALCANZADOS	DIFICULTADES PRESENTADAS
1	Junio 21 - 30	Introduccion a DSV Air & Sea y capacitaciones generales	Conocer a detalle la empresa, como se divide, entender su funcionamiento, en especifico el area de Energy.	
	Julio 1 - 15	Capacitación del sistema Cargo Wise (CW1)	Entender como funciona la plataforma en donde se realizan todas las operaciones, con que codigos se debe estimar, que no es valido hacer y como ver de manera sencilla los embarques de cada operativo.	Confusión en los codigos que tenían IVA o eran FREE dependiendo de que gastos se estaban generando.
	Julio 15 - 31	Inicio de Capacitacion del cargo practicante para Baker Hughes	Aprendizaje de las funciones a cumplir en el cargo, comprender como es el proceso del cliente.	El practicante anterior no habia estado dias antes por lo que habia mucho por estimar y se cruzo con el cierre del cliente.
	Agosto 1 - 15	Creación de OTH's para Baker Hughes y validacion de los documentos enviados para estos	Mejor entendimiento del manejo del cliente y de la operación	Crear como tal el OTH ya que son varios pasos a seguir y referencias ya establecidas
2	Agosto 16-18	Estimación de OTH's y operaciones reales	Mayor manejo de la operacion, visualizar la operación real a mas detalle	Uso del tarifario (Client Rates)
	Agosto 19 - 30	Facturación y Radicación	Finalización de la operacion y empiezo de manejo de todo hasta el momento solo	
	Agosto 31 - Septiembre 15	Explicación elaboración KPI's para Baker Hughes	Visualización de falencias para la ejecución de estos y acción sobre estas	No se hacia uso de la formula VLOOKUP para facilitar la elaboración
	Septiembre 15 - 30	Posteo de Intercompany's	Mayor manejo de la operación, division de profit entre DSV's	

3	Octubre 1 - 20	Creacion embarques expo y de reservas con la aerolínea	Verificacion de tarifas y manejo de operación real	
	Octubre 20 - 31	Solicitud de TMS en el sistema Silogtran	Manejo y conocimiento del sistema de solicitud de transporte para la carga	Llenar la informacion correctamente
	Noviembre 1 - 15	Confirmacion de arribos	Identificar correctamente el documento de transporte, como la guía aerea	
	Nov 16 - Dic 05	Provisiones	Provisionar cargas pendientes por facturar	
4	Diciembre 06 - 10	Generar reporte,seguimiento y contacto con la aduana	Mejor comunicación asertiva y control de operaciones	Respuesta rapida por parte de la aduana
	Diciembre 11 - 14	Solicitud y confirmacion de booking	Manejo en la pagina de la naviera	
	Diciembre 15 - 17	Impresión guía aerea	Generar documento para que la carga pueda salir a su destino, comunicacion con aeropuerto	Como imprimirla ya que se deben poner diferentes datos importantes
	Diciembre 18 - 21	Entrega de puesto, finalizacion de las funciones de practica y se entregan al nuevo practicante que toma el puesto.		