

Mejora en el proceso de reclamaciones del área control de negocios

Karen Daniela Bobadilla Chavez

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá, D.C.

2020

Mejora en el proceso de reclamaciones del área control de negocios

Karen Daniela Bobadilla Chavez

Trabajo de grado dirigido por:

Andrés Samper

Profesional en Negocios Internacionales

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá, D.C.

2020

RESUMEN

La Universidad Santo Tomás en la facultad de Negocios Internacionales ofrece 4 opciones de grado para poder culminar la carrera los cuales son Emprendimiento en donde se hace un plan de crecimiento y formación de empresa; Especialización para continuar estudiando y culminar con un pregrado y un posgrado; Semillero de investigación en donde se guía la realización de una publicación científica y por último la práctica profesional en donde se debe hacer un plan de mejora en la empresa en la que se está trabajando.

La opción de grado que más toman los estudiantes de la facultad son las prácticas profesionales ya que permite obtener experiencia laboral y poner en práctica los conocimientos adquiridos durante lo visto en la carrera. La facultad de Negocios Internacionales permite obtener diferentes enfoques lo que conlleva a formar profesionales versátiles que pueden desarrollar sus habilidades en campos como el marketing, logística, finanzas, entre otros.

La empresa sobre la cual se implementará este proyecto es Transborder S.A.S un agente de carga internacional que cuenta con una área llamada control de negocios que se encarga de medir la rentabilidad de cada operación teniendo en cuenta cuales quedan liquidadas y abiertas durante cada mes. Pero durante este proceso se presentan reclamaciones a los proveedores nacionales sobre cobros mal hechos que afectan económicamente la empresa.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis padres quienes siempre han estado apoyándome en este procesos de ser profesional, a mi mamá porque su perseverancia y lucha constante han hecho de mi una persona más fuerte y segura al momento de cumplir mis metas y me ha demostrado que todo en la vida se puede lograr con dedicación y esfuerzo. También agradezco a mi hermana porque es uno de mis motores para avanzar y ser un buen ejemplo a seguir siempre. A mis papá por enseñarme a ser disciplinada y cumplir con los objetivos que me propongo. A mis abuelos y mi tía por cada palabra de apoyo y ayuda constante a lo largo de mi vida y a todas las personas que hicieron posible de que este sueño de ser profesional se haya vuelto realidad.

Quiero agradecer a los profesores que no solo nos enseñan teoría sino también lecciones valiosas de vida, gracias a ellos he mejorado como persona y he dejado atrás miedos que me impedían dar a conocer mis opiniones. A mis amigas con las que durante 5 años compartí experiencias inolvidables y de las cuales me llevo una amistad larga y duradera. A Steven Barrera por haber estado presente en esta etapa tan importante de mi vida.

Finalmente quiero agradecer a Transborder S.A.S en especial a Andrés Quintero y a mis compañeros de área por haber creído en mí y en mis capacidades, por enseñarme que todas nuestras debilidades las podemos convertir en fortalezas y por haber hecho parte de mi crecimiento personal, laboral y profesional.

INTRODUCCIÓN

Los agentes de carga según el estatuto aduanero regido por el Decreto 1165 de 2019 es la persona jurídica autorizada para actuar en el modo de transporte marítimo y/o aéreo, cuyo objeto social incluye, entre otras, las siguientes actividades: Coordinar y organizar embarques, consolidar carga de exportación, desconsolidar carga de importación y emitir o recibir del exterior los documentos de transporte propios de su actividad, cuando corresponda. (DIAN, 2016)

Los agentes de carga internacional tienen una responsabilidad bastante alta con respecto al control de contrabando y corrupción en el país, es por esta razón que deben estar certificados en BASC (Business Alliance for Secure Commerce) que es una alianza del comercio internacional entre el gobierno y organizaciones internacionales para promover las buenas prácticas en el este sector, esto genera un alto prestigio que permite una mayor credibilidad frente a clientes nacionales e internacionales.

Los agentes de carga realizan operaciones relacionadas con importaciones que es el transporte de mercancías desde otros países hacia Colombia para este proceso es necesario que la empresa importadora tenga el RUT, realice un estudio de mercado en cuanto precios, competencia, entre otros para evitar dumping y malas prácticas en el país, identificar el producto que se va a importar y si requiere certificaciones adicionales para poder comercializarse, y por último según el INCOTERM se debe determinar responsabilidades entre comprador y vendedor.

Con respecto a las operaciones de OTM (Operación de transporte multimodal) cumple el mismo proceso de las importaciones solo que las mercancías no pueden ser liberadas en puerto sino que son transportadas hacia bodegas autorizadas por la DIAN para que el cliente tenga la posibilidad de nacionalizarlas por partes en caso de no tener la suficiente liquidez, sin

embargo deben cumplir con ciertos plazos para hacerlo. En el proceso de transporte se deben cumplir ciertas reglamentaciones con las transportadoras ya que no tienen permitido abrir los contenedores o romper el sello de seguridad sin antes haber llegado a estas zonas aduaneras ubicadas en distintas partes del país.

(Centro virtual de negocios S.A.S, 2016)

Por ultimo las exportaciones es el traslado de mercancías desde Colombia hacia otros países, los requisitos que se deben cumplir para esto son tener un registro como exportador autorizado, hacer n analisis de la demanda a nivel internacional, verificar con la DIAN si el producto requiere algun requisito adicional para ser exportado, determinar el termino de negociación por medio del cual se va a contratar el agente de carga y dividir responsabilidades, realizar pago de obligaciones y reintegrar las divisas al mercado cambiario colombiano.

(Procolombia, 2019)

CONTENIDO

LA EMPRESA	1
MISION	1
VISION.....	1
VALORES.....	2
UBICACIÓN GEOGRAFICA	2
UNIDAD O DEPARTAMENTO.....	2
ORGANIGRAMA	3
ANÁLISIS DOFA	4
 PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS	
PROFESIONALES	5
PLANTEAMIENTO CENTRAL DEL INFORME DE PRACTICAS PROFESIONALES	5
IMPORTANCIA, LIMITACIONES Y ALCANCES DE SU TRABAJO DE PRACTICAS	
PROFESIONALES	8
OBJETIVO GENERAL.....	8
OBJETIVOS ESPECIFICOS	8
 CONTENIDO PLAN DE MEJORA	9
PROPUESTA DE MEJORA.....	9
PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	10
 GLOSARIO.....	10
 REFERENCIAS.....	11

LA EMPRESA

Transborder S.A.S es un agente de carga internacional que se dedica a la prestación de servicios de exportación, importación, OTM (Operación de Transporte Multimodal) y 4PL que es una línea de negocio que ofrece un plan más personalizado ya que va desde la contabilización de inventario hasta surtir los puntos físicos de venta. Estos servicios no son prestados directamente por la empresa sino por navieras, puertos y aerolíneas con las que se tienen convenio.

MISIÓN

- Ofrecer óptimas soluciones logísticas buscando incrementar la competitividad de nuestros clientes.
- Conocimiento profundo del mercado, nuestros clientes y sus necesidades.
- Mantener niveles óptimos de rentabilidad y crecimiento sostenido.
- Innovación constante en nuestros servicios. Ser más y más eficientes continuamente.
- Ofrecer excelentes condiciones de trabajo que permitan el crecimiento de nuestros empleados.
- Ser una compañía responsable y solidaria con su entorno.

(Transborder S.A.S, 2019)

VISIÓN

Ser la mejor entre las mejores en la creación y prestación de servicios de agente de carga y soluciones logísticas para el comercio internacional colombiano.

(Transborder S.A.S, 2019)

VALORES

- Enfoque permanente en nuestros clientes.
- Trabajo en equipo.
- Transparencia.
- Respeto y Honestidad.
- Pasión por lo que hacemos.
- Compromiso social.

(Transborder S.A.S, 2019)

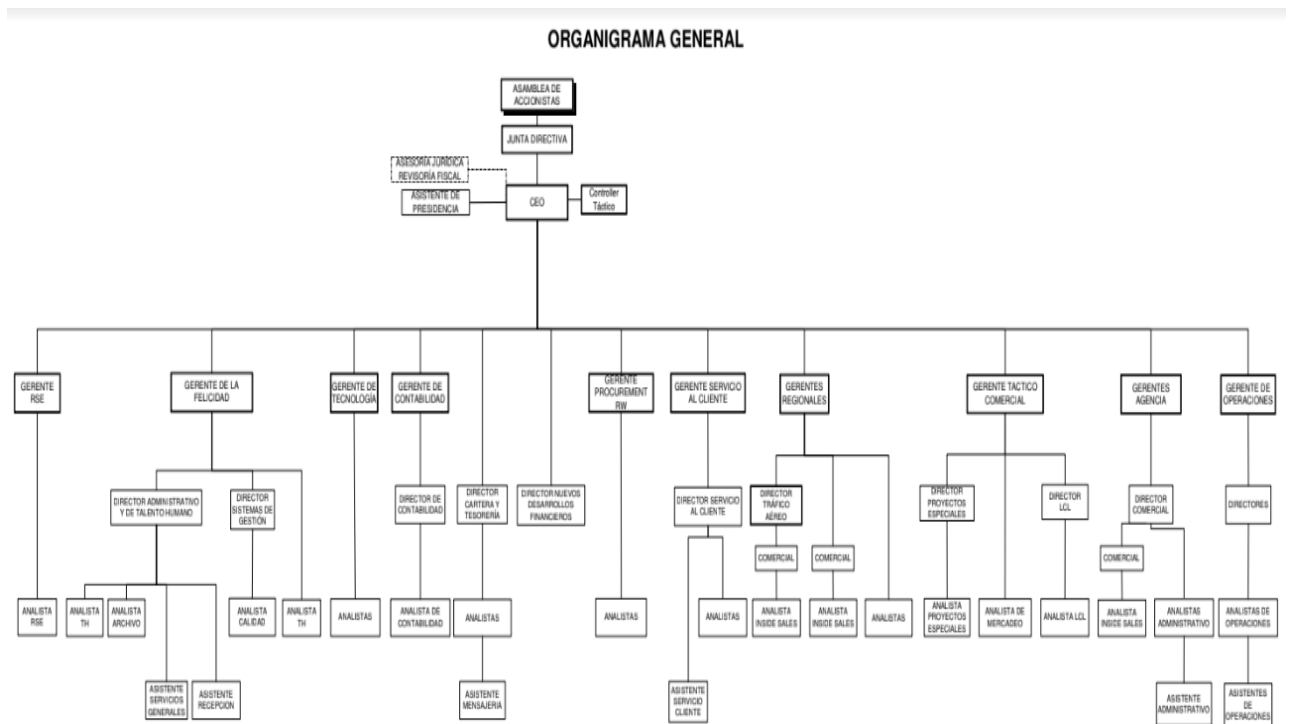
UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Transborder S.A.S cuenta con sedes en Bogotá en Carrera 11 No. 64-47, y en otras ciudades como Cali, Medellín, Barranquilla y Buenaventura. Además de tener presencia a nivel internacional por medio de las Auroras en países como China, México, Perú, entre otros.

UNIDAD O DEPARTAMENTO

El área de control de negocios hace parte de la gerencia de operaciones que incluye a importaciones, exportaciones, OTM y 4PL. A esta área llegan todas las factura de proveedores nacionales como puertos, navieras, controladores, aseguradoras, entre otras y agentes de carga internacional; las cuales son clasificadas por DO que son numeros de 10 dígitos que representan cada operación para luego ser repartidas según los tráfico (USA, LATAM, lejano oriente, extracostes, OTM, exportaciones, Europa aéreo y marítimo). Se cuenta con 11 personas de las cuales 7 son analistas de los tráfico ya mencionados, 1 analista de reclamaciones, 1 asistente de causación, 1 director de área y 1 practicante.

ORGANIGRAMA GENERAL



(Tomado de www.transborder.com)

ORGANIGRAMA OPERACIONES



ANÁLISIS DOFA CONTROL DE NEGOCIOS

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
● No todas las reclamaciones son subidas a la base lo que genera demora en respuestas y falta de conocimiento de las mismas. ● Falta de legalización de los anticipos según los tiempos estipulados. ● Equivocación en la entrega de algunas facturas lo que genera reprocesos.	● Acceso a diferentes contactos de aliados de la compañía. ● Buena Relación con las diferentes áreas involucradas en los diferentes procesos. ● Sistemas operativos rápidos que la facilitan la gestión de los analistas.
FORTALEZAS	AMENAZAS
● Cada tráfico cuenta con un analista para liquidar las operaciones correspondientes al mismo. ● Hay una base en el área para reportar las reclamaciones y las pérdidas. ● Hay una base de extracostos lo que permite una mayor segmentación de las operaciones. ● Tiempo de aprobación y causación de las facturas de máximo 2 días.	● Errores en la creación de los DO. ● Errores de facturación de los proveedores nacionales. ● Demora en la creación de DO. ● Demora en las respuestas de correos que permiten dar solución a los problemas.

PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

El proceso de reclamaciones que se da en el área de control de negocios se puede dar dependiendo del tráfico, los agentes y los proveedores nacionales de los cuales llegan las facturas para ser aprobadas y causadas para darle fin a cada operación que se registra en la empresa.

Las principales razones por las que se presentan las reclamaciones son errores en las facturas en cuanto al valor de los fletes, recargos, días libres o demoras y devolución de contenedores. Estos problemas se dan por falta de cumplimiento de los contratos, omisión de las cotizaciones realizadas previamente y errores de los tarifarios usados para establecer las tarifas correspondientes a la operación.

A continuación se explican las razones y procesos de reclamaciones según los tráficos de lejano oriente, surAmérica, Europa y extracostos.

LEJANO ORIENTE

Causas: Volatilidad, actualización de tarifas acorde al mercado.

Duración: 15 días a 1 mes. (Por el horario).

Proceso:

- 1.** Mirar el tarifario contra la factura, cuando hay una diferencia (tarifario de la naviera).
- 2.** Verificar el número de contrato y el booking.

3. Subir la reclamación en la base con soportes de las tarifas.
4. Si es una reclamación con proveedor no lo soluciona la naviera en destino y se remite a origen para su revisión, posteriormente se devuelve de nuevo a destino.
5. Envío de notas crédito por parte de las navieras para dar fin a la reclamación.

SUR AMÉRICA

Causas: Diferencia de flete contra tarifarios, envío de doble factura para el mismo D.O, facturación mal hecha en origen.

Duración: 6 días en promedio.

Proceso:

1. Mirar el tarifario contra la factura, cuando hay una diferencia (tarifario de la naviera).
2. Verificar el número de contrato y el booking.
3. Verificar en pricing la actualización de las tarifas.
4. Adjuntar soportes correspondientes al tipo de reclamación. (Contrato, pantallazo tarifario).
5. Envío de notas crédito por parte de las navieras para dar fin a la reclamación.

EUROPA AÉREO

Causas: Cobro más alto en cuanto al pesaje, traslado a depósito aduanero.

Duración: 1 a 5 días.

Proceso:

1. Verificar los costos facturados e instruccinados. (Coincidir).
2. Subir la reclamación a la base de reclamaciones de proveedores nacionales o agentes.
3. De acuerdo a respuesta del agente se envía al comercial correspondiente para su debido manejo.

EXTRACOSTOS

Causas: No se respetan los días libres otorgados en destino, facturación de limpiezas y daños en los contenedores, exoneración de drop off.

Duración: 1 a 5 días.

Proceso:

1. Verificación de contrato en días libres otorgados en destino.
2. Envío de la respuesta de los agentes a los proveedores nacionales.
3. Las limpiezas y daños se reclaman contra soportes. (Registro fotográfico por parte del cliente y la naviera). El drop off se reclama con la tirilla de inspección, es decir, si el contenedor fue devuelto a puerto. Demoras se reclama con la tirilla de devolución e inspección de entrada a puerto o patio por parte del agente o proveedor.
4. Se sube la reclamación a la base de extracostos.
5. Esperar respuesta que puede ser nota crédito, anulación de la factura o del monto a reclamar.

Importancia, limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales.

Por medio de la mejora en el proceso de reclamaciones se pretende disminuir el tiempo de envío de correos electrónicos a los proveedores nacionales, manteniendo un mejor control de las respuestas y una mayor organización referente a lo que se quiere reclamar. Es importante encontrar los re-procesos se están presentando, ya que estos no solo producen un retraso en el área de control de negocios sino que también involucra y retienen el trabajo de otras áreas como cartera, comercial, entre otros.

Las limitaciones que se pueden presentar durante la implementación son la falta de conocimiento sobre la efectividad de las mejoras ya que como practicante las funciones que se desempeñan no están relacionadas con las reclamaciones, así que se necesitaría mantener un control sobre los correos enviados para saber el impacto que están teniendo el uso de estacionarios.

Objetivo General

Mejora en el proceso de reclamaciones nacionales para obtener una pronta y centrada respuesta de los proveedores.

Específicos

- Reducir tiempo en el envío de correos electrónicos.
- Obtener información clara sobre los datos necesarios para realizar una reclamación.

CONTENIDO PLAN DE MEJORA

Propuesta de Mejora.

Elaborar correos predeterminados con los cuales se puede enviar la información clara del motivo de la reclamación para evitar las problemáticas evidenciadas por el equipo de trabajo.

Lejano Oriente: Demora en la respuesta.

Sur América: Problemas de respuesta y tiempo, reproceso en el envío de correos porque el remitente no es quien soluciona las reclamaciones.

Aéreos Europa: Falta de comunicación de acuerdo a las operaciones, falencias en las cotizaciones e instrucciones.

Extracostos: No se respetan las condiciones en destino, problemas de comunicación con las áreas encargadas de los contratos, no hay soportes fotográficos de los cobros por parte del proveedor, falta de información para condiciones de exoneración en el drop off.

La información con la que debe contar los estacionarios es el nombre de la línea encargada de la emisión y la factura según el proceso prestado, el tipo de reclamación que se está dando por ejemplo si es por el valor de flete o por los días libres, el monto en COP o USD según el tipo de facturación del proveedor por el que se va a reclamar, el número y fecha de la factura, soportes que permitan comprobar la veracidad de la reclamación y una explicación con respecto a lo que se debe facturar correctamente.

Con este plan de mejora se puede optimizar tiempo no solo para los analistas sino también para la persona encargada de las reclamaciones ya que tiene como ventaja que los proveedores van a tener claridad frente a lo que se está reclamando lo que evita el envío de

correos innecesarios solicitando aclaraciones o soportes de cada caso. Así mismo cuando los analistas se hagan cargo de las reclamaciones personalmente pueden tener mayor certeza de una respuesta pronta que no les va a impedir detener sus procesos de liquidación de D.O'S.

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

SEMANA	ACCIÓN	OBJETIVO	INVOLUCRADOS
1	Recopilación de información de los proveedores a los que se les atribuyen mas reclamaciones.	Determinar cuales son los proveedores que mas influyen en el proceso.	Practicante Analista de reclamaciones.
2	Elaboración del formato de reclamaciones.	Consolidar la información relevante.	Practicante
3	Elaboración de estacionarios dirigidos a cada proveedor.	Optimizar el tiempo de respuesta de correos	Practicante
4	Envío de estacionarios como prueba para conocer el nivel de aceptación para los analistas y los proveedores.	Determinar las falencias del plan de mejora	Analista de reclamaciones. Analistas de tráfico

5	Realizar correcciones según resultados de la semana anterior.	Mejorar el proceso del estacionarios.	Practicante
6	Implementar los estacionarios con las correcciones previas.	Determinar el impacto del plan de mejora.	Analista de reclamaciones. Analistas de tráfico

CONCLUSIONES

En conclusión en la practica pude demostrar los conocimientos adquiridos durante mi carrera profesional en temas logosticos y de transporte internacional. Ademas de esto demostre en mi puesto de trabajo valores como el compromiso, responsabilidad, puntualidad, dedicación, entre otros. El optar por esta opción de grado me permitio explorar otros aspectos de los negocios internacionales y como se puede aportar a solucionar una problemática real en una empresa.

Para finalizar se puede evidenciar que con la implementación de los estacionarios se va a lograr obtener una respuesta mas precisa frente a las reclamaciones con las navieras, ya que cada uno de estos correos estara adaptado a los requerimientos de cada naviera lo que optimiza tiempo ya que no se estaran enviando correos innecesarios y al mismo tiempo se lograra reducir el monto de las reclamaciones.

GLOSARIO

D.O: Número asignado a cada operación en Transborder que consta de 10 números. Ejemplo:

01.010542.19

Estacionario: Correos predeterminados para envío automático

Extracostos: Costos adicionales a las operaciones que generan rentabilidad a cada operación.

REFERENCIAS

Centro virtual de negocios S.A.S. (2016, Octubre 10). CVN. From <https://www.cvn.com.co>

DIAN. (2016). *Instituto Colombiano de Investigación contable y análisis Tributario*. From <https://www.icicat.co>

Procolombia. (2019). *Procolombia*. From <https://www.procolombia.com>

Transborder S.A.S. (2019). *Transborder S.A.S.* From <http://www.transborder.com.co>