

Proyecto Leg9

Diego Alejandro Rojas Briceño

Universidad Santo Tomás
Negocios Internacionales
Opción de grado

El proyecto analiza el proceso LEG 9 en el área de Customer Service Proactive de SLB, enfocándose en identificar fallas e impactos en la gestión de los GRs (Goods Receipts). Su objetivo es optimizar el envío de correos del bot, agilizar el registro de recepciones de materiales y mejorar la gestión de pagos a proveedores.

Para ello, se implementó un plan de mejora de nueve pasos, trabajando en conjunto con el equipo para identificar y solucionar problemas clave. Como resultado, se fortaleció el conocimiento sobre LEG 9, se mejoró el seguimiento de los procesos y se optimizaron algunas áreas de ejecución. No obstante, persistieron desafíos como la dependencia de procesos manuales y la complejidad del bot automatizado.

Agradecimientos

Agradezco profundamente a mis asesores y docentes, cuyo conocimiento y orientación fueron fundamentales en la realización de este proyecto. A mi familia, por su apoyo incondicional y motivación en cada etapa de este camino. A mis compañeros y amigos, quienes con sus ideas y colaboración hicieron este proceso más enriquecedor. Finalmente, a la institución que me brindó las herramientas para crecer académica y profesionalmente.

SLB es una empresa líder en la industria energética, destacada por su innovación, sostenibilidad y generación de empleo. Ha desarrollado soluciones avanzadas para optimizar la exploración y producción, minimizando el impacto ambiental. Su enfoque en digitalización y automatización mejora la eficiencia operativa y la gestión de procesos internos.

A pesar de los avances, algunos procesos aún enfrentan desafíos que afectan su eficiencia. LEG 9, encargado de gestionar los GRs en Customer Service Proactive, carecía de un procedimiento estandarizado y herramientas adecuadas. Esto generaba fallas en la validación de recepciones y dificultades en la automatización con el bot. Las limitaciones del bot afectaban el envío de correos y la gestión de pagos a proveedores. Estas deficiencias impactaban la operatividad, generando posibles retrasos en la cadena de suministro.

Para abordar este problema, se implementó un plan de mejora basado en nueve pasos, con el objetivo de estructurar y optimizar LEG 9. Entre los principales logros, se logró una mayor comprensión del proceso dentro del equipo, mejorando su seguimiento y reduciendo errores en la gestión de los Gers. Además, se identificó el potencial de LEG 9 para ser escalado a nivel global, con interés en su implementación en regiones como Turquía. Aunque persisten desafíos, como la automatización completa de bases de datos y la optimización del bot, los avances realizados representan un valor agregado significativo para la empresa, contribuyendo a la eficiencia operativa y a la mejora en la gestión de proveedores.

Introducción	iii
Parte I La Empresa	1
Aspectos Generales	1
Ubicación Geográfica.....	1
Estructura organizativa	2
Unidad o departamento en el que se desarrolla la práctica.....	3
Análisis DOFA.....	3
Parte II	4
Planteamiento del plan de mejora respecto a las prácticas profesionales	4
Importancia	4
Limitaciones.....	4
Alcances.....	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	6
Parte III	6
Contenido de plan de mejora	6
Plan de mejora.....	6
Conclusiones	16
Bibliografía	18
Anexos.....	19
Parte IV.....	20
Seguimiento Practica Profesional	20
Programación de actividades realizadas en la organización.....	20
Cumplimiento de objetivos trazados por mes.....	22

Parte I

La Empresa

Aspectos Generales

Misión: Ser líderes en la industria petrolera, Proporcionar servicios integrales y soluciones flexibles, Superar las expectativas de los clientes, Descarbonizar la industria del petróleo y gas, Desarrollar negocios de energía alternativa (SLB, 2025)

Visión: Promover el alto rendimiento de la industria energética de manera sostenible, lograr descarbonizar la industria del petróleo y gas y desarrollar negocios de energía alternativa para alcanzar cero emisiones netas (SLB, 2025)

Valores: Gente, tecnología y actuación. Nuestra gente es el corazón de la empresa: diversa, talentosa y clave para nuestro propósito e innovación. Creemos en el potencial de cada individuo y en la fuerza de la diversidad. La tecnología impulsa nuestra pasión por explorar y resolver desafíos energéticos, marcando estándares de innovación en la industria. Durante un siglo, hemos desarrollado soluciones que hacen las operaciones más seguras, eficientes y sostenibles. Juntos, trascendemos límites y logramos más (SLB, 2025)

Ubicación Geográfica.

Cota, Parque Industrial Potrero Chico - Vía Siberia-Cota Km. 1,

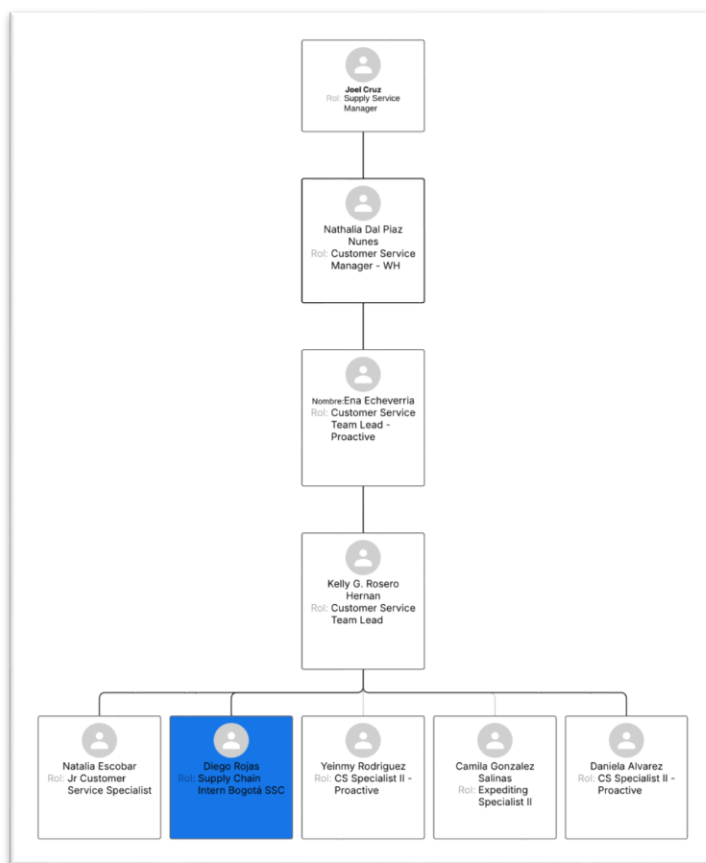


(Google, 2025) *Vista aérea de SLB Cota, Colombia [Captura de pantalla]. Google*

Maps.

Anexo A

Estructura organizativa



(Rojas, Elaboracion propia diagrama organizacional customer service, 2024) Anexo B

Unidad o departamento en el que se desarrolla la práctica

La práctica se llevó a cabo en el departamento de Customer Service (Servicio al Cliente), el cual se divide en dos grupos: Proactive Standard y Active Standard. Este último es responsable de la gestión de órdenes de compra correspondientes a proveedores generales y directos, con la excepción de aquellos que suministran productos químicos.

Dentro de este departamento, cada grupo desempeña un rol específico en la administración y seguimiento de órdenes, asegurando la correcta gestión de proveedores y la eficiencia en los procesos operativos. La distribución de responsabilidades permite optimizar el flujo de trabajo y garantizar el cumplimiento de los requerimientos de la empresa.

Análisis DOFA

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Estructura sólida del equipo que garantiza eficiencia, coordinación y cumplimiento de objetivos.	posibilidad de fortalecer el trabajo conjunto con equipos Finanzas o Logística para mejorar la eficiencia y resolución de problemas.	Falta de procesos para practicantes lo cual afecta el buen desarrollo de los practicantes nuevos	Fallas en aplicaciones de uso diario, causando retrasos en el trabajo
Gran cantidad de	Aumentar la	Alto volumen de	Problemas con

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
integrantes que aporta diversidad de habilidades y experiencia.	visibilidad y el reconocimiento del área de customer Service	proveedores	proveedores y logística
Conocimiento interdepartamental que facilita la colaboración y optimización de procesos.	Conocimiento de procesos logísticos	Fallas en proceso LEG9 que disminuían las posibilidades de lograr los GRs a tiempo	Falta de comunicación entre managers, causando retrasos y desalineación en los procesos.

Parte II

Planteamiento del plan de mejora respecto a las prácticas profesionales

Importancia

Las prácticas en Customer Service permitieron identificar factores que afectan la eficiencia operativa, como la falta de procesos estandarizados para practicantes, el alto volumen de proveedores y las fallas en LEG 9. Además, las deficiencias tecnológicas y los problemas logísticos evidencian la necesidad de optimizar procesos y fortalecer la gestión de proveedores para garantizar la continuidad operativa y la satisfacción del cliente.

Limitaciones

- i. Dependencia tecnológica: La automatización de LEG 9 requería apoyo constante del Digital Team, tanto para optimizar el proceso como para controlar el bot.

- ii. Limitaciones en procesos predefinidos: Algunas metodologías ya establecidas no podían modificarse durante la práctica, restringiendo la aplicación de cambios estructurales.
- iii. Complejidad del bot de LEG 9: Su configuración dificultaba las modificaciones, y debido a su antigüedad, presentó fallas frecuentes, afectando su funcionamiento y orden.

Alcances

Proponer mejoras en la estandarización de procesos para nuevos practicantes, facilitando su integración al equipo.

- i. Brindar un análisis detallado sobre la gestión de proveedores en los tiers, destacando la sobrecarga operativa en el Tier 3.
- ii. Resaltar la importancia de optimizar el proceso LEG 9 para evitar interrupciones y mejorar la trazabilidad de la información.
- iii. Generar recomendaciones sobre estrategias para mitigar el impacto de fallas tecnológicas y problemas logísticos con proveedores.

Objetivo General

Analizar el proceso LEG 9 en Customer Service Proactive, identificando sus fallas en la gestión de GRs, para optimizar el bot, agilizar el registro de recepciones y mejorar la gestión de pagos a proveedores.

Objetivos Específicos

- i. Identificar las principales fallas del bot de LEG9, analizando su impacto en la efectividad del envío de correos y en la gestión de los GRs para el pago a proveedores.
- ii. Documentar la información a través de bases de datos con el fin de llevar un historial ordenado del proceso hecho.
- iii. Proponer estrategias que optimicen el funcionamiento del bot LEG 9, a partir de la reducción de fallos en el proceso del envío de correos, asegurando una correcta comunicación con los usuarios y facilitando la gestión eficiente de los pagos a proveedores.

Parte III

Contenido de plan de mejora

Plan de mejora

La propuesta de mejora se enfocó en optimizar el proceso LEG 9, la última etapa en la cadena operativa del área Customer Service. En esta fase, los usuarios son responsables de registrar el GR (Goods Receipt) de las órdenes ya entregadas en su destino, un paso fundamental para el correcto flujo de operaciones, este proceso es crítico por diversas razones:

- i. Garantiza los pagos a proveedores, ya que, sin el registro del GR, las transacciones no pueden completarse.

- ii. Mantiene el orden en las métricas, evitando la acumulación de órdenes abiertas sin confirmación de recepción.
- iii. Facilita el cierre adecuado de órdenes, lo que previene impactos negativos en los indicadores de gestión y desempeño del equipo.
- iv. Previene retrasos e inconvenientes financieros, ya que una mala ejecución del GR afecta directamente la eficiencia operativa y la relación con proveedores.

Dado que LEG 9 presentaba fallas operativas y no cuenta con un proceso definido, la mejora se centró en comprender a fondo la funcionalidad del bot que lo gestiona, identificar cuándo y cómo actúa, y transmitir este conocimiento al equipo, ya que su operación no era de dominio general. Para ello, se realizó una presentación clara del funcionamiento del bot y su impacto en el proceso.

Algunos aspectos clave del bot incluyen:

- i. Se ejecuta todos los lunes a las 9:00 a. m. (zona horaria GTM-5).
- ii. Procesa las líneas de órdenes que ya cuentan con prueba de entrega y número de tracking.
- iii. Genera un archivo en Excel con las líneas pendientes de GR, facilitando el seguimiento y gestión.

Para lograr una optimización efectiva, se implementó un plan de mejora basado en nueve pasos, abordando cada aspecto crítico del proceso LEG 9. Esta metodología permitió estructurar un enfoque sistemático, asegurando una gestión más eficiente, reduciendo errores y optimizando el tiempo de ejecución.

1. Cambiar el template (La plantilla del contenido de los correos):

Hacer algo más amigable y, sobre todo, que el usuario confirmara si el producto llegó, esto debido a que usualmente, el producto no llegaba y se les solicitaba el GR y generaba molestias entre usuarios.

El template propuesto no pudo implementarse de inmediato ya que era necesario solicitar permisos y coordinar con el equipo digital encargado de su gestión. Mientras se resolvía este proceso, se comenzó a utilizar el nuevo template.

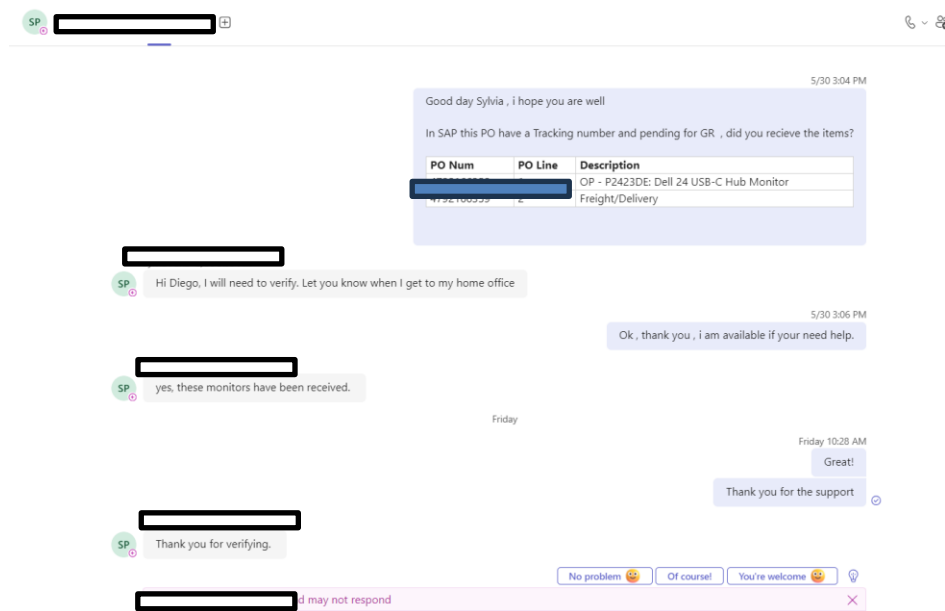
Tras varias semanas de análisis del bot, se identificaron los puntos débiles del proceso LEG 9.

-El bot tenía un porcentaje aproximado de Leakeadge de 25%.

-No había un seguimiento estandarizado después de que el bot corriera.

2. Uso de Teams para contactar al usuario:

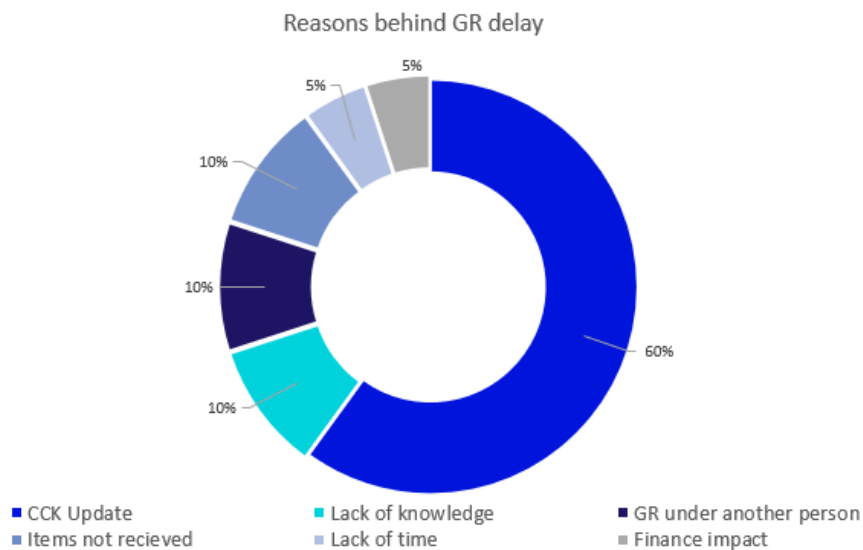
Se decidió complementar el seguimiento por correo con Teams, ya que ofrecía un contacto más directo y rápido. Para asegurar una comunicación clara, se implementó un template estandarizado que facilitara la llegada del mensaje al usuario de manera efectiva.



(Rojas, Teams Screenshot elaboracion propia, 2024) **Teams chat [Captura de pantalla]**

Anexo C

Esta metodología ayudó a entender por qué el usuario no daba el GR, se analizó y se presentó en la siguiente gráfica:



(Rojas, Razonde de GRs grafica , 2024)[*Captura de pantalla*]. *Elaboración propia*

- i. CCK Update 60%: Este problema se generaba en ESM, que es la plataforma donde se manejan los diferentes tipos de transacciones, se solucionaba actualizando el tab y se ponía en Acknowledgement.
- ii. Lack of knowledge 10%: La falta de conocimiento de los usuarios al no saber manejar las plataformas en las que se daba GR, se solucionó adjuntando QRGs en los cuales se le indicaban los pasos para lograr el GR.
- iii. Items not received 10%: Los usuarios no recibían los productos por diversos factores, se solucionó escalando estos problemas con el agente de cada proveedor y brindándole asistencia al usuario.
- iv. GR under another person 10%: El GR estaba bajo el cargo de otra persona en la compañía, se solucionó con ayuda del usuario a identificar quien era el responsable de gestionar el GR y también con ayuda del agente

3.Bases de datos con el BOT y archivos propios:

Para mejorar el control del proceso, se decidió trasladar la información del bot a Excel y crear bases de datos actualizadas diariamente. Esto permitió llevar un registro preciso de cuántas líneas se cerraban cada día.

J7 7/8/2 _EXP_PROACT_PGR_TRK # _INTELCOM INTLCME960232									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Requester GIN	PO Num	PO Line	Unit	Material	Description	order quant	Supplier Name	EDD Date
2	800	91	29 9000		50	FUSE, 15 A 3		OFI Testin	01/09/23
3	800	2	3 4793			Filter Bag	4	MSC INDU	07/11/24
4	P-S	7	2 4581		561	Silicone S	50	Staples In	03/13/23
5	045	2	1 4792			Entrance	12	MSC INDU	07/11/24

(Rojas, Follow up manual elaboracion propia, 2024) [Captura de pantalla]Anexo D

Con estos datos, se realizaban cruces con el sistema de la empresa para identificar qué líneas había procesado el bot y cuáles ya contaban con GR. Toda esta información se organizó dentro del mismo archivo de Excel para facilitar su gestión y análisis.

Ultimate Supplier Name	Last AMS Comment	PO Created by Name
ITCHIN LLC	2/23/2023_AISH	PGR_PODSAP2/23/2023
RSA ABIS	6/13/2024_NJAI	T_PGR_PODSAP6/4/2024
RSA ABIS	6/13/2024_NJAI	T_PGR_PODSAP6/4/2024

(Rojas, Follow up manual elaboracion propia, 2024)[Captura de pantalla]Anexo E

4. Identificar proveedores y usuarios TOP:

Esto con el fin de identificar cuales tenían más líneas y cuáles de estas representaban más dinero

17-Jul	PGR	
Ultimate Supplier Name	Company, Inc.	
Row Labels	Count of PO Created by Name	Count of PO Created by Name2
Glen D	55	22,09%
Kaily V	40	16,06%
David C	14	5,62%
James	12	4,82%
Corey H	8	3,21%

(Rojas, Follow up manual elaboracion propia, 2024)[Captura de pantalla]. **Elaboración propia Anexo F**

5. Analizar los resultados y compartirlos al equipo:

Al final del archivo se presentaba un resumen semanal, mostrando el total de líneas y cuántas fueron cerradas al final de la semana, como se observa en la siguiente tabla.

Además, se destacaba el impacto financiero al reflejar el valor correspondiente en dólares.

General Follow up					
Resultados	Total POs	1663		Open Value	\$2. [redacted]
22-jul	GRed	0	0,0%	0	0
23-jul	GRed	258	15,5%	\$77.1 [redacted]	4%
24-jul	GRed	350	21,0%	\$282.4 [redacted]	14%
25-jul	GRed	387	23,3%	\$345.6 [redacted]	17%
26-jul	GRed	430	25,9%	\$487.3 [redacted]	24%

(Rojas, Follow up manual elaboracion propia, 2024) [Captura de pantalla] Anexo G

Todas estas partes conformaban el archivo semanal, el cual se empezó a tener registro desde mayo hasta agosto.

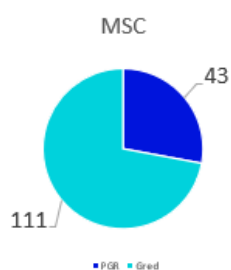
Se planteo con base en estos archivos, llevar un histórico de top offenders, los cuales generaban alto impacto por la falta de GR y se graficaba como se muestra en la siguiente imagen;

Requester Name	Pending GR impact
Kaily V	6.05%
Erica W	3.39%
Glen D	3.31%
William	2.58%
Opal F	2.26%
Denyel	2.18%
Steven	1.77%
Paolo D	1.69%
Greg H	1.69%
Layne C	1.37%
	26.29%

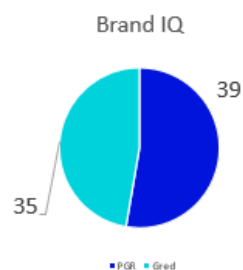
(Rojas, Follow up manual elaboracion propia, 2024)[**Captura de pantalla**]Anexo H

Identificado este top, se hacía un seguimiento intensivo y ante la falta de repuestas se escalaba con el manager de cada usuario.

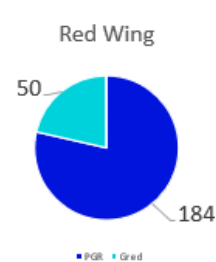
Los resultados de estos seguimientos y del uso de estas bases de datos creadas desde 0 se empezaron a graficar y a mostrar al equipo como prueba de que el trabajo hecho estaba dando buenos resultados, como se ve en la siguientes graficas:



In two weeks with this follow Up
111 lines were Gred (72%)



In one week with this follow Up
35 lines were Gred (47%)



In one week with this follow Up
50 lines were GRed (21%)

(Rojas, Resultados leg9 elaboracion propia, 2024) [**Captura de pantalla**] Anexo I

6.Eliminacion de diferentes AMS:

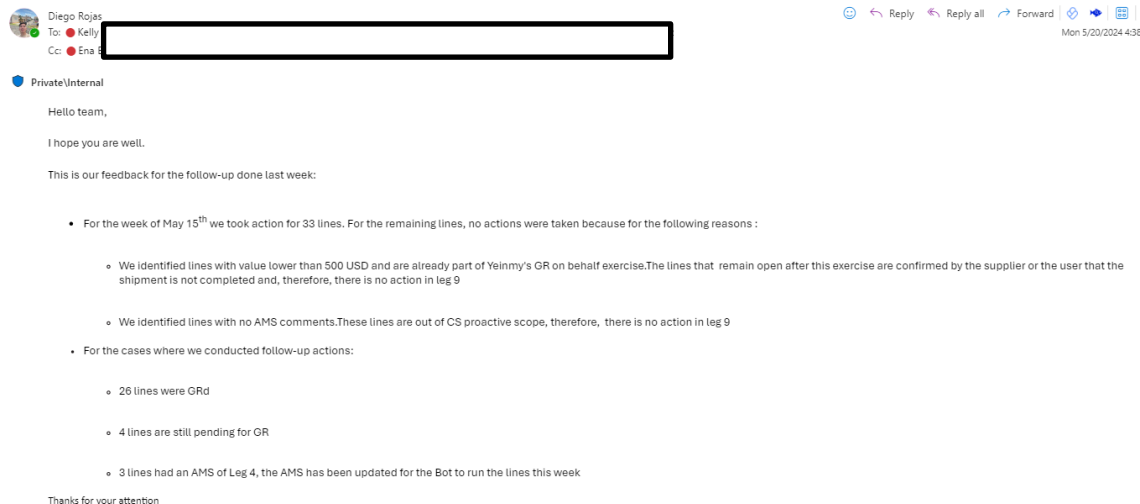
Los AMS cumplen una función muy importante en la compañía, son textos que contiene cada línea para poder identificar fácilmente la fecha de creación, el agente encargado y el estado actual de la línea, un ejemplo de AMS es;

6/12/2024_MBADLISSI_EXP_PROACT_PGR_TRK # _FedEx270452412152 (SLB, 2024)(*SLB, AMS Text, 2024*)

En este caso, este AMS indica que esta línea ya tiene un numero de seguimiento para lograr el seguimiento cuando llegue al punto de destino. Se definió que los AMS que debían estar en LEG9 tenían que ser, los que ya tuvieran prueba de entrega en SAP y tracking number, esto debido a que es fundamental para el bot que los AMS estuvieran bien escritos y así el pudiera seleccionar las líneas y enviar los correos automatizados. En el análisis se encontró AMS que no debían estar ya que no se encontraban con un soporte de entrega. Con los debidos permisos del equipo se solicitó al equipo digital eliminarlos y se hizo efectivo en un par de semanas.

7.LEG9 en colaboración con Amazon:

Se propuso trasladar el proceso de LEG9 a Amazon, un proveedor con un alto volumen de líneas y un proceso de GR distinto. La falta de contacto con el usuario generaba GRs pendientes, por lo que se implementó un seguimiento manual, bases de datos y comunicación vía Teams con un template estandarizado. Estas mejoras permitieron alcanzar un 93% de efectividad en un mes, como se evidencia en el siguiente correo.



(Rojas, Screenshot Correo resultados , 2024) [Captura de pantalla]. Elaboración propia

Anexo J

8. Propuesta de nuevos AMS:

Desde LEG9 se propone crear dos nuevos AMS para los casos en los cuales ya se había efectuado el pago al proveedor, pero el GR seguía sin efectuarse y para un nuevo proceso en el equipo en el cual el AB se iba a correr 7 días todas las semanas en los casos donde la línea aun no fuera confirmada por el proveedor. Estos son los AMS que se definieron después de la propuesta;

Date Management que tengan POD;

7/26/2024_Drojas18_EXP_PROACT_PGR_DMGMGT_PODSAP_1 (Rojas, Propuesta AMS , 2024)

Date Management que tengan tracking number:

7/26/2024_Drojas18_EXP_PROACT_PGR_DMGMGT_TRK#585966662322_.1 (Rojas, Propuesta AMS , 2024)

Casos Fully Paid (con pago, pero sin GR)

7/26/2024_Drojas18_EXP_PROACT_FULLY_PAID_PGR (Rojas, Propuesta AMS , 2024)

9.LEG9 en Brasil:

Se propuso usar el proceso de LEG9 para los proveedores en Brasil ya que el GR en este país no lo daba un usuario sino las mismas personas que trabajaban en las bodegas o en el sitio donde se recibiera la mercancía. Se plantea usar un template en portugués y en este caso el correo no iba a ser dirigido a un usuario, sino a un grupo específico de personas que trabajaban en las plantas de Brasil, con ayuda del equipo de trabajo, se identificó estas plantas y sus respectivos correos, en un principio se planteó hacerlo manual para después incluirlos en el BOT y que fuera un proceso automatizado

Conclusiones

A lo largo del desarrollo de este proyecto, se abordaron nueve aspectos clave del proceso LEG9, trabajando en conjunto con el equipo para identificar sus fallas y proponer soluciones efectivas. Este trabajo permitió hacer un seguimiento detallado de las mejoras implementadas durante el semestre, logrando avances significativos en la gestión del proceso.

Uno de los logros más importantes fue la difusión del conocimiento sobre LEG9 dentro del equipo, lo que permitió fortalecer su comprensión y optimizar su gestión. Además, se implementó una base de datos para documentar el historial del proceso y hacer seguimiento de los GRs, mejorando la trazabilidad de la información. Sin embargo, la actualización de estos registros siguió dependiendo de procesos manuales, lo que representa un área de oportunidad para futuras mejoras.

Respecto a la optimización del bot de LEG9, se lograron avances en la identificación de sus fallas y en la propuesta de estrategias de mejora. No obstante, su automatización total no pudo implementarse, debido a la complejidad de su lógica interna y la necesidad de tiempo y recursos especializados.

En conclusión, dos de los tres objetivos específicos se cumplieron, mientras que el tercero se logró parcialmente, ya que la optimización completa del bot aún enfrenta limitaciones. A pesar de estos desafíos, el proyecto demostró el potencial de LEG9 para seguir mejorando y expandirse a nivel global, lo que refuerza su importancia dentro de la organización.

Bibliografía

Google. (2025). *Google Maps*. Obtenido de

https://www.google.com/maps/place/Schlumberger+CPG,+Cota/@4.7608354,-74.1392625,722m/data=!3m2!1e3!4b1!4m6!3m5!1s0x8e3f8391c8bdc46f0xbc918f326f6d7a1e!8m2!3d4.7608301!4d-74.1366876!16s%2Fg%2F11bvt6tbqg?hl=es&entry=ttu&g_ep=EgoyMDI1MDMxMi4wIKXMDSOASAFQAw%3

Hammer, M. &. (1993). *Reengineering the corporation*:.

Harris, T. H. (2007). *The new science of winning*. Harvard Business Press.

Rojas, D. (2024). Elaboracion propia diagrama organizacional customer service.

Rojas, D. (2024). Follow up manual elaboracion propia.

Rojas, D. (2024). Propuesta AMS .

Rojas, D. (2024). Razonde de GRs grafica .

Rojas, D. (2024). Resultados leg9 elaboracion propia.

Rojas, D. (2024). Screenshot Correo resultados .

Rojas, D. (2024). Teams Screenshot elaboracion propia.

SLB. (2024). AMS text.

SLB. (2025). Obtenido de <https://www.slb.com/about/who-we-are>

Anexos

Anexo A.....	2
Anexo B.....	3
Anexo C.....	9
Anexo D.....	11
Anexo E.....	11
Anexo F.....	12
Anexo G.....	12
Anexo H.....	13
Anexo I.....	13
Anexo J.....	15

Parte IV

Seguimiento Practica Profesional

Programación de actividades realizadas en la organización

Actividad	Descripción
Capacitación de bienvenida a SLB	Una bienvenida a la empresa, durante 3 días nos comunicaron los aspectos fundamentales de la empresa y sus protocolos de seguridad
Asignación de área y procesos (ley 9 y tier 3)	Se explicaron los procesos, las herramientas de trabajo necesarias y los conocimientos básicos para su ejecución. Además, se asignaron usuarios y claves para acceder a las plataformas de la empresa.
Asignación de proveedores y equipo de trabajo	Se asignaron los proveedores para tier 3 y se identificaron proveedores sin contacto
Enfoque nuevo de leg 9	En diferentes reuniones con mis jefes se propuso darle un nuevo enfoque a leg 9 y hacerlo más completo e importante
Seguimiento semanal de los procesos	Primeras veces presentando los informes semanales al equipo

Reuniones con el equipo de Digital	Reuniones programadas para analizar leg9 y sus posibles mejoras con ayuda de otras áreas.
Enfoque en solo Leg 9	Quedo a cargo solo del proceso de leg9, tier 3 se deja debido al alto número de proveedores.
Leg 9 y Amazon	Se logra trabajar con el proceso de Amazon mostrando resultados eficientes
Reunión de Leg 9 con Nathalia (manager de customer Service)	Se logro programar una reunión para mostrar los avances y el enfoque dado a leg 9 con la manager de área.
Aportes de los miembros más experimentados del equipo	Reuniones programadas para recibir aportes de los miembros con alto conocimiento y experiencia en el tema.
Leg 9 en Brasil	Se trabaja de manera conjunta con el equipo de Brasil para llevar leg 9 allí
Empalme con el nuevo practicante	Se comparte los procesos establecidos con el nuevo practicante
Reunión de evaluación con las jefes	Se analizó todo el proceso de practicas y me compartieron la retroalimentación

Cumplimiento de objetivos trazados por mes

Ciclo	Actividades desarrolladas	Logros	Dificultades
1 (febrero-marzo)	Análisis del proceso LEG9 y tier 3. Detección de fallas en la gestión de GRs. Implementación de bases de datos en Excel para el monitoreo diario.	Identificación de errores en el proceso y mejora en la trazabilidad. Mayor control sobre el cierre de líneas.	Falta de un procedimiento estandarizado. Dependencia de procesos manuales.
2 (abril-mayo)	Implementación de un template estandarizado para mejorar la comunicación con usuarios y proveedores. Uso de Teams para seguimiento directo. Asignan mis proveedores de tier 3 a otro miembro del equipo	Reducción del tiempo de respuesta y mejor organización del flujo de información. Aumento en la efectividad del seguimiento.	Resistencia al cambio por parte de algunos usuarios. Dependencia de validaciones manuales en ciertos casos. Debido al alto numero de proveedores y carga laboral, no sigo en tier 3
3 (junio-julio)	Propuestas de seguimiento automatizado con el bot. Cruce de datos con el sistema de la empresa para verificar líneas procesadas.	Optimización del proceso de notificación de GRs. Mayor precisión en la identificación de líneas pendientes.	Limitaciones en la automatización del bot. Necesidad de coordinación constante con el equipo digital.
4 (julio- agosto)	Aplicación del proceso optimizado en proveedores estratégicos como Amazon. Análisis de efectividad y ajustes finales.	Alcance del 93% de efectividad en la gestión de GRs. Mayor integración con otras áreas y reducción de fallos en el proceso. Se trabaja con Brasil	Persistencia de algunos casos que requieren intervención manual y de los managers. Dependencia de la respuesta de los usuarios para cerrar ciertos GRs.

