

Trabajo.
Informe final UPS

Estudiante/Practicante:
Pablo Restrepo Ospina

Docente:
Decano Eduardo Cueto

Jefe de lugar de Práctica:
Eliana granda Zurita
Supervisora Billing.

Materia:
Opción de grado 2

Medellín
Universidad Santo Tomas
Facultad de Negocios Internacionales y Contaduría Pública
2025

FORMATO DE INFORME FINAL DE PRÁCTICAS .

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES Y CONTADURÍA PÚBLICA

TABLA DE CONTENIDO:

● Portada.....	1
● Introducción.....	3
● Historia Ups.....	3-7
● Alcances.....	8
● Justificación.....	9
● Objetivo General y Objetivos Específicos.....	10-11
● Actividades y funciones del cargo.....	11-24
● Funciones.....	24-25
● Diagnostico.....	25-29
● Oportunidades de Mejoras.....	29-38
● Resumen Practica.....	38-44
● Conclusiones.....	44-45
● Recomendaciones.....	45-47
● LECCIONES APRENDIDAS.....	47
● Referencias.....	48

INTRODUCCIÓN:

En este informe se hablará y explicará de forma detallada no solo del proceso de aprendizaje del practicante de Billing Canada en ups Pablo Restrepo Ospina, sino también de lo que se aprendió a través de la experiencia de trabajar en UPS mediante las diferentes responsabilidades, procesos, entrenamientos atribuidos al cargo representado y aplicado en ups en la práctica.

También se mirara de forma retrospectiva y crítica que partes de los procesos en el cargo se pueden mejorar y presentar un plan detallado de acción, para que la empresa Ups pueda tomar acciones de mejora , además de la optimización en los procesos o zonas resaltadas por el practicante, permitiendo a este mismo mostrar sus habilidades de análisis y crecimiento.

1.1 Informe Practica Ups Pablo Restrepo Ospina /Sugerencias y Mejoras.

1.2 Empresa: UPS ,Unidad de negocio (G.B.S)

1.3 (1).Historia UPS, Él Camino

1907.100 Dólares

En 1907 los hermanos James Casey y Claude Ryan con una inversión de \$100 Dólares, en este Año en Washington en agosto 28 empezando con sus primeros servicios de pie y bicicleta como La compañía American Messenger Company haciendo envíos y Mensajes además de envíos a negocios principalmente a las tiendas de droguería de la localidad, también en ese mismo año comenzaron una de las leyes de Principios de comportamiento de la empresa más importantes :

- Cortesía al cliente,
- Bajos precios

- Servicio las 24 horas

1913.Crecimiento

Este año con la reducción de los mensajeros por la invención del teléfono, la compañía empezó a enviar paquetes como uno de sus servicios nuevos a tiendas de comida, droguerías y entre otros tipos de negocios. también de estas mismas tiendas a la casa del cliente particular, otro suceso importante fue que UPS pudo comprar su primer vehículo, un modelo Ford T.

Este mismo año uno de los principales estilos de UPS,el cual es comprar Empresas de forma estratégica para expandirse , obtener conocimientos y estrategias para mejorar sus fortalezas, empezó con su primer ejemplo cuando Ups (American Messenger Company) se juntó con la compañía de la persona que se volverá el 3 fundador, El señor Evert McCabe con su compañía mccabes parcel Delivery Company .

En lo cual ellos consiguieron varios beneficios como mejorar la calidad de las Entregas, mantener los gastos bajos y mantener los altos estándares de atención al cliente y de servicio.

1916.Los 4 Pilares.

En 1916 el último miembro fundador llamado Charlie Sodestrom entra en la compañía de Ups,el cual trajo con su llegada una flota de vehículos y sus conocimientos expertos de automóviles,lo cual hizo expandir más la flota de entrega y mejorar el servicio como sus capacidades.



(2)

1919.Primer expansión Y El Nombre.

La compañía American Delivery Service se expandió por primera vez de su lugar natal en seattle a la citadela de Oakland ,También en ese año se decidió a cambiar el nombre de la compañía para el actual (United parcel services).

Este cambio fue por el motivo de que por que cada letra tiene un significado, la palabra Unido les recuerda los empleados que son de la misma organización, La palabra parcel les Recuerda la naturaleza del negocio y la última palabra servicio representa todo lo que tienen que ofrecer ,que es un muy buen servicio según las propias palabras de los fundadores.

1922.Servicio al público Particular.

En este año Ups ofrece sus servicios al cliente particular y no solo a negocios ,aunque sigue manteniendo el servicio a compañías en particular,comienza a ofrecer también servicios de recogimiento diario donde aceptan el dinero al momento de la entrega (COD) y retorno automático de paquetes que no pudieron ser entregados, además de que ofrecen el servicio de cobro semanal.

1950-1980.

En este año Ups busco más de 100 aplicaciones para más autoridad operativa al gobierno de Estados Unidos ,con el objetivo de poder expandir más sus servicios

1975-El enlace de oro.

Este fue el año en que UPS se convierte en la primera compañía de entregas en Estados Unidos en ofrecer servicios a los 48 estados de Estados Unidos consecutivos exceptuando Alaska y Hawái.

1975-1976.Crecimiento internacional y la Expansión de servicio aéreo

Ups comienza sus primeras operaciones afuera del país de Estados Unidos y crea su primer servicio en la ciudad de Toronto en Canadá, también expandiendo sus servicios de entrega aérea a Toronto Canadá.

En el año 1976 siguiendo la expansión internacional de Ups ,Ups ofrece su primer servicio en Europa en la Alemania Del Oeste en ese momento.

1988.Aerolínea Ups

Ups con la aprobación recién adquirida de ese año de la entidad Faa (administración federal de aviación),crea su propia aerolínea, en el mayor tiempo récord de la historia de la FAA al compararlo en ese tiempo.

1990.GBS.

Esto año ups creo el modelo y unidad de negocio Gbs., (Global business services) en los cuales centraliza sus servicios de entrega , servicios hacia los clientes particulares y empresas , al mismo tiempo crea otras 4 unidades de negocio, creando así las 5 principales unidades de negocios de Ups.

Unidades Negocios.

- GBS
- UPS SP (SMALL PACKAGE)
- UPS SCS (SUPPLY CHAIN SOLUTION)
- UPS AIR CARGO
- UPS CAPITAL

1999.Ups cotiza en la bolsa de Valores

En el año 1999 ups se convierte en una compañía pública en la bolsa de valores de nueva york ,en la fecha del 10 de Noviembre

2020.La Primera Ceo.

En el año 2020 el 12 de junio entro la actual ceo Carol tome toma oficina como ceo y trae una nueva estrategia que se basa en.

- El cliente es lo primero
- Impulsados por la innovación.
- Impulsados por las personas y los lideres.

1.4 ALCANCES:

1.Transmisión de conocimientos a situaciones reales:Estas prácticas permiten realizar la implementación de los conocimientos y habilidades que se han estado creando mediante la educación personal y activa en la universidad ,lo cual permite obtener una habilidad ,confianza, claridad de cómo utilizar estos conocimientos para poder aplicarlos correctamente en el ambiente profesional, Además de que permiten entender cómo es el mundo laboral antes de ser vinculado en algún trabajo profesional Futuro.

2.Ejemplo de referencia y alianzas: Establece un ejemplo de educación y desempeño en la empresa que promueve la imagen y presencia de la universidad ,Todo esto es representado en las actividades y procesos en las cuales el practicante se dedica con excelencia para así demostrar la calidad en educación y formación que representa la universidad Santo Tomás de Medellín y permita un futuro donde hay más posibles opciones de práctica para futuros practicantes de la universidad y la empresa pueda obtener mano de obra de calidad fácilmente mediante ya conexiones establecidas a través del ejemplo de este practicante.

3.Reconocimiento de fortalezas personales y debilidades: Permite analizar , practicar habilidades y conocimientos para saber cuáles son las fortalezas y debilidades,que se tienen tanto en sus conocimientos , habilidades y comportamiento,permitiendo en un futuro cubrir sus debilidades y mantener sus fortalezas para así ser un mejor profesional y desempeñar mejor en su campo trayendo resultados y efectividad.

4.Apoyo en procesos para reducción de acumulacion: La práctica permite utilizar el trabajo en los procesos para liberar el trabajo acumulado causado por protestas laborales como sucedió en Canadá al inicio de este año y por la falta de personal por la decisión de la ceo actual Carol Tome en el año 2024, por medio de los diferentes procesos,ejemplo: Casos de clientes en la plataforma sales forcé donde se ayuda a solucionar y liberar estos casos, ayuda en el proceso A37 y creación de cuentas para estos clientes ,el proceso del Address correction en direcciones que necesitan actualizarse para el cliente, en el billing center organizar y crear los archivos de Excel del billing center dispute además de categorizarlos para su distribución a los demás equipos y áreas que puedan solucionar sus situaciones, manteniendo un registro de resultados y datos

en el documento consolidado, en general prestando un gran apoyo al departamento de billing permitiéndole estar al día .

5.Prudencia,respeto,paciencia y integración multicultural: Esta práctica permite aprender en un entorno multicultural y altamente exigente ,lo que permite mejorar la paciencia y prudencia además del respeto al cliente y los compañeros del trabajo, mejorando las características de practicante y creando un futuro Negociador más completo con paciencias y actitudes adaptables en cualquier cultura o situación debido a la diversa experiencia adquirida atendiendo al cliente mediante los diferentes procesos y experiencias con compañeros de trabajo.

2. JUSTIFICACION:

La práctica profesional en la empresa UPS Unidad de Negocio gbs permite representar a la universidad Santo Tomás de Medellín y a la empresa, obteniendo estos beneficios que se presentarán a continuación:

- Permitir el uso de conocimientos teóricos en experiencias reales, para estar preparados para el uso profesional.
- Practicar habilidades blandas y mejorarlas, permitiendo mejorar la expresividad y la efectividad en se transmite las ideas a las otras personas tanto compañeros como clientes.
- Experimentar y desarrollar una adaptabilidad, frente a situaciones variadas, tanto los procesos particulares como en el ambiente laboral constante, impulsado por las necesidades y problemas cambiantes de los clientes.
- Generar paciencia y disciplina además de empatía, que permiten afrontar a los clientes o socios comerciales, entendiendo y afrontando sus problemas, además de sus necesidades, de forma profesional y con una ética de calidad alta; debido a que se puede entender la raíz de su problema, cómo se siente la otra parte. Los deberes y derechos de tanto el practicante y los clientes/ socios, demostrando un servicio la hora que se debe aspirar a mejorar cada día tanto para mejorar la profesionalidad, como para mejorar

la sociedad y el propio practicante al representar a la empresa y universidad con su profesión en esta práctica.

- Obtener un sustento financiero, que permite al practicante apoyar su familia y hogar con un sueldo justo y bueno, en el cual le permite ser un profesional pleno, con responsabilidades tanto laborales, sociales y económicas en frente del estado, Todo a través de ejercer su profesión en la modalidad de una práctica profesional.
- Crea un beneficio palpable para la empresa a la cual se practica en el período de tiempo, no solo con los procesos y la atención al cliente que se tiene ya integrada en el proceso de Práctica profesional en sí; sino en el servicio del análisis consejo y plan de acciones para poder medir debilidades y posibles mejoras benéficas a la empresa Ups y sus procesos.

3. OBJETIVO GENERAL.

El objetivo general del practicante al cursar las prácticas en Ups es principalmente desarrollar sus habilidades y reconocer sus debilidades, en un entorno que le exige mejorar constantemente, trayendo en sí, una mejora para su futuro profesional, tanto como para la empresa que actualmente le está dando la oportunidad de demostrar sus valores como para poder establecer relaciones benéficas entre la universidad y la empresa para poder así demostrar sus habilidades y profesionalismo con un servicio y trabajo ejemplar, enfrentándose a los clientes y los procesos que representan sus responsabilidades.

3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Establecer un análisis de debilidades y fortalezas propias del practicante mediante los conocimientos y habilidades propias obtenidas por la experiencia real en la práctica, que le permita forjarse a nivel profesional con calidad y eficiencia.
- Establecer un análisis y plan de acción, en el cual se pueda sugerir mejoras en cualquier área, procesos o aspectos en UPS, en la cual el practicante muestre un plan factible y posible de implementar tal mejora, generando un impacto real que no solo se quede en papel.
- Representar de forma efectiva , ética a la universidad y a la calidad de su educación, demostrando un

trabajo alta calidad y eficiente en las responsabilidades asignadas en la práctica empresarial en Ups manteniendo los valores tomasinos que la universidad representa.

3.2 Actividades y funciones del cargo

ACTIVIDADES

Todas las actividades a continuación son realizadas en el idioma del inglés ,inclusive si es comunicación entre compañeros de la misma empresa que trabajan en Colombia o en el mismo site, debido a que es necesario para la trazabilidad y poder entender en caso de problemas cuál fue el error y quién realizó este para así poder solucionar los problemas.

CASOS SALESFORCE

Este es el mayor proceso el cual ocupa la gran mayoría del día y el que se realiza cada día de lunes a viernes por parte del practicante.

0.Iniciar sesión en el aplicativo citrix y su página y el Mfa,con la aplicación para poder obtener el acceso a estas Herramientas,esto es importante al llegar al empezar el turno para mayor eficiencia mientras se abre el sales force.

1.Este proceso empieza mediante la revisión diaria del usuario de su Salesforce donde el practicante recibe casos por diferentes quesques en los cuales debe resolver diferentes dudas variadas.

2. Se empieza el análisis de la información y circunstancias con la información obtenida por el mismo caso entregado por el departamento de customer service que creo el caso y la diferentes páginas como ivp,I.D.I.S,D.I.S 2,rate guide de 2025 y casos relacionados a la disputa si han sido creados antes apoyado por las diferentes herramientas de Finali,como la herramienta “ondemand” donde se puede mirar las facturas teniendo el número de factura o el número de cuenta de UPS del cliente que está disputando algún problema o tiene alguna duda,lbd search,y usando el aplicativo conectado al sistema ups Qws,

3. Se idea la solución y se da la solución por mano propia en el cual se puede dar una explicación propia si sabe que eso dará la solución del problema donde después de enviar los correos al cliente con las explicaciones o asesoría cerrará el caso, en el lugar de que el caso no tenga solución propia con las diferentes funciones del Practicante, este procederá a pedir ayuda de otros departamentos que puede resolver casos donde se necesite como Ejm: ajustes, explicación de impuestos detalladas, investigación de fraude, Envío de factura internacionales, liberación y nuevo tránsito de mercancía, entre otros, se realizará reasignación al área correcta mediante la función de sales Force “reasing” y seleccionar la clasificación y subcategoría

4. Se escribe instrucciones en la plataforma en forma de un post en el caso al siguiente departamento, Incluyendo cuál es el problema cómo solucionarlo Y si es posible con el más detalle posible para así garantizar un servicio eficiente y profesional a las necesidades del cliente teniendo en cuenta las reglas de protección de información del cliente y cuál información Se puede compartir con este mismo cliente.

5. se registra en excel con el número de caso y la solución del caso particular..

A37

0. Se abren el aplicativo y página citrix para obtener el programa aplicativo final, abrir la página mfa para obtener la contraseña temporal de qws.

1. Al inicio el practicante abre el aplicativo final y como usualmente hace todos los días y por medio de la función Explorer acceder a la base de datos y sus respectivas carpetas.

2. Se identifica la carpeta de billing en la base de datos y entrará a la carga subcarpeta Ca-sp y entrará a un documento llamado a37 del programa de Office -Access.

3. Se le pregunta para confirmar con el compañero respectivo si ya monto la nueva semana debido a que es el que monta y recopila los diferentes tracks que necesitan identificación de cuenta o creación de esta en la respectiva semana que está pendiente.

4.Se abre la página web sir y también la página idis(International document imaging system) en el cual entrará con su usuario y contraseña y Se pondrá a buscar con el track en el documento la foto del documento identificadorio waybill / comercial invoice en el cual solo tomará en cuenta la información del exportador ya que este es el que se necesita hacerle la cuenta o identificar.

Waybill

ix CPESECURE A... SIR International Docu... Document Imaging... rate_guide_ca 2024... rate_guide_ca - 202... Shipping Costs and...

R#:

1

PLEASE TYPE, SEE INSTRUCTIONS ON BACK

SHIPPER'S UPS ACCOUNT NO.

SHIPPER'S IDENTIFICATION NO. FOR CUSTOMS PURPOSES

A

B

NAME OF SENDER

TELEPHONE NO. (Very Important)

COMPANY NAME AND ADDRESS (Include Postal Code)

POSTAL CODE

COUNTRY

2

RECEIVER'S UPS ACCOUNT NO.

RECEIVER'S IDENTIFICATION NO. FOR CUSTOMS PURPOSES (E.L.N., V.A.T., Importer No., R.F.C. No., Etc.)

C

D

NAME OF CONTACT PERSON

TELEPHONE NO. (Very Important)

COMPANY NAME AND ADDRESS (Include Postal/Zip Code)

POSTAL CODE

COUNTRY

3

PAYMENT OF CHARGES not all options available to/from all countries

Bill Shipping Charges To:

Shipper (S)

Receiver (R)

Third Party (T)

Credit Card

Cheque

Third Party Company Name:

ENTER UPS ACCOUNT NO. (Third Party) or MAJOR CREDIT CARD NO.

Third Party Company or Expiration Date

Any applicable duties, taxes and/or UPS brokerage fees will be billed to the Receiver

0307050701 (REV.07/97)

FOR INFORMATION OR ASSISTANCE CALL 1-800-PICK-UPS®

UPS Worldwide Services Waybill (NON-NEGOTIABLE) 1-800-PICK-UPS®

ups

4

SERVICE LEVEL: SELECT ONE ONLY

EXPRESS PLUS EARLY

EXPRESS

EXPRESS FREIGHT MIDDAY

EXPRESS FREIGHT

SAVER

EXPEDITED

3 DAY SELECT

STANDARD

MARK "X"

UPS USE

1+

1

1

1P

1P

2

3

5

SHIPMENT INFORMATION

NO. OF PACKAGES/PALETS IN SHIPMENT

TOTAL ACTUAL WEIGHT OF SHIPMENT

TOTAL BILLABLE WEIGHT OF SHIPMENT

LB

KG

LB

KG

0

UPS ENVELOPE

UPS PAK

OTHER

PALLETS DIMENSIONS: L: W: H: IN CM

E

ADDITIONAL CHARGES - REFER TO THE UPS RATE AND SERVICE GUIDE

NUMBER OF ADDITIONAL HANDLING PACKAGES

NUMBER OF LARGE PACKAGES

DESCRIPTION OF GOODS

DECLARED VALUE OF SHIPMENT FOR CARRIAGE ONLY (I.C.A.D. \$)

DECLARED VALUE OF SHIPMENT FOR CUSTOMS ONLY (I.C.A.D. \$)

REFERENCE NO.1

REFERENCE NO.2

6

COUNTRY OF ORIGIN (MANUFACTURE) OF GOODS

UPS Waybill / Tracking No.

7

SPECIAL INSTRUCTIONS

SATURDAY DELIVERY (Apply Saturday routing label to package(s) below waybill)

OTHER (Describe)

8

CANADA SHIPPER'S EXPORT DECLARATION

An export declaration is required for any shipment valued \$2,000 CAD or greater to destinations other than the U.S., or if commodities are controlled or require licenses regardless of destination.

Goods have been reported to Canada Border Services Agency (CBSA)

Goods are regulated or controlled by CBSA or other departments

Method of Declaration: B13A CAED SUMMARY REPORT

OTHER Describe

COPY ATTACHED

Enter your CBSA export approval transaction number

9

CUSTOMS BROKER INFORMATION (For UPS Standard Shipments to the U.S.)

The shipper agrees to the Terms and Conditions on the reverse side of the Shipper's Copy of this document. The shipper authorizes UPS to act as forwarding agent for export controls and customs purposes. UPS's liability is limited by the provisions of the Warsaw Convention or to a maximum of \$100 CAD per package, regardless of the circumstances, unless a greater value for carriage is declared in writing by the shipper in box "H" of this document. However, where the shipment involves international carriage by air, the rules relating to liability established by the Warsaw Convention, as amended, may apply.

10

DATE OF SHIPMENT

SHIPPER'S SIGNATURE

RECEIVED FOR UPS BY:

DATE:

TIME:

UPS DRIVER:

When applicable, record total here.

SHIPPING CHARGES:

UPS BILLING COPY

(3)

Commercial invoice

COMMERCIAL INVOICE						Page 1
FROM Tax ID/VAT No.: [REDACTED] Contact Name: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]			Shipment ID: [REDACTED]  [REDACTED] Exporting Carrier: [REDACTED] Invoice No.: [REDACTED] Date: [REDACTED] PO No.: [REDACTED] Terms of Sale(Incoterm): [REDACTED] Reason for Export: [REDACTED]			
SHIP TO Tax ID/VAT No.: [REDACTED] Contact Name: [REDACTED] [REDACTED]			SOLD TO INFORMATION Tax ID/VAT No.: [REDACTED] Contact Name: [REDACTED]			
Units	U/M	Description of Goods/Part No.	Harb. Code	C/O	Unit Value	Total Value
[REDACTED]						
Additional Comments:						
Declaration Statement: These items are controlled by the U.S. Government and authorized for export only to the country of ultimate destination for use by the ultimate consignee or end-user(s), herein identified. They may not be resold, transferred, or otherwise disposed of, to any other country or to any person other than the authorized ultimate consignee or end-user(s), either in their original form or after being incorporated into other items, without first obtaining approval from the U.S. government or as otherwise authorized by U.S. law and regulations.			Invoice Line Total: [REDACTED] Discount/Rebate: [REDACTED] Invoice Sub-Total: [REDACTED] Freight: [REDACTED] Insurance: [REDACTED] Other: [REDACTED] Total Invoice Amount: [REDACTED]			
[REDACTED]			Total Number of Packages: [REDACTED] Total Weight: [REDACTED]			

These items are controlled by the U.S. government and authorized for export only to the country of ultimate destination for use by the ultimate consignee or end-user(s), herein identified. They may not be resold, transferred, or otherwise disposed of, to any other country or to any person other than the authorized ultimate consignee or end-user(s), either in their original form or after being incorporated into other items, without first obtaining approval from the U.S. government or as otherwise authorized by U.S. law and regulations.

(3)

5. Mediante la aplicación Qws en la herramienta Cris se podrá acceder a la base de datos de UPS en la cual mediante el código postal o las diferentes informaciones que prueba el exportador se encontrará la cuenta verificando que verdaderamente sea para esta persona para evitar cualquier necesidad de una refacturación a otra diferente cuenta por haber elegido una cuenta que no es del cliente, también en este Cris se podrá crear

las diferentes cuentas siguiendo una estricto paso a paso en el cual se podrá colocar el tipo de cuenta toda la información de direcciones teléfono Si el exportador lo probé yo y la cantidad de volumen esperado en esta cuenta el cual está determinado en un cierto parámetro para nuevas cuentas, Y por último identificar si esta cuenta es de tipo 1 el cual es solo para negocios y tipo 2 que ya es para personas particulares.

6. El practicante repetirá el paso 5 con todos los tracking hasta que este documento esté lleno en caso de encontrarse con un exportador de otro país que no sea canadiense el practicante no creará cuenta y simplemente indicará el país y que son un exportador(shipper) no canadiense para así poder enviar al respectivo país de facturación ya que Bill en Canadá solo facturará A cuentas canadienses.

7. Se le indica al compañero de facturación que ya se terminó la respectiva semana del A37 para que esté en su respectivo tiempo ya pueda facturar estas cuentas los respectivos waybill que no pudieron ser identificados en la primera vez por el sistema.

Resultado final del Proceso

03292025 Non Dups					
LeadShipme	Comments	AccountNun	BillOptionCc	ChargeCatD1	Click to Add
				FEES	
			P/P	CHBK	
	INCOMPLETE		P/P	CHBK	
			P/P	CHBK	
				FEES	
	UNCLEAR			FEES	
				FEES	
	INCOMPLETE			FEES	
	INCOMPLETE			FEES	
				FEES	
			P/P	CHBK	
				FEES	
				FEES	
				FEES	
			P/P	WWS	
				FEES	
				FEES	
				FEES	
				FEES	
				FEES	
	INCOMPLETE		P/P	CHBK	
				FEES	
			P/P	WWS	
				FEES	
				FEES	
				FEES	
				FEES	
	HONK KONG SH			FEES	
	HONK KONG SH			FEES	
	UNCLEAR			FEES	
	UNCLEAR			FEES	
				FEES	
				FEES	
				FEES	
				FEES	
				FEES	

(3)

ADDRESS CORRECTION

0.Se abren el aplicativo y página citrix para obtener el programa aplicativo finali,abrir la página mfa para

obtener la contraseña temporal de qws.

1. Se entra en la base de datos de UPS por medio del Explorer y se busca en la carpeta de billing la subcarpeta de z-rje, en la cual hay otra subcarpeta que se llama SP others, donde Llegará el documento diario de todas las direcciones del día anterior que fueron identificadas con un cambio en la dirección.

2. Se copiará el documento con la función Cut y se moverá a la carpeta de peeling el a su carpeta address corrección y Medellín files.

3. Se irá a la pestaña de final y se seleccionará en los aplicativos, el aplicativo de injections.

4. Una vez haya cargado el aplicativo se utilizará el botón de importación para importar de la carpeta de Medellín files el día correspondiente que se debe hacer.

5. Se procederá a mirar las direcciones que estarán ordenadas una a una buscando mirar cuál de estas direcciones se mandarán a facturar el cargo de address correction correspondiente al Track que se está haciendo en ese envío(shipment) Siguiendo los requerimientos de que solamente se facturará este cargo si tiene un cambio de código postal y si es solo servicio nivel 2 el resto de características serán ignoradas y cualquier otro servicio o tipo de envío será ignorado.

6. Cuando se identifica una dirección que cumple los requerimientos se buscará la dirección respectiva en Google Maps para así poder determinar que la dirección existe y se seleccionará el botón para que esa dirección y este shipment específico sea facturado el cargo de address correction.

7. se verificará después de mirar todas las direcciones, las que si se van a ser facturadas el cargo que todas las direcciones tengan información completa y Se llenará la información que falta, usualmente la información que falta es el estado, el cual puede ser fácilmente encontrado Buscando el nombre de la ciudad y de qué estado es.

8. Una vez todas las direcciones hayan sido revisadas y sean completas se iniciará la inyección de prueba de

una copia de seguridad de tal información mediante el botón y la selección primeramente de la opción proof.

9.Se irá a la subcarpeta de la carpeta z-rje, Sp manuals, En la cual llegará el documento de texto de prueba para mirar si tiene algún error el cual en el formato de este mismo documento indicará si tiene .

Nota:Esta parte usualmente es la parte más consumidora de tiempo debido a que el sistema se demora varios minutos (1 mins-10 mins) Para poder generarlos documentos de Proof y load.

10.Una vez se encuentre el documento de texto y se abra se eliminará las direcciones en las cuales se muestra errores que no se pueden arreglar como que el cliente no está en la base de datos de Cris otras razones inválidas que no permitan facturar esta dirección y track(identificador del envío)

11.Después de quitar todos los errores se inyecta nuevamente y se crea otra prueba en la cual se repite El Paso 10 Hasta que el documento de prueba salga eventualmente sin errores, el cual es demostrado si se muestra el mensaje de “No exceptions for this run “.

12.Una vez se tenga claro que el documento no tiene ningún error se procede a colocar la información de esta fecha en el respectivo documento Grupal de Excel donde se pone la fecha la cantidad total de direcciones la cantidad de direcciones facturadas y quién fue el usuario y el día en que se hizo esto para poder reportar a los superiores la cantidad echa día por día.

Documento Reporte Visualización.

ADDRESS CORRECTION CONTROL M

Search for tools, help, and more (Alt + Q)

File Home Insert Share Page Layout Formulas Data Review View Automate Help Draw

Undo Paste Format Painter Clipboard

Aptos Narrow (Bo... 11 A A

B I U D ab Font

Wrap Text Merge & Center Alignment

General Number Styles

Conditional Formatting Table

	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2								
3								
4								
		Total file item	Done item	User	Date completed Items	Complete Date	STATUS	NOTA
290	3/2/2025					3/3/2025	No Item to be process	
291	3/3/2025					3/3/2025	DONE	
292	3/4/2025			MED-Pablo		3/7/2025	DONE	
293	3/5/2025					3/7/2025	DONE	
294	3/6/2025					3/7/2025	DONE	
295	3/7/2025			MED-Pablo		3/7/2025	DONE	
296	3/8/2025			MED-Pablo		3/8/2025	No Item to be process	
297	3/9/2025			MED-Pablo		3/9/2025	No Item to be process	
298	3/10/2025					3/10/2025	DONE	
299	3/11/2025					3/12/2025	No Item to be process	
300	3/12/2025					3/12/2025	DONE	
301	3/13/2025			MED-Pablo		3/13/2025	DONE	
302	3/14/2025			MED-Pablo		3/14/2025	DONE	
303	3/17/2025 01			MED-Pablo		3/17/2025	DONE	
304	3/17/2025 02			MED-Pablo		3/17/2025	DONE	
305	3/18/2025			MED-Pablo		3/18/2025	DONE	
306	3/19/2025			MED-Pablo		3/19/2025	DONE	
307	3/20/2025			MED-Pablo		3/20/2025	DONE	
308	3/21/2025			MED-Pablo		3/21/2025	DONE	
309	3/24/2025			MED-Pablo		3/25/2025	DONE	
310	3/25/2025			MED-Pablo		3/25/2025	DONE	
311	3/26/2025			MED-Pablo		3/26/2025	DONE	
312	3/27/2025			MED-Pablo		3/27/2025	DONE	
313	3/28/2025			MED-Pablo		3/28/2025	DONE	
314	3/31/2025			MED-Pablo		3/31/2025	DONE	
315	4/1/2025			MED-Pablo		4/1/2025	DONE	
316	4/2/2025			MED-Pablo		4/2/2025	DONE	
317	4/3/2025			MED-Pablo		4/3/2025	DONE	
318	4/4/2025			MED-Pablo		4/4/2025	DONE	

(3)

13. Con toda la información ya recopilada se vuelve a inyectar pero se da en la opción de cargar información (Load) estando seguro de que no habrá ningún error en esas direcciones.

14. Se regresa otra vez a la carpeta SP manual y Se espera al documento de texto con toda la información ya cargada.

15. Se selecciona el documento con toda la información ya obtenida y se va a la subcarpeta S corniers ,Se pega el documento de texto modificando el nombre de este eliminando una pequeña parte del nombre original de la parte de atrás poniendo la fecha en que se hizo y un identificador que pueda diferenciarlo de

otros documentos en caso de que varios días se hagan en un mismo día.

16. Por último se va a la carpeta de Medellín files y se mueve el documento original de ese día ya a la carpeta de Done(Hecho)De de address correction, indicando que ya ese día ha sido hecho.

RELEASE:

Esta actividad solamente es realizada cuatro veces al año cuando es necesario que la facturación débil en Canadá sea aprobada en su certeza y esa actitud por parte del equipo de billing Canadá y por el otro equipo de sistemas de Canadá para poder determinar que no haya errores.

0. Se abren el aplicativo y página citrix para obtener el programa aplicativo final, abrir la página mfa para obtener la contraseña temporal de qws.

1. El día en que se presenta el relés el team leader del equipo de billing Canadá avisará que se realizará esta actividad ya que es necesario hacerla como primera actividad del día, debido a que se debe dar las respuestas el equipo de sistemas antes de las 12 de la mañana.

2. Se abre el aplicativo final y en una de sus opciones de aplicativos se selecciona el ondemand y en las secciones de on demand se selecciona la opción “Test Run detail invoices”.

3. Se espera a que el team leader de facturación envíe el correo con las facturas de prueba en las cuales en un documento de Excel están detallado qué es lo que se busca que esté correcto como cargos específicos peso direcciones o entre otros características.

4. Estas facturas necesitan ser verificadas una a una sin importar si el track de identificación es el mismo compartido con varias de estas Además de que si en la factura aparece que tiene incentivos se refiere a que tiene descuentos.

5. Para realizar la búsqueda de los descuentos en facturas se debe ir al aplicativo es y en el programa Cris en

el cual en la opción 6,1,1 se podrá insertar el número de cuenta del cliente para poder buscar el respectivo incentivo que se muestra en la factura y mirar si este corresponde,haciendo las respectivas calificaciones y análisis.

6. Se repite los pasos 4 y 5 repetidamente hasta que todas las facturas y tracks asignados sean identificados y determinados y están correctos o no y se especifica en el documento de Excel cuáles están incorrectos.

7. Se recoge toda la información de las facturas y tracks incorrectos y se envían a través del grupo de billing Canadá donde Únicamente se compartirá Cuáles han sido las incorrectas Y por qué.

8. Una vez el team leader haya analizado todas las respuestas de cada integrante con respecto al proceso de Release Se enviará la información al equipo técnico de Canadá con el resultado de las pruebas.

BILLING CENTER DISPUTE, RECOLECCIÓN Y ENVIO DE EXCELS

0.Se abre el aplicativo y página citrix para obtener el programa aplicativo finali.

1. A través de la función explorer del aplicativo finali,se entra a la base de datos y se busca la carpeta de billing y la subcarpeta de billing Center dispute.

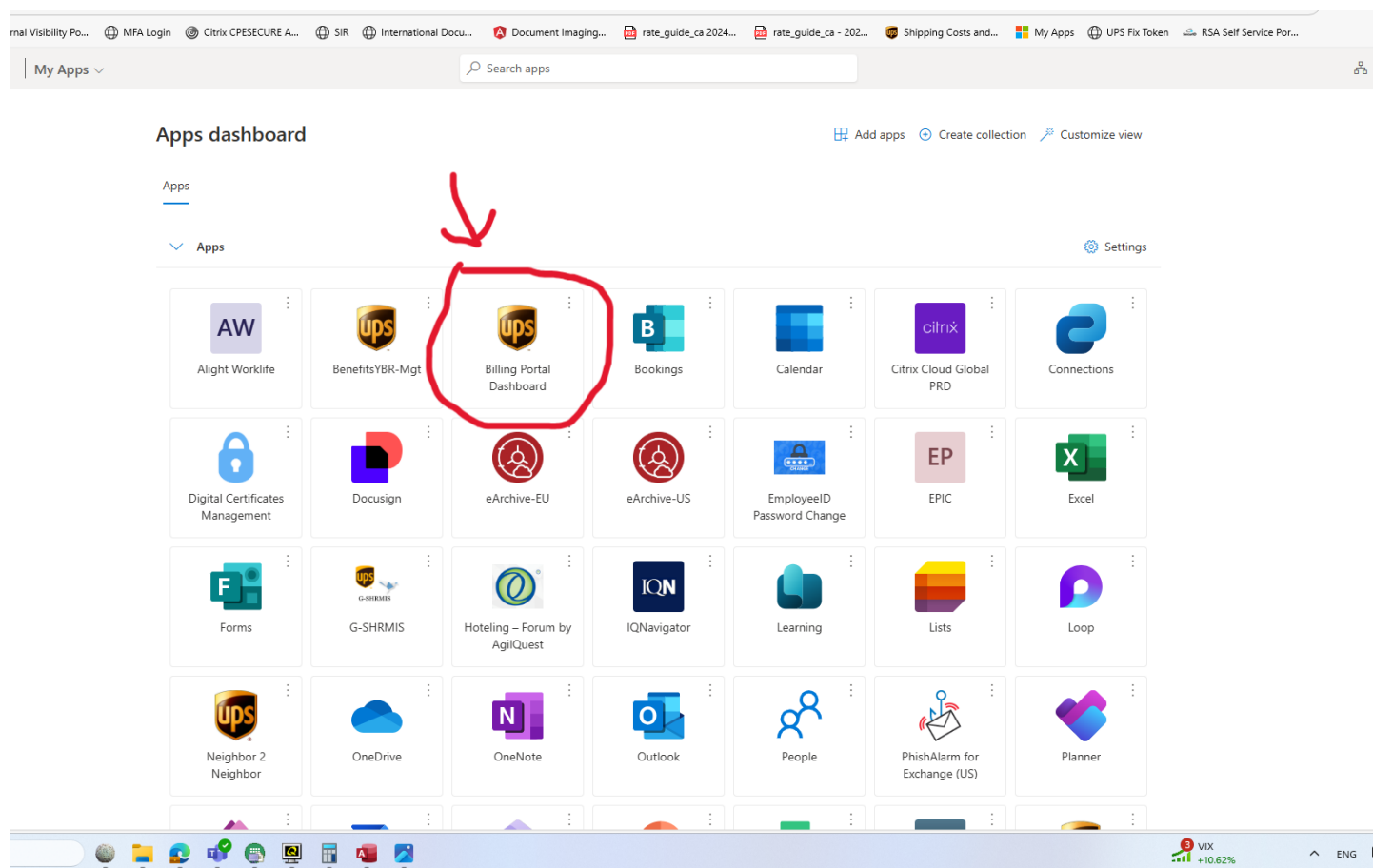
2.Se verifica que el compañero asignado haya recopilado todos los días los documentos con los datos del billing Center dispute generados por el sistemas y su información en un documento de Excel en la carpeta de billing Center dispute el cual se debe Buscar la respectiva semana pendiente.

3.Se busca el documento compilado de Excel de la semana pendiente y se abre en otra pestaña otra carpeta el documento consolidado original donde está registrado Todas las semanas anteriores.

4.Se procede A transferir toda la información que se tiene de la semana pendiente al documento consolidado procurando mantener el formato de todas las semanas anteriores.

5.Ya con toda la información obtenida del documento compilado se procede a buscar En “My App”s que

aparecen en el navegador, el” billing portal Dashboard” que aparece con un característico logo.



(3)

6. Se procede a la opción impersonate y aparecerá un formato de búsqueda en la cual se hará clic en la opción impersonate.

Formato búsqueda “impersonate”:

Pay Your Bill

Select User

Account Number: [Redacted] Small Package

Company: [Redacted]

Email: [Redacted]

Name: [Redacted]

Legacy/UUID: [Redacted]

Search

First Name	Last Name	External Id	Email	Action
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Impersonate

(3)

7. Se buscará en la opción “dispute” la información del correo y comentario del cliente relacionado al track disputado mencionada en el documento de excel.

Ejemplo:

Billing Centre

My Dashboard > Dispute & Refund History

Dispute & Refund History

Select a Dispute ID to view the details.

Search Table

Dispute ID	Reference	Created By	Created Date	Status	Reason	Refund Method	Actions
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Apr 03, 2025	Accepted	Address Corrections	Credit on next invoice	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Apr 03, 2025	Accepted	Address Corrections	Credit on next invoice	View Dispute

Show 10 | Showing 1 to 2 of 2 entries

Home | ups.com | Terms and Conditions | Privacy Notice | Protect Against Fraud | Cookie Notice | Cookie Settings

Copyright ©1994 - 2025 United Parcel Service of America, Inc. All rights reserved. Powered by Paymentus Corporation.

(3)

8. Se repite el proceso 6 hasta que toda la información de los correos y comentarios de la disputa del cliente relacionado con cada Track haya sido llenada.

9. Una vez toda la información haya sido recopilada se procede a designar cada tipo de caso a los diferentes equipos creando diferentes documentos de Excel incluyendo la fecha y separando por cada tipo de disputa

que corresponde a cada equipo.

10. Se envía por medio del correo corporativo al correo correspondiente de cada equipo que los casos corresponden para así garantizar una solución efectiva y correcta de las disputas de los clientes.

11. Al momento de enviar el correo con un formato específico y mostrando un pantallazo de la tabla de pivot de Excel del documento consolidado se creará un caso respectivo a cada equipo el cual el número de caso se registrará con todos los casos que correspondan a ese equipo.

12. Después del pasar de algunos días algunos equipos como el equipo de Brokers y compañeros de facturación proveerán el feedback del resultado de cada uno de sus casos, el cual este feedback se colocará en la sección de comentarios al lado del número de caso de respectivo cuenta y Track del equipo, demostrando el tipo de solución que se realizó a ese problema.

FUNCIONES

- Mantener el espacio limpio y en buenas condiciones de trabajo tanto asignado como el espacio compartido con los demás compañeros de trabajo respetando las reglas de oro impuestas y enseñadas por Ups y las instrucciones aprendidas en el Onboarding de cómo comportarse y todas las reglas de seguridad para mantener tanto a los compañeros como al practicante a salvo de cualquier peligro voluntario o involuntario.
- Dar soporte a solicitud de clientes internos y externos a través de plataforma CEC o Mail.
- Mantener la seguridad de los identificadores propios proporcionados de UPS el cual incluye tarjeta de identidad y chip de acceso para poder entrar y salir de las instalaciones.
- Atender a los clientes Mediante los casos de Sales force recibidos en los diferentes buscando resolver sus problemas y dudas con eficacia y buen servicio manteniendo profesionalidad y respetando las normas de seguridad de información del clientes establecidas por ups.
- Enviar soportes-copias de facturas a clientes externos (invoices de envíos domésticos)
- Apoyo en procesos de re-facturación para la operación de Billing Canadá (Ejm;a137,address correction)

- Validación y análisis de cargos y detalle facturado, desglosar y soportar los cargos cobrados acorde a tarifario Interno UPS para Canadá

4. DIAGNÓSTICO:

Realización de una descripción detallada de la dependencia y el proceso a intervenir, determinando su estado actual, fortalezas y posibles problemas

Casos Sales force.

Fortalezas.

- El Salesforce permite tener una trazabilidad muy clara con fecha horas y qué fue lo que diferentes empleados y clientes hicieron creando un historial lo cual permite identificar en caso de errores como resultó Y de quién es responsable este error Además de como resultó Y de quién es responsable este error además de que permite comprender el contexto de las respuestas de cada empleado.
- La permanencia de los datos tanto Proveídas por el cliente y las soluciones de los empleados permite una seguridad y evita que cada empleado no pueda entender el contexto.
- El sistema salesForce también relaciona el caso actual con otros casos basándose en el Track y el número de la factura (invoice) ,lo cual da mucho contexto y puede permitir a otra persona determinar si otro empleado ya ha solucionado eso o si algún caso ha sido duplicado para poder ser eliminado.
- A estos casos tener unas etiquetas del más reciente Queque dónde fue enviado se puede permitir un análisis de datos para determinar cuál es el tipo de problemas que sucede en más cantidad y permite poder investigar porque sucedió y encontrar y idear una solución para estos problemas, lo cual permite a la empresa poder determinar la raíz de esta tendencia.

Problemas.

- Depende mucho de la información proveída por customer service al crear el caso y usualmente falta el

correo electrónico que es necesario para la comunicación con el cliente lo cual obliga a escribirle a la persona de customer service que creó el caso, en una respuesta y solución más lenta para el cliente.

- No permite reasignar a los departamentos correctos en Casos de 2 request los cuales a veces no son culpa de uno ya que usualmente pueden llegar se al ser transferidos por otros departamentos o por el propio customer service.
- No se tiene un documento estándar donde tenga todas las categorías y subcategorías que se deban a enviar un caso en diferentes problemas como ejemplo reembolsos pedidos de recibos preguntas de impuestos, autorización de reenvío de paquetes y entre otros lo cual requiere preguntar a compañeros más experimentados o el team leader para confirmación, lo cual representa no muy alto rendimiento al principio.

A37.

Fortalezas

- La simpleza del proceso hace que los resultados sean muy consistentes Además de que no requiera una alta capacitación de personal para poder realizarlo con efectividad.
- El proceso no es demasiado grande lo cual permite que dos personas que se comunican con fluidez pueden hacer el proceso en poco tiempo y dar resultados consistentes y duraderos

Problemas.

- Al ser las wayBills imágenes escaneadas de documentos, la calidad y entendimiento de la información es muy dependiente de la caligrafía y el estilo de escritura del propio cliente, lo cual hace suceder en muchas ocasiones donde la imagen sea de muy alta calidad y no se puede entender casi nada o la letra del cliente sea tan pegada que no se pueda obtener información y se demore mucho tiempo mirando la imagen
- El sistema al momento de crear Cuentas en ocasiones genera errores pensando que la información es

incorrecta a pesar de que las direcciones son colocadas en gramática correcta y con los nombres de los estados correctos.

- El proceso de crear nuevas cuentas es el proceso que ocupa más espacio, al momento de este proceso lo cual puede resultar repetitivo y demasiado consumidor de tiempo debido a que el proceso de crear estas cuentas requiere mucha atención y tiempo
- El sistema también presenta con documentos llamados(blank) los cuales no tienen ninguna información de la waybill y no deberían ser incluidos en el Track para que el practicante no pierda su tiempo ya que estos no tienen ninguna información solo avisan que la información ha sido cambiada.

Address Correction.

Fortalezas.

- Es una actividad bastante sencilla la cual puede ser realizada por un solo empleado.
- El proceso tener muchas verificaciones que la información no genere errores permite una certeza de que el cargo verdaderamente es correcto para el cliente y evita disputas en las cuales Ups pueda ser el que haya tenido el error de facturar tal cargo.

Problemas.

- El proceso en crear las pruebas de verificado es un proceso que consume demasiado tiempo creando un tiempo de espera, lo cual resulta en tiempo gastado innecesario para el empleado y practicante.
- Los drivers usualmente en la corrección no están obligados a incorporar el estado lo cual resulta en varias ocasiones que el practicante tenga que buscar la ciudad y a qué provincia está relacionada porque sino generará error.
- Depende de aplicaciones externas como Google Maps para poder realizar todo el proceso.

Release.

Fortalezas

- La naturaleza de la actividad como verificación de calidad del sistema de facturación permite demostrar y verificar la intención de UPS de mejorar y mantener un servicio de calidad.
- El proceso a ser realizado por varias personas permite unas opiniones variadas la cual puede permitir una visión más amplia del problema y encontrar diferentes errores que posiblemente con una sola persona realizando todo el proceso de Release no sea posible.
- Permite practicar a los empleados y practicantes una mejor atención al detalle lo cual mejora sus habilidades y puede ser beneficioso para su aplicación de estas habilidades en otros casos.

Problemas.

- No se le brinda una capacitación por parte del equipo técnico al equipo de facturación lo cual permite que ciertos conocimientos que deberían ser conocidos y funciones en el aplicativo QWS que no sean de conocimiento para los integrantes de facturación.
- Los objetivos al estar abreviados no permiten una Clara identificación de qué es lo que se busca mirar si está correcto en las pruebas lo cual hace que los integrantes de facturación tengan que Buscar todas las características de la factura y revisar una por una gastando mucho más tiempo y resultando en una investigación más larga de lo necesario.
- Este proceso al ser realizado cuatro veces al año usualmente no tiene una fecha establecida lo cual puede interrumpir los horarios de los empleados y practicantes debido a que se debe priorizar este proceso ya que se debe entregar muy temprano lo cual afecta otras actividades que se han realizadas aparte de Release ese mismo día.

Billing Center Dispute Excel.

Fortalezas

- La información de la disputa de los clientes es fácil de acceder y no requiere de un alto expertizaje o un alto mano de obra lo cual permite que este proceso sea seguro y efectivo en la recopilación de datos.
- El Billing portal permite al cliente una facilidad que ayuda con la imagen de la empresa ya que no necesitan ir a hacer una llamada a customer service para crear un caso y resolver sus disputas permite al cliente mirar sus facturas y poder disputar con mayor flexibilidad comparado a crear un caso para Sales Force.

Problemas.

- La respuesta la respuesta de solución de los diferentes disputas de cada uno de los clientes usualmente toma varios días .
- La gran mayoría del tiempo en este proceso es encontrar el correo y el comentario, lo cual representa muchas horas de procesos repetitivos que se podrían mejorar.

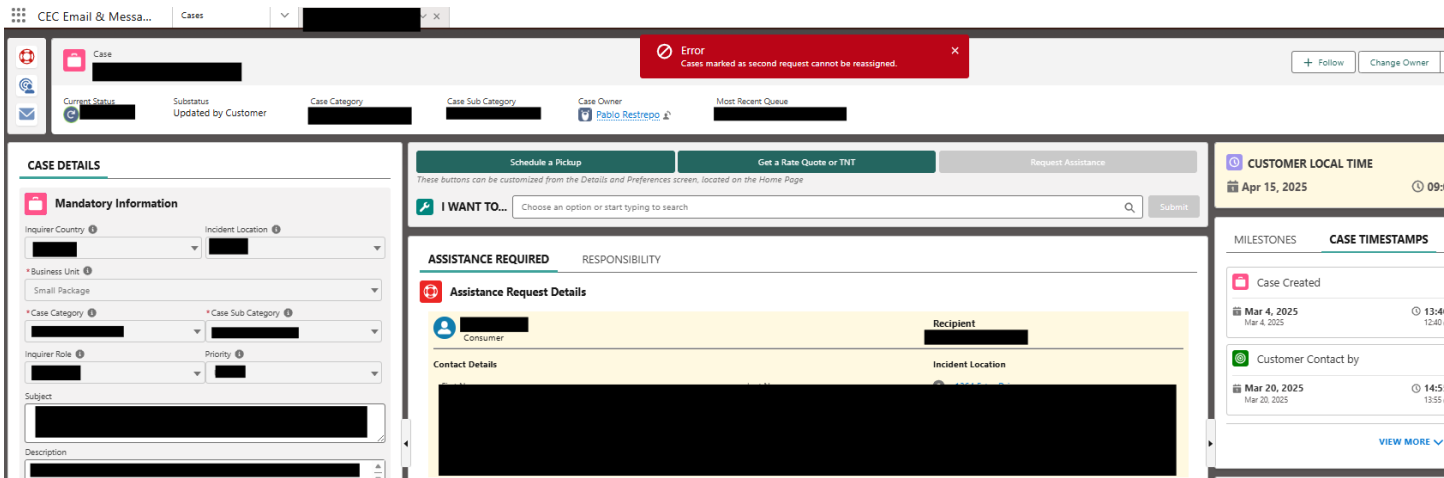
4.1 Oportunidades de mejora

Casos Sales force:A.2 requiere opción.

Problema:

Constantemente el practicante y compañeros de trabajo han recibido problemas y complicaciones con casos de 2 request que fueron implementados con esa etiqueta antes de que siquiera le llegará al queque del equipo de biling,lo cual no le permite reasignar a diferentes departamentos ya que usualmente estos casos son para otros departamentos que customer service confunde y piensa que son funciones de billing,los cuales necesitan ser enviados a departamentos como Ar y Brokerage custom clearance, esto genera que sea necesario crear un IIP(inaccurate information problem),que requerirá cerrar el caso y hacer que customer service recoja este caso lea el comentario del ipi y lo pase a otro departamento lo cual ralentiza la respuesta al cliente.

Visualización Problema:



(3)

Mejora:

Implementar un botón después de que un caso haya sido marcado con la opción de 2 request, obligando a la persona que opta por esta opción poner un una explicación larga y precisa justificando el motivo en que éste sea con request debe ser reasignado a un departamento en específico.

Visualización Mejora:

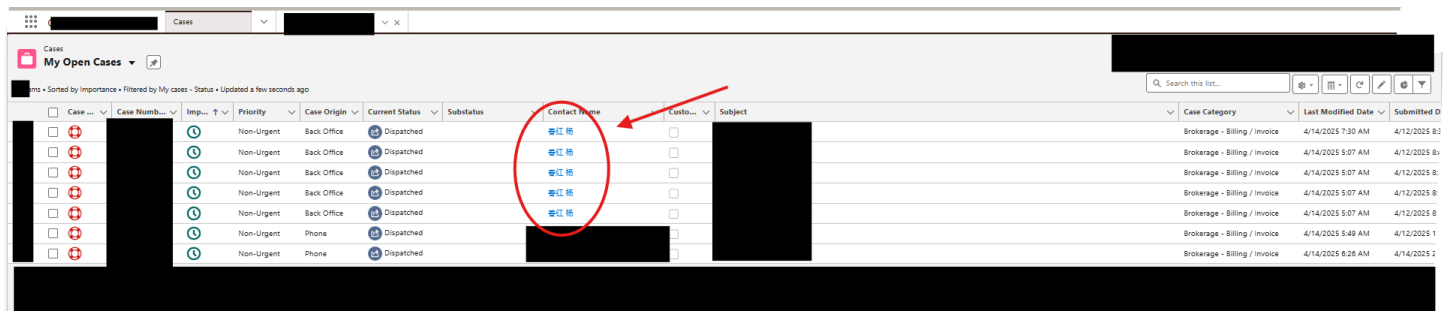
(3)

B.Regulación de casos inflados.

Problema:

En el sales force en rara ocasión se encuentra en Casos que están duplicados sin necesidad alguna en los cuales han pasado muy pocas horas y el empleado de customer service ha creado gran cantidad de estos en esperanza de que el problema sea resuelto por gran cantidad de gente, lo cual puede resultar contra productivo debido a que como los casos tienen usualmente etiquetas todos esos casos repetidos podrán ser asignados a una sola persona la cual en varias ocasiones que han experimentado el practicante y sus compañeros de trabajo, donde se encuentran una gran cantidad de casos repetidos nnecesarios en los cuales se responden en uno, lo cual gasta una gran cantidad de tiempo cerrando los casos inflados, esto usualmente no es común para el practicante pero sí es común y se ha observado en compañeros de trabajo que tienen procesos más demandados como refacturación de facturas internacionales y domésticas a diferentes cuentas .

Ejemplo:



Case ...	Case Num...	Imp...	Priority	Case Origin	Current Status	Substatus	Contact Name	Custo...	Subject	Case Category	Last Modified Date	Submitted D
☐			Non-Urgent	Back Office	Dispatched		李达 杨			Brokerage - Billing / Invoice	4/14/2025 7:30 AM	4/12/2025 B...
☐			Non-Urgent	Back Office	Dispatched		李达 杨			Brokerage - Billing / Invoice	4/14/2025 5:07 AM	4/12/2025 B...
☐			Non-Urgent	Back Office	Dispatched		李达 杨			Brokerage - Billing / Invoice	4/14/2025 5:07 AM	4/12/2025 B...
☐			Non-Urgent	Back Office	Dispatched		李达 杨			Brokerage - Billing / Invoice	4/14/2025 5:07 AM	4/12/2025 B...
☐			Non-Urgent	Back Office	Dispatched		李达 杨			Brokerage - Billing / Invoice	4/14/2025 5:07 AM	4/12/2025 B...
☐			Non-Urgent	Phone	Dispatched					Brokerage - Billing / Invoice	4/14/2025 5:49 AM	4/12/2025 1...
☐			Non-Urgent	Phone	Dispatched					Brokerage - Billing / Invoice	4/14/2025 6:26 AM	4/14/2025 2...

(3)

Mejora :

Se sugiere crear una especie de ventana de advertencia en la cual la creación de casos, Si se está creando un caso adicional de la misma información referente al Track ship ID invoice o número de cuenta en un periodo de menos de un día, el creador de caso reciba una ventana en la cual el sistema pregunta si es realmente necesario crear este caso que está repetido y tener una opción en el botón donde diga que sí y tener otra ventana donde sea necesario poner una pequeña explicación de Por qué, con esto se puede prevenir creación de casos inflados por el personal de customer service, teniendo en cuenta de qué los casos que hayan sido marcado relacionados como Second request o que ya estén cerrados o solucionados por otros empleados no aplican a esta ventana para aparecer.

A37.

- **Formato de Macro Excel.**

Problema:

En el proceso a37 como la creación de cuentas basada en la información de waybill es una ocurrencia bastante frecuente, tal actividad es la actividad que consume más tiempo en todo el proceso de a37.

Mejora:

Se puede implementar un formato de Excel en donde el practicante coloque toda la información de las waybill con el formato en la imagen que se mostrará abajo, donde Ups por medio de su equipo técnico pueda crear una Macro que pueda utilizar las opciones de creación de cuenta de Cris basada en la cuenta del practicante o empleado haciendo que el proceso de crear cuentas pase de 4 minutos a pocos segundos dando resultado a la obtención de una nueva cuenta más rápido que la tarea manual de un empleado o practicante, lo cual resultará en un proceso más eficiente Y productivo.

Visualización Formato:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1										
2	Name sender	Company /person name	Adress	City/Village/town Name	Province	Postal code	Type client: 1/2	Optional: contact Number	Account number	
3										
4										
5										
6										
7										

Address Correction.

- **Requerimiento obligatorio de provincia.**

Problema

En medio del proceso de El address correction usualmente los drivers Al momento de actualizar la dirección olvidan colocar la provincia lo cual obliga al practicante Buscar la provincia relacionada con la ciudad o pueblo lo cual hace que el proceso se alargue más de lo necesario.

Visualización de Problema ejemplo:

Injection Database - Press F1 For Help

Address Corrections

Center: [] Service Level: 3DS Service Code: 2 Date: 4/10/2025

Shipper: [] Track: [] Send To IS: ☐

Original Address:		Corrected Address:	
[]	[]	[]	[]
FLOOR: []	ROOM: []	FLOOR: []	ROOM: []
[]	[]	[]	[]
TORONTO	ON []	TORONTO	[] []

Description:
CORRECTED STATE MISSING

Import
Inject
Selected
Reports
Properties
Close

ups

Record: 60 of 174 Unfiltered Search

Mejora:

Se sugiere que sea obligatorio para el driver ,colocar tanto la provincia como el código postal En el proceso cuando el Driver está actualizando la dirección para así un proceso de address corrección más suave y eficiente.

Visualización Resultado Mejora:

Injection Database - Press F1 For Help

Address Corrections

Center: [REDACTED] Service Level: 3DS Service Code: 2 Date: 4/11/2025

Shipper: [REDACTED] Track: [REDACTED] Send To IS: ☒

Original Address:

[REDACTED]	
FLOOR: [REDACTED]	ROOM: [REDACTED]
[REDACTED]	
TORONTO	ON [REDACTED]

Corrected Address:

[REDACTED] P	
FLOOR: [REDACTED]	ROOM: [REDACTED]
[REDACTED]	
TORONTO	ON [REDACTED]

Description:

[REDACTED]

Import
Inject
Selected
Reports
Properties
Close

ups

Record: 111 of 166 Unfiltered Search

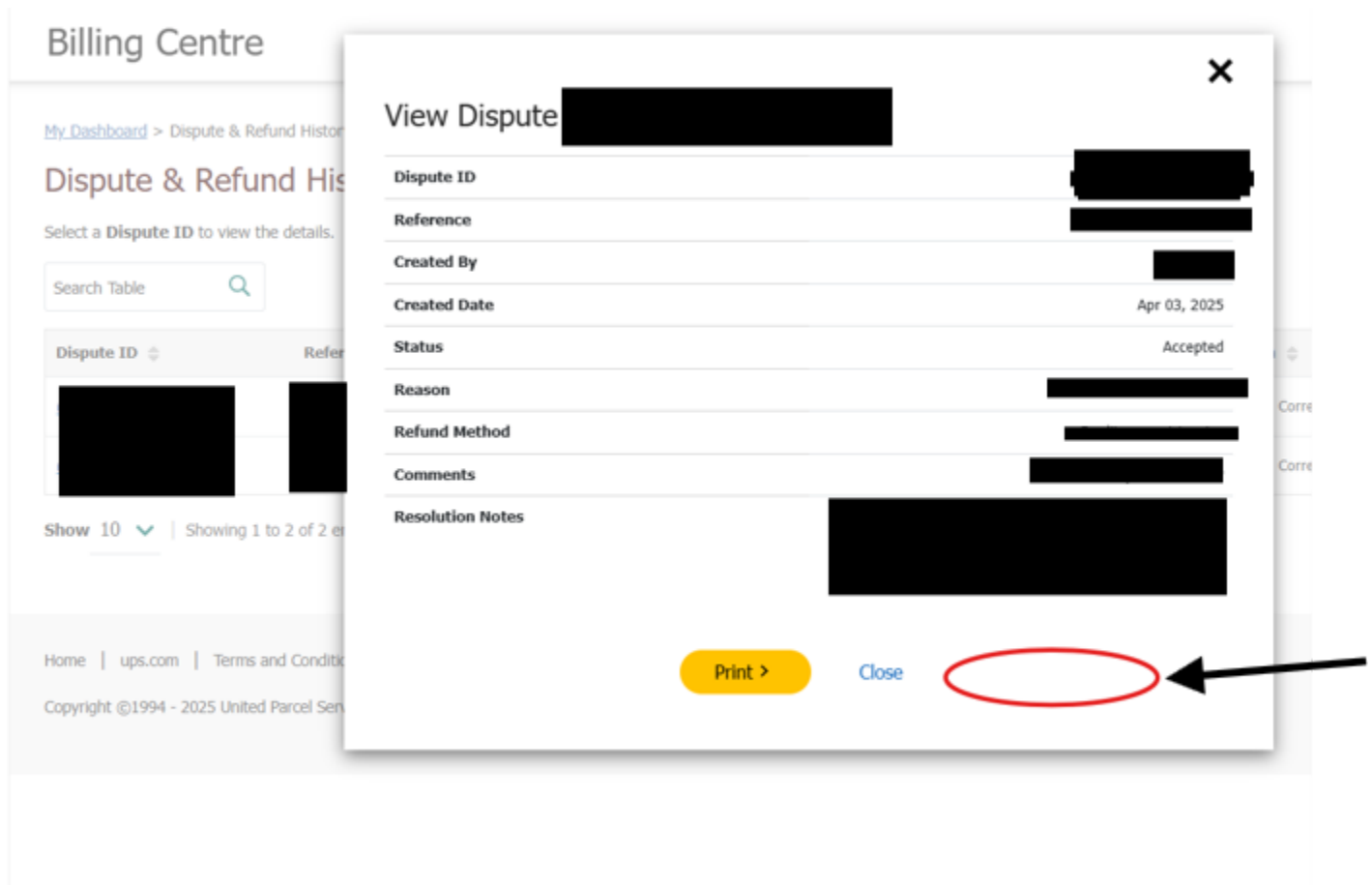
(3)

Billing Center Dispute Excel.

- Respuesta Billing portal

Una mejora posible que agiliza la respuesta hacia el cliente con la solución por parte de los equipos encargados por clasificación de disputa, es que en la parte del billing portal del cliente en “Dispute and refund History” en la zona de comentario de los tracks relacionados, implementar un botón donde posiblemente responder al cliente con un texto o en forma de correo a su Bill important para que así el cliente pueda obtener una respuesta más rápida y no haya necesidad de crear casos que alargan la respuesta y solución hacia el cliente, lo cual mejora la imagen de la empresa a ojos del público y satisface mejor al cliente con una respuesta pronta y puntual.

Visualización Mejora:(Flecha indica donde debería estar el nuevo botón)



(3)

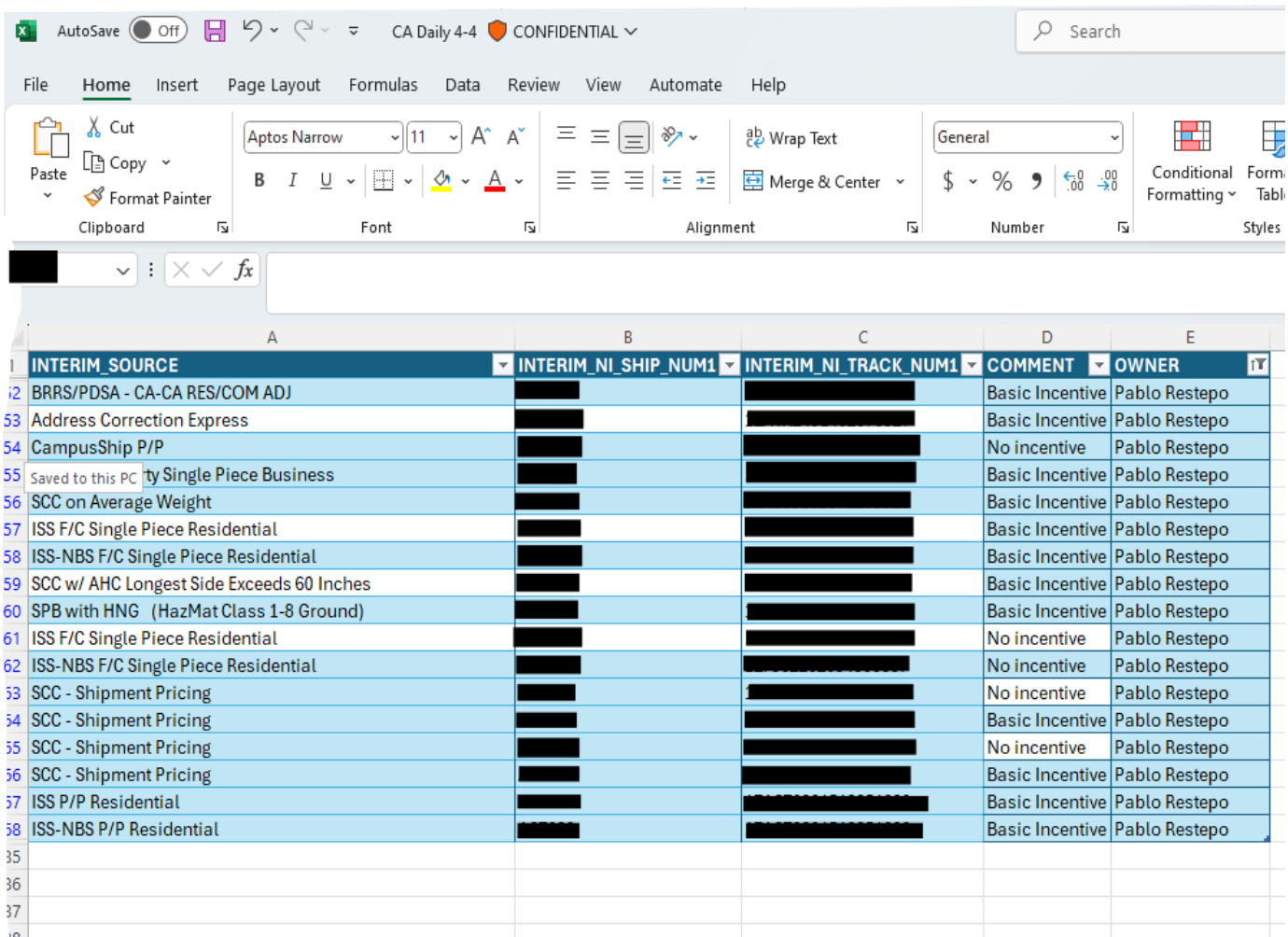
Release.

A.No abreviaciones

Problema:

Debido a que Ups maneja muchos cargos en la rate guide(Guia cargos y precios) es importante que se pueda entender lo que se está pidiendo verificar a través de los test room en el Excel y usualmente estas peticiones están abreviadas con la información, lo cual resulta difícil de entender a los integrantes de facturación debido a que muchos cargos comparten similitudes de palabras,resultando en una falta de información que requerirá que el empleado o practicante busque en el sistema todos la información que se muestre y verificar que está correcta lo cual resulta en una pérdida de tiempo sustancial.

Visualización Problema:



INTERIM_SOURCE	INTERIM_NI_SHIP_NUM1	INTERIM_NI_TRACK_NUM1	COMMENT	OWNER
BRRS/PDSA - CA-CA RES/COM ADJ			Basic Incentive	Pablo Restepo
Address Correction Express			Basic Incentive	Pablo Restepo
CampusShip P/P			No incentive	Pablo Restepo
Saved to this PC ty Single Piece Business			Basic Incentive	Pablo Restepo
SCC on Average Weight			Basic Incentive	Pablo Restepo
ISS F/C Single Piece Residential			Basic Incentive	Pablo Restepo
ISS-NBS F/C Single Piece Residential			Basic Incentive	Pablo Restepo
SCC w/ AHC Longest Side Exceeds 60 Inches			Basic Incentive	Pablo Restepo
SPB with HNG (HazMat Class 1-8 Ground)			Basic Incentive	Pablo Restepo
ISS F/C Single Piece Residential			No incentive	Pablo Restepo
ISS-NBS F/C Single Piece Residential			No incentive	Pablo Restepo
SCC - Shipment Pricing			No incentive	Pablo Restepo
SCC - Shipment Pricing			Basic Incentive	Pablo Restepo
SCC - Shipment Pricing			No incentive	Pablo Restepo
SCC - Shipment Pricing			Basic Incentive	Pablo Restepo
ISS P/P Residential			Basic Incentive	Pablo Restepo
ISS-NBS P/P Residential			Basic Incentive	Pablo Restepo

(3)

Mejora:

Quitar abreviaciones en los textos a pesar de ocupar,más espacio,debido a que con texto más claro las respuestas de el equipo de facturación serían mas precisas ,rápidas y eficientes.

B. Formación previa al Release

Problema.

Debido a que el equipo de billing Canadá cada uno cumple con funciones específicas no todos tienen los mismos conocimientos de cada uno,por lo tanto hay un problema en el proceso del Release que involucra,Que varios compañeros de trabajo entren en aplicativos y busquen cosas que antes no necesitaban Buscar o sabían buscar ,resultando en la posibilidad de respuestas erróneas o lentas.

Mejora.

Se recomienda implementar una reunión previa corta donde el equipo técnico le puede explicar a todo el equipo de facturación lo que se busca en crisis y algunos tips e formas de encontrar información difícil o oculta a simple vista, en las diferentes opciones del menú debido a que esto ya ha sucedido en previas ocasiones de Release por la falta de comunicación y desempeño en áreas desconocidas a otros compañeros.

5. RESUMEN DE LA PRÁCTICA: de forma sintética y clara se mostrarán las actividades básicas realizadas, facilitando de esta forma su comprensión y lectura; se relacionará el problema abordado, la metodología utilizada y los principales hallazgos.

Resumen de la Práctica Profesional

Problema abordado General:

La práctica profesional se centró en liberar la gran cantidad de trabajo acumulado(backlog) en las diferentes actividades y procesos básicos que serán asignados al practicante Durante todo el periodo de la práctica.

ACTIVIDADES:Sales Force.

Metodología :

Análisis inicial: Se realizó un análisis inicial, en lo cual se identificó a primera instancia el gran Backlog(Casos) que el departamento de facturación de Canadá tenía, los cuales alcanzaban los números de más de 900 casos para atender, se identificó que primeramente la mayor causa de este lo era la falta del personal que fue resultado del masivo despido que hubo en Ups el año pasado 2023.

Creación de soluciones: Se enfocó en los primeros días iniciales después de la pequeña capacitación del practicante a tratar de resolver todos los casos posibles con calidad y efectividad basado en la capacitación y el documento de explicación de casos que tenía al alcance el equipo de Billing.

Resultados:

- 1.Después de implementar estas estrategias el resultado fue visible a finales del mes de enero,el practicante logró resolver los 900 casos originales que se le fueron asignados y pudo ya comenzar a atender casos recientes del día a día que tenían los diferentes clientes,todo esto fruto de la constante mejoría de las habilidades blandas y conocimientos del practicante para resolver las dudas y problemas que tenían los clientes en los casos acumulados originales.
- 2.Mediante la experiencia de resolver diferentes casos , atender diferentes personalidades y tipos de clientes se pudo identificar mejoras en la plataforma de Sales Force para que la actividad de atender los casos del cliente sea más unificada, claras y eficientes manteniendo la calidad característica de UPS además de el interés en resolver los problemas del cliente.

A37

Análisis inicial:Se identificó a primeras que este proceso también fue afectado por los despidos masivos que fueron resultados de la decisión de la Ceo en 2023,además de que aproximadamente la mitad de todas las semanas del año 2024 no estaban facturados,lo cual representaba una falta de facturas hacia los clientes con sus pedidos que tenía cobros pendientes.

Creación de soluciones:Después de la formación con los compañeros para poder realizar este proceso de manera efectiva se le pidió autorización a la supervisora para balancear las actividades diarias al principio de la práctica (Noviembre,diciembre),Para poder realizar esta actividad del a37 después del almuerzo donde previamente se realizaban los casos, para poder así realizar esta actividad con energías y un descanso de un buen almuerzo ,permitió realizar esta actividad con calidad dedicación y detalle para evitar no facturar a cuentas de Estados Unidos o cuentas de otros países que no correspondiera a Canadá.

Resultados:

- 1.Se logró mantenerse al día con el proceso a37 a mitad del mes enero, facturando Todas las semanas de la

mitad del año 2024 con exactitud y permitiendo gastar menos tiempo en este proceso en el cual solo se dedicará la tarde de un solo día de la semana para poder realizar la semana correspondiente, poniendo al día al departamento de facturación en un proceso más..

2. Mediante la experiencia al facturar las diferentes semanas se pudo idear unas mejoras aplicables al proceso a37 las cuales pueden acortar el proceso de creación de cuentas y permitirán realizar este proceso con mayor eficiencia y exactitud.

Address correction:

Análisis inicial: Al momento en el que en el mes de enero se le fue asignado este proceso se pudo identificar la gran cantidad de días acumulados que se tenía Pendientes desde junio 2024, los cuales como las diferentes actividades anteriores fue resultados de la falta del personal debido a los despidos masivos a inicios de 2024. Después de un breve análisis y confirmación con el team lider que clarificó el origen de tantos días acumulado.

Creación de soluciones:

1. Para poder resolver la cantidad gigantesca de días acumulados se estableció una coordinación con el compañero de trabajo para poder realizar los días en los ratos libres de cada uno y avisar al otro compañero cuando se iba a realizar este proceso debido a que el aplicativo de inyección solo puede ser utilizado por una persona y al momento de una segunda persona entrar generará errores y se perderá el Progreso de la primera persona,
2. Después del trabajo inicial en las prácticas de formación para este proceso pocos días después prontamente la supervisora trajo consigo un documento comunal de Excel, en los cuales el practicante y la compañera de trabajo podrán colocar los resultados de los diferentes días en el proceso de address correction Estableciendo un orden visible para cuando sea necesario reportar los resultados de address correction al jefe de la supervisora no se necesite más tiempo y ya esté listo.

3. Al observar que la cantidad de días seguía siendo muy masiva y por la carga laboral de la compañera de trabajo y el practicante se ideó que empleados de UPS de India los cuales tenían un horario laboral por la noche para el personal de facturación Canadá en Colombia, fueran formados en este proceso para poder con la ayuda de la liberación de los días acumulados del proceso de address correction, mediante llamadas en en teams donde se explicó personalmente a los empleados de la India pasó por paso y asegurándose de que estos empleados de la India de UPS no tuviera ninguna duda y fueran capaces de ayudar en los días antiguos acumulados del address Correction..

Resultados: 1 Se pudo mantenerse día a día con el proceso de Address correction después de la capacitación de los empleados de la India de UPS que poco después de aportar a la depuración de los días antiguos, hubo un cambio significativo en el cual los gerentes de facturación autorizaron que se ignoraran los días antiguos y solo se enfocarían en los días más nuevos del proceso de address corrección debido a que muchos días eran más de 90 días de antiguo y requerían de una inversión de tiempo muy significativa debido a que se elimina la información de estos días antiguos, permitiendo así al departamento de facturación de Canadá estar al día en un proceso más.

2.Mediante la experiencia y los diferentes casos de direcciones de address correction el practicante logró idear soluciones y mejoras a este proceso las cuales permitirán un proceso más rápido eficiente y preciso sin sacrificar calidad.

Release:

Análisis inicial: A finales de diciembre cuando el líder entregó la responsabilidad de esta actividad a cada una de los integrantes del equipo de facturación se pudo analizar que este proceso no es indicado a que todos los integrantes de facturación lo realicen ya que requiere de algunos conocimientos no practicados usualmente por los compañeros de trabajo.Se realizó un análisis detallado del contexto, identificando las causas principales del problema.

Creación de soluciones:1.Después de la capacitación propia e indicación del Team lider de todo lo necesario a

buscar en el Release se dividió por cada integrante de forma equitativa una cantidad de datos a analizar.

2.se aplicó las habilidades con los diferentes aplicativos de UPS que se requerían en la prueba y la experiencia de analizar las diferentes casos para poder determinar si los datos generados Fueron correctos por parte del equipo técnico para poder dar una respuesta al Team leader ,el cual consolida todas las respuestas del equipo para enviar la respuesta al equipo tel Técnico de canada y determinar qué datos son necesarios a mejorar para mantener el sistema de facturación en buen estado Cómo es el propósito de esta actividad.

3.Después de enviar la respuesta al equipo técnico se realizó una reunión donde el team líder explicó los errores de cada integrante y se pudo dar consejos y tips para mejorar el análisis En esta actividad de Release debido a que algunos compañeros No utilizan los aplicativos necesarios para esta actividad ya que no tienen que ver con sus funciones y por lo tanto necesitan una guía que les indique Cómo mejorar.

Resultados:

1. Se pudo realizar las respuestas a los datos indicados por parte del equipo técnico de forma satisfactoria y precisa garantizando que los resultados de esta prueba puedan ser utilizados para mejorar el sistema de facturación y verificar que no se genere ningún error.
2. Mediante el análisis y la continua práctica de esta actividad Y al mismo tiempo que se tiene en cuenta la opinión de los compañeros se pudo identificar fallas que necesitan ser mejoradas y naturalmente se ideó y se propuso mejoras a esta actividad que puedan generar resultados visibles y efectivos

Excel billing center:

Análisis inicial: A mitad de la práctica se asignó esta actividad al practicante en la cual pudo identificar la causa repetida de las demás actividades a excepción de Release,de despido masivo donde habían varias semanas acumuladas,Todas estas semanas necesitaban clasificación compilación de datos y envío a los respectivos equipos.

Creación de soluciones:Manteniendo las respectivas actividades anteriores de forma balanceada el practicante

se enfocó en analizar y compilar la mayor gran cantidad de datos posibles de cada semana del billing Center dispute, en los cuales prontamente logró liberar y mantenerse al día incluyendo revisar la respuesta y feedback de los diferentes equipos respectivo a la solución de estas .disputas acumuladas.

Resultados: 1.Se logró liberar todos los disputas acumuladas y mantener el formato de Excel además de incluir algunos datos adicionales en tal documento consolidado de las disputas, haciendo así al departamento de facturación estar al día en un proceso más.

2. Mediante la práctica y la experiencia al realizar esta actividad,se logró idear mejoras posibles para la atención de las disputas de los clientes más rápidas y efectivas que pueden dar resultados visibles en los cuales Ups mejora su imagen y el departamento de facturación es más eficiente.

Principales hallazgos Practica profesional General.

Los resultados más importantes de la práctica profesional fueron:

Resultado 1: Se logró Liberar todo el trabajo acumulado en las diferentes actividades asignadas como a37,casos de clientes salesForce ,address correction y Billing Center dispute, permitiendo atender cada día los casos más recientes de los clientes y evitar acumulados que puedan retrasar otros procesos o actividades.

Resultado 2: Se pudo identificar mejoras posibles y aplicables en las diferentes actividades y áreas en las cuales el practicante tuvo participación, estas mejoras generarán una reducción de tiempo en los procesos y los volverán más simples y efectivos trayendo así un beneficio a la empresa Ups e igualmente representó un beneficio al practicante al mejorar sus habilidades y demostrar su capacidad tanto a la universidad como a la empresa UPS con respecto a ser un negociador internacional capaz, adaptable y capaz de Identificar mejoras y oportunidades en los problemas que afectan a sus responsabilidades y procesos.

Resultado 3:Se pudo reconocer las debilidades propias del practicante en cuestión de sus habilidades y conocimientos, lo cual le permitió mejorar sus habilidades mediante la práctica, además del esfuerzo representado en todos los procesos y actividades que realizó, permitiendo sentir una mejoría sustancial como

profesional, comparado al principio de la práctica donde no se tenía tanta experiencia.

Conclusión:

La práctica profesional contribuyó significativamente al desarrollo de habilidades de solución de problemas, tanto en procesos internos, como problemas de los clientes; lo cual permitió al practicante profesional liberar mucho de la carga laboral acumulada en la área de facturación eliminando los gigantescos backlogs de a37 billing Center dispute address correction y los 900 casos acumulados que se les fueron asignados al practicante, todo esto demostrando un beneficio sustancial al practicante, al poder utilizar sus conocimientos y habilidades blandas, para mejorar estas, cada día y así poder ser un mejor profesional, comparado al principio de la práctica.

6. CONCLUSIONES:

1. Se puede concluir que mediante la práctica profesional UPS, el practicante experimentó un entorno de aprendizaje en el cual, le permitió mejorar sus habilidades, profesionalidad y ética profesional, los cuales le permitirá ser un mejor negociador Internacional en sus futuros entornos laborales.

2. La práctica permitió al practicante, poder identificar debilidades y poder planear mejoras concretas que se podrán aplicar en el contexto de las actividades realizadas, lo cual permitirá a esta empresa mejorar y ser más eficiente; y al practicante demostrar sus habilidades, adaptabilidad a los problemas y situaciones en ambientes multiculturales.

3. La práctica permitió al practicante, poder representar a la universidad y su educación de forma efectiva, permitiendo la creación de una breve alianza entre la empresa y la universidad, lo cual permite, que en un futuro las oportunidades de práctica para los estudiantes de negocios internacionales en la universidad Santo Tomás sean más variadas trayendo beneficios a ambas partes y más oportunidades a los estudiantes.

4. Esta práctica, permitió al estudiante crecer más como un ciudadano y ser un adulto colombiano ético y responsable, al tener tanto como responsabilidades resultado de un trabajo real sino también de gozar del

dinero salarial, para poder apoyar económicamente a la familia que apoyó la carrera profesional del practicante; permitiéndole ser una persona más íntegra, ética, capaz en el mundo laboral y la sociedad que cambia constantemente.

7.RECOMENDACIONES:

1. Disclaimer de actualización de cargos

Problema

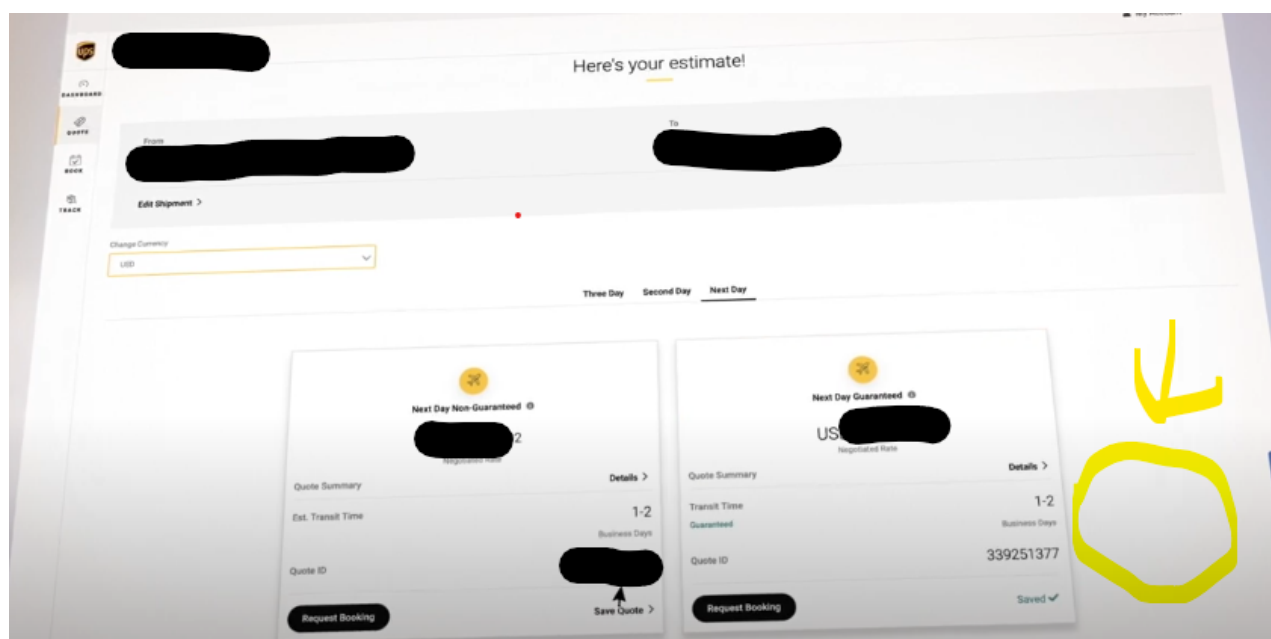
Mediante la experiencia que se ha obtenido a través de atender a varios clientes en los casos de Sales Force con sus diferentes necesidades y preguntas, se ha notado casos donde el cliente resulta confundido porque cuando ya llega su Factura del envío del paquete y paga su respectiva factura, Resulta con un problema en el cual mira después en su respectiva cuenta que todavía debe en la factura lo cual le resulta extraño debido Que al momento de pagar supuestamente debió haber pagado la totalidad de tal factura, lo cual es el resultado del sistema no facturando todos los cargos con todo el valor en la primera versión de tal factura, esto resulta en el cliente creando casos y comunicándose con el departamento de facturación(Billing), En lo cual en estos casos se tendrá que atender a un cliente confuso y enojado por la falta de comunicación de UPS al no comunicar que estos casos puedan haber pasado y el practicante y los compañeros tendrán que explicar con pena los problemas de este sistema y que lo que debe está correctamente facturado y que en ocasiones esa nueva factura o esa cantidad que todavía está debiendo era resultado del error del sistema al no colocar todos los cargos.

Sugerencia.

Por lo tanto se recomienda a Ups que en el portal del cliente haya un pequeño disclaimer de color atractivo (Rojo, amarillo, café) a la vista cuando el cliente está haciendo su estimación de costo del envío(Quote), para que el cliente lo pueda ver y lo tenga en cuenta donde pueden especificar que usualmente hay errores donde

el sistema puede no colocar todos los cargos y valor en el primer intento o cre otras factura nuevas relacionado el valor faltante del Track(identificador del envio) y que lo tenga en cuenta para que no haya problemas o necesidad de crear casos,Esto resulta en que finalmente el cliente podrá evitarse enojos y que sienta que Ups sea más transparente y más claro con su forma de facturación y evita que los empleados y practicantes se llenen de casos que son un malentendido como los que representa esta situación.

Visualización Sugerencia.



(4)

2.Mascarillas para empleados.

Mediante la experiencia de la práctica profesional, se ha notado que en consecuencia de la temperatura baja del sistema de aire acondicionado que tiene UPS en el site, este aire y temperatura causa usualmente ,un incremento en enfermedades contraídas por los empleados comúnmente de tipo respiratorias debido a la frialdad en el site lo cual hace que mucha gente tenga estornudadera tos o infecciones pulmonares .

Por lo cual sería recomendable para evitar la propagación más de estas enfermedades,tener unas cajas de mascarillas públicas disponibles, las cuales vendrán empaquetadas individuales para así mantener la sanidad de cada una,que permitirá que cuando una persona que se sienta enferma o piense que lo necesita puede agarrar una mascarilla y evitar más propagación del las enfermedades de vías respiratoria,manteniendo la

salud de los empleados y reduciendo la cantidad de empleados con días de incapacidad al prevenir tales enfermedades

8.LECCIONES APRENDIDAS Enuncie al menos tres, que le deja esta experiencia. .

1. Aprender cómo interactuar y actuar es vital en un entorno laboral no solo colombiano sino multicultural debido a las constantes interacciones con personas de diferentes países lo cual permite no solo practicar los idiomas aprendidos sino la etiqueta y modalidades de un profesional negociador internacional.

2. No solo es necesario hacer lo exigido sino también es vital esforzarse Más allá de lo que se le pide y poder resolver o realizar lo que se tiene al frente con calidad y eficiencia.

3. Siempre es necesario Mirar los problemas y situaciones con detalle sino también que es importante tomarse su tiempo y analizar correctamente la situación ya que por la prisa se puede generar errores y es mejor una solución que se demore un poco más a que una solución rápida que no Sirva y se tenga que volver a analizar y proponer.

4. No hay que tener pena a pedir ayuda cuando se tiene dudas de algo ya que es importante tener las cosas claras para poder realizar una actividad o tarea con efectividad Y calidad.

5. Es muy importante tomar consejos u opiniones de los demás ya que a través de diferentes opiniones y los propios conocimientos se podrán idear planes o soluciones a cosas que previamente no se tenía forma de solucionar por lo tanto siempre es importante escuchar y apreciar el conocimiento y la sabiduría de otros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS (Normas APA)

1.Ups. (24-25 de diciembre de 2024). Onboarding Ups [Historia ups].Tranvia Plaza Ups site,Medellin, colombia.

información obtenida de la capacitación de practicantes por parte de ups

2.American Business History Center. (2018). Gary Hoover[Fotografía].

<https://americanbusinesshistory.org/jim-casey-the-unknown-entrepreneur-who-built-the-great-ups/>

3.(P.Restrepo, Trabajo personal, 28 de abril de 2025).

Información recogida de los procesos con debida autorización

4.UPS. [UPS] (22 Marzo,2021). UPS Forwarding Hub Tutorial 3: Create a Quote [Video]. Youtube.

<https://www.youtube.com/watch?v=f48CfXzVzRM>