

ESTRUCTURA DE PROCESOS

DISTRICARGO INC LOGISTICS COLOMBIA S.A.S

JULIAN DAVID RODRIGUEZ BENAVIDES

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
BOGOTA D.C
2020**

ESTRUCTURA DE PROCESOS

DISTRICARGO INC LOGISTICS COLOMBIA S.A.S

JULIAN DAVID RODRIGUEZ BENAVIDES

PLAN DE MEJORA

**JACK TORRES
MAESTRO GUIA**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
BOGOTA D.C
2020**

RESUMEN

Como es de conocimiento para muchos, la logística resulta ser una rama que requiere de procesos, orden y gestión. Pero para que este ejercicio funcione, es indispensable contar con una debida estructura interna, la cual permite que estos elementos mencionados anteriormente logren conectarse para que funcionen según los intereses y razón social que tenga la organización. Estas características resultan pioneras y bases para que las operaciones se puedan ejecutar. Sin ellas se puede perder la noción de cada indicación y pasos a seguir; más aún, olvidar el propósito de lo que se está haciendo, y por tanto indefinir los logros a alcanzar.

Con este plan de mejora, se espera implementar un adecuado orden de las funciones que se deben realizar en la medida que cada una de las labores así lo requiera. Actualmente, dentro del Departamento de Proyectos existe un orden, pero debido a la rotación del personal y al probablemente mal empalme de las funciones, a través del tiempo se desorganizaron los periodos establecidos junto con las labores. Por lo tanto, resulta ser indispensable estipular un orden definitivo para cada uno de los procedimientos con sus debidos pasos.

Conforme a lo presentado, el interrogante indicado es el siguiente:¿ Cómo debe ser el orden de los procedimientos para poder contar con una óptima labor? Con la formulación anterior, se espera poder plantear una posible pero concreta opción que permita desarrollar las actividades bajo un diferente orden sin afectar los tiempos que se tienen destinados para las labores.

Para concluir, bajo el concepto de estructura, cada una de las labores que se emplean en las operaciones deben contar con una razón y orden desde principio a fin; de igual manera, los involucrados deben tener pleno conocimiento de lo que se está haciendo, y también saber hasta qué punto se está obligado a responder. Si el equipo comprende la funcionalidad del trabajo en conjunto, las actividades tendrán una adecuada sintonía para cumplir cada una de las responsabilidades.

Con el ánimo de poder adoptar un sólido enfoque en este plan de mejora, serán traídos algunos conceptos o afirmaciones de personajes destacados, para poder procesar consecuentemente cada uno de los procedimientos que deben ser tenidos en cuenta a la hora de articular los procesos.

AGRADECIMIENTOS

En un primer momento, quiero agradecer a todos y cada uno de los docentes con quienes se tuvo el placer y oportunidad de cursar los niveles educativos dentro del plantel universitario. También, resaltar la ayuda de los programas institucionales, que semestre a semestre la Facultad de Negocios Internacionales ha venido implementando con el fin de ampliar la perspectiva y conocimiento de los estudiantes de cara a la sociedad, ya que permite conocer mayores puntos de interés frente a las diferentes ramas en las que se puede ser partícipe dentro de la carrera.

Es importante reconocer la importancia de haber tenido relaciones personales con otros estudiantes dentro del ciclo educativo, sin importar su carrera en especial, ya que, por medio de ellos, a través del tiempo se tuvieron oportunidades de hacer buenos contactos, desarrollar nuevas habilidades, mejorar mis medios de comunicación, fortalecer amistades de proyección al futuro y más aún, profundizar de manera experimental lo que resulta ser la base de mi carrera.

Una inmensa gratitud a mi familia y allegados que durante mi etapa de estudios sirvieron de incentivo para poder afrontar varios retos que no resultaron ser netamente educativos, ya que hubo estudios de casos personales y laborales que afectaban el desempeño en la facultad, pero, gracias a ellos se logró encontrar una motivación más para estar dando día a día mejores resultados.

A Dios, por brindar la salud, principio esencial para poder afrontar lo que se viene en el día a día; su tolerancia para poder entender muchos errores que frecuentemente se cometen pero que, a su vez, permiten comprender las cosas para evitar errores más adelante. Procuero tenerlo siempre en mis oraciones y pensamientos para que proteja en todo momento, los peligros siempre están presentes, pero en compañía de él todo puede salir bien. Como lo mencione anteriormente, ha habido tropiezos que complicaron algunas situaciones, pero con perseverancia y con él en mis oraciones se han logrado los objetivos hasta el momento, como lo es en este caso, estar a puertas de finalizar los estudios de pregrado.

Por último, agradecido con cada uno de los empleos que he tenido, puesto que a pesar de haber trabajado en algunos que no se relacionaban a lo que estaba estudiando, ayudaron a comprender lo que significa el compromiso, responsabilidad y puntualidad. Estas bases resultaron ser sólidas para labrar el camino en el que me encuentro actualmente.

INTRODUCCIÓN

Este plan de mejora se elabora a causa de estar ejerciendo prácticas profesionales en la empresa Districargo INC Logistics Colombia S.A.S. En ella, se tiene la oportunidad de desenvolver labores dentro del Departamento de Proyectos, y, por tanto, este documento solo tendrá realce dentro del área mencionada. Las actividades que hacen parte de este estudio solo tienen énfasis bajo en el entorno administrativo, por tal motivo, la operación ya establecida por la empresa no será relacionada, pero si tenida en consideración. Durante el tiempo que se lleva en la compañía, se ha podido observar que los procedimientos en ocasiones se retrasan a falta de una cronología para las labores, y, por tanto, se ven afectados los tiempos destinados.

Es evidencia suficiente para dar uso y continuidad a herramientas con la idea de optimizar la gestión en cada uno de los procesos implicados. Una razón más por la que se elabora este plan de mejora, es debido a que Districargo cuenta con el apoyo y aval del BASC (alianza internacional que promueve el comercio seguro en cooperación con gobiernos y Organismos Internacionales), por ello, uno de los fines a largo plazo de esta elaboración, es presentar ante el BASC, una serie de pasos funcionales que permitan tener un adecuado orden de las labores dentro del área, con el ánimo de que los mismos sean aprobados y certificados.

Para entrar en materia, es relevante definir los conceptos pilares que se contemplan en este plan de mejora. Por ello, a través del libro, “Diseño organizativo: estructura y procesos 2007” de los autores Juan José Gilli, Ángel O. Arostegui e Inés M. Doval; se define estructura y proceso. “Estructura es la disposición de las partes, adecuada a los objetivos que comprende su agrupamiento y el análisis de sus relaciones. La estructura formal está determinada por el conjunto de posiciones oficiales que integran el sistema”.

Conforme a lo citado, los procesos deben ejecutarse en conjunto y sintonía para que las labores realizadas tengan una razón de ser y procedencia. En ese orden de ideas, el aporte y participación de los involucrados, son indispensables para conseguir el control de los procesos de manera óptima. Por otro lado, en este mismo libro, los autores se apoyan con Hammer y Champi (1994,37) para poder conceptualizar el termino de proceso, en donde se establece como “un conjunto de actividades que recibe uno o más insumos y crea un producto de valor para el cliente”.

La estructura de procesos está caracterizada por centrarse en la entrega final del producto a lo largo de la cadena de valor. De igual manera, uno de sus propósitos viene siendo el trabajo en conjunto dentro del área, en donde los niveles jerárquicos no deben estar representados como sinónimo de distancia e impedimento. Tal y como lo define Michael Porter (2004), en su obra Competitive Advantage, cuando “describe el modo en que se desarrollan las acciones y actividades de una empresa de forma conectiva entre eslabones que se ejecutan bajo un mismo circuito productivo”. Según Porter, mejorar los procesos de la cadena de valor mejora la Ventaja Competitiva: reducción de costos y agregación valor. Conforme a esta idea que aporta el autor, es posible apropiarse del concepto y aplicarlo a la propuesta bajo la premisa de poder asegurar el correcto

funcionamiento de cada engranaje para poder lograr óptimos resultados. Dentro de una organización, la cadena es tan fuerte como su eslabón más débil, y eso significa que el apoyo y compromiso de cada integrante es complementa mente importante para las proyecciones de la Organización.

Para una correcta elaboración de los procesos, es muy importante conocer cual es la razón de contemplar el adecuado marco operativo a la hora de realizar cada actividad, ya que sin ella es complicado poder comprender el impacto que se tiene a la hora de obtener buenos o malos resultados. Resulta de gran ayuda contar con aportes de diferentes autores en este escrito, pues permiten ampliar la perspectiva en cada detalle y de igual manera fortalece las bases fundamentales de cada criterio. No obstante, es relevante contar el apoyo y retroalimentación de los jefes y directivos para poder fundamentar en el orden que se quiere cada uno de los procesos, con el fin de no perder el propósito y sentido de esta elaboración.

ÍNDICE

1.1 ASPECTOS GENERALES	1
1.1.1 <i>MISIÓN</i>	1
<i>VISIÓN</i>	1
<i>VALORES</i>	1
1.1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	1
1.1.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	2
1.1.4 UNIDAD O DEPARTAMENTO DONDE DESARROLLA LA PRÁCTICA	3
1.1.4.1 ANALISIS DOFA	3
1.1.4.2.1 <i>FORTALEZAS</i>	
1.1.4.2.2 <i>OPORTUNIDADES</i>	
1.1.4.2.3 <i>DEBILIDADES</i>	
1.1.4.2.4 <i>AMENAZAS</i>	
2.1 PLANTEAMIENTO <i>CENTRAL DEL INFORME DE PRACTICAS PROFESIONALES</i>	4
2.2 <i>IMPORTANCIA LIMITACIONES Y ALCANCES DE SU TRABAJO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES.</i>	5
2.3 <i>OBJETIVO GENERAL DEL INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES</i>	6
2.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICO	6

ÍNDICE

3.1 PROPUESTA DE MEJORA	7
3.2 CONCLUSIONES	8
3.1 PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON SUS PRÁCTICAS PROFESIONALES	9
3.1.1 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS TRAZADOS POR MES	10
3.1.1.1 CICLO 1	
3.1.1.2 CICLO 2	
3.1.1.3 CICLO 3	
3.1.1.4 CICLO 4	11
ANEXOS	12
REFERENCIA	13

LA EMPRESA

1.1 ASPECTOS GENERALES

1.1.1 *MISIÓN*

Ofrecer servicios y asesorías en logística integral de comercio exterior, enfocados al mercado de importaciones y exportaciones a nivel nacional e internacional, dentro del mercado de la legislación y normatividad que los compete y rige, entregando excelencia, transparencia, seguridad y calidad en los procesos que realizamos. (Código de ética Districargo INC S.A.S, 2020 versión 3, pág. 1)

VISIÓN

Para el año 2025 es lograr el reconocimiento los clientes y proveedores como líderes en logística integral en comercio exterior a nivel nacional e internacional. Fortaleciendo la empresa, con alianzas estratégicas, para lograr la efectividad y seguridad en los procesos de nuestra compañía. (Código de ética Districargo INC S.A.S, 2020 versión 3, pág. 1)

VALORES

Son formas deseables de ser y actuar de las personas, que posibilitan la construcción de la convivencia para el logro de los retos de la empresa. En Districargo INC. S.A.S, las actuaciones se enmarcan en los valores de:

Cumplimiento: Nuestras actividades serán ejecutadas en el tiempo establecido, buscando siempre la protección de nuestras acciones.

Honestidad: Tener tranquilidad de no tener que ocultar actos y temer que otros los conozcan.

Responsabilidad: Debemos tener la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.

Compromiso: Es la capacidad de sentir como propio los objetivos, las políticas, valores y principios de la Empresa, identificándose con ellos.

Compañerismo: Trabajamos en equipo con el fin de lograr los objetivos propuestos.

Constancia: Debemos tener actitudes firmes, seguras y permanentes.

Disciplina: Cumplir con las directrices establecidas por la organización para alcanzar las metas propuestas .

Fortaleza: Debemos entender que un obstáculo es una oportunidad de mejora y crecimiento. Tomado del Código de ética Districargo INC S.A.S, 2020 versión 3, pág. 3-4

1.1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Las prácticas profesionales se realizaron en las oficinas principales de la compañía, ciudad de Bogotá-Colombia Calle 85ª No 49ª – 42. De igual manera el Departamento de Proyectos también se encuentra radicado en esta ubicación.

1.1.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Figura 1. Personal involucrado en la elaboración del organigrama

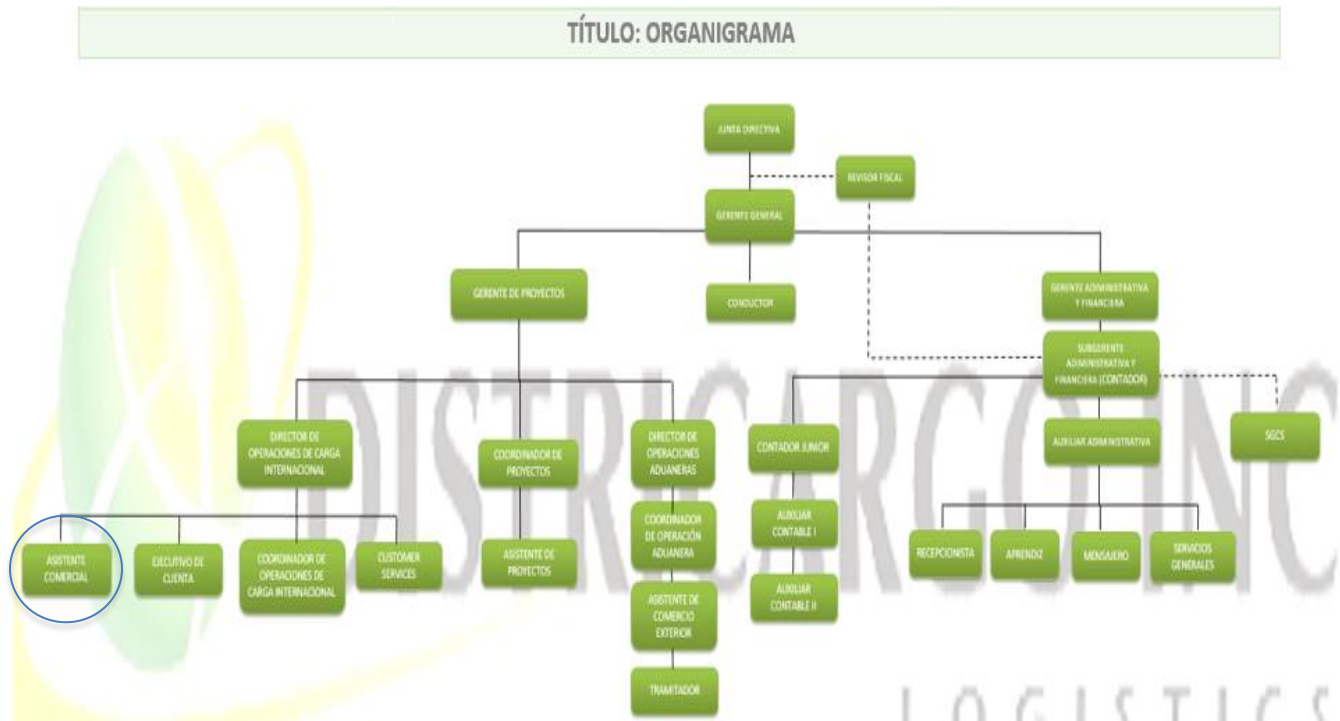
	PROCESO: Gestión Estratégica	IDENTIFICACIÓN: Versión 5
	NIVEL: Política	FECHA: 28/03/2019
		PAGINA: 2 DE 2
TÍTULO: ORGANIGRAMA		

1	24/03/2015	Gerente Administrativo y financiero	Elaboración estructura Organigrama
2	21/07/2017	Gerente Administrativo y financiero	Revisión y ajuste a organigrama
3	15/09/2017	Gerente Administrativo y financiero	Revisión e inclusión de control de cambio y aprobación
4	21/08/2018	Gerente Administrativo y financiero	Revisión e inclusión de nuevos cargos
5	28/03/2019	Gerente Administrativo y financiero	Revisión, ajuste e inclusión de nuevos cargos

Fuente: Manual de operaciones interno de la compañía Districargo INC Logistics S.A.S

El cargo asignado y desempeñado dentro de la compañía contractualmente es “Asistente Comercial”. Como se puede observar en la figura 2, la ubicación jerárquica del cargo mencionado está encerrado en un círculo.

Figura 2. Organigrama laboral



Fuente: Manual de operaciones interno de la compañía Districargo INC Logistics S.A.S

1.1.4 UNIDAD O DEPARTAMENTO DONDE DESARROLLA LA PRÁCTICA

1.1.4.1 ANALISIS DOFA

1.1.4.2.1 FORTALEZAS

- El equipo de trabajo conoce a la perfección los procesos que se deben llevar a cabo para cada una de las operaciones.
- El equipo de trabajo muestra interés a la hora de aportar ideas para la organización de tareas.
- Dada la antigüedad de ciertos integrantes en el Departamento, conocen y tienen presente cada una de las responsabilidades que se deben cumplir.
- Cada uno de los colaboradores cuenta con la capacidad y el conocimiento necesario para aportar ideas constructivas.
- La empresa siempre esta presta a escuchar a sus colaboradores.

1.1.4.2.2 OPORTUNIDADES

- Los colaboradores cuentan con facilidad de adaptarse a los nuevos rubros que se vayan modificando en el área logística.
- Las herramientas y/o recursos que tiene la empresa, facilitan el entendimiento y comprensión de nuevas orientaciones hacia el logro.
- Toda observación y sugerencia que se presenta en la Organización siempre tiene

como objeto el poder reflejar una mejor labor fuera de sus instalaciones.

- Ante la existencia de falencias, la Organización no se centra en aplicar represaría para el causante, se enfoca en confirmar lo que se está haciendo mal para no tener afectaciones en el mercado.
- El adecuado comportamiento con los diferentes clientes, ha permitido establecer fuertes lazos de comunicación que trascienden hasta el punto de obtener nuevos contactos, prospectos de posibles negocios hacia el futuro.

1.1.4.2.3 **DEBILIDADES**

- Medidas escasas de comunicación con las diferentes áreas, lo que dificulta en ciertos casos poder transmitir lo que se pretende.
- Dada la diversidad de labores en el Departamento, no siempre se atienden oportunamente las actividades de mayor importancia.
- Unificar el trabajo de las personas para que las labores tengan un resultado en conjunto no siempre es posible de realizar.
- No contar con un Manual de Procesos definido, genera una mayor recurrencia de tropiezos durante las labores.
- El compromiso en los empleados no siempre se ve reflejado durante sus labores.

1.1.4.2.4 **AMENAZAS**

- La salud de algunos empleados se ha visto afectada, lo cual genera que la carga laboral de otras personas se incremente.
- Las modalidades de trabajo como home office, dificultan la comunicación con los clientes y con los demás empleados.
- Como en muchas otras Empresas, la propagación del Covid-19 también ha afectado directamente algunos proyectos de la Compañía.
- La atención de algunos clientes en el extranjero se ha dificultado por las condiciones de sanidad en otros países.
- El desplome de la economía en el país ha afectado a los sectores en donde la Empresa tiene involucrados sus servicios de Comercio Exterior.

PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORAS RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

2.1 PLANTEAMIENTO CENTRAL DEL INFORME DE PRACTICAS PROFESIONALES

En una organización es muy importante contar con el apoyo y colaboración de cada integrante, y más aún cuando se pretenden establecer. Para ello, es esencial mantener un ambiente ameno y gustoso, con el fin obtener contribuciones de manera espontánea y por propia iniciativa. Por consiguiente, es relevante apropiar una cultura que permita a los empleados interactuar libremente, sin la oportunidad de ser juzgado o criticado por lo que él considere correcto para beneficio mutuo del equipo.

Cornejo Alvarez A. (1997) en su libro “Complejidad y caos-guía para la administración del siglo XXI” hace mención que la cultura es uno de los procesos más complejos de controlar en las organizaciones, y a su vez uno de los fenómenos más importantes que se deben tener en cuenta bajo un modelo de estructura y procesos. De igual manera, afirma que la Cultura Organizacional contiene ambos elementos de este modelo (estructura y proceso), y que, por lo tanto, es posible comprender los componentes que hacen parte de la Cultura, como lo son los valores, reglas del grupo, jerga, entre otros.

En la empresa Districargo INC Logistics Colombia S.A.S, se percibe que la Cultura Organizacional situada allí, da cabida a tener una libre expresión de los pensamientos, opiniones, quejas o inconformidades que se lleguen a presentar. De igual manera, esto se ve reflejado en el comportamiento e interacción que tienen las personas con sus compañeros y jefes. Por lo tanto, contar con esta clase de conductas, genera buenas expectativas y ventajas a la hora de aproximar cambios.

Dicho de otro modo, cuando una organización ha establecido parámetros y conductas que permiten armonizar las relaciones laborales, está en la capacidad de solventar grupalmente todo obstáculo o dificultad que se llegue a presentar en momentos de querer alcanzar algún logro o cumplir cierto propósito.

Si las flaquezas o amagos de los numerales presentados anteriormente, son conectados con la Cultura Organizacional de la empresa, es posible solventar y diagnosticar soluciones en cada uno de esos puntos. Por esta razón, terminar de comprender una idea, adaptarse a cambios y tiempos o incluso ser nuevo en una organización, no resultan ser impedimento para proponer nuevas medidas que benefician y mejoran las labores en equipo. De igual manera, al contar con políticas y conductas establecidas dentro de una organización, posibilita que la comunicación y trabajo entre áreas sea dinámica a pesar de llegar a contar con variaciones en las labores.

Todas las actividades que se realizan dentro del Departamento de Proyectos (revisión documentos de embarques, control nacionalización de mercancías, estado de movilizaciones, requerimientos de transporte, revisión áreas de almacenamiento en Zonas Franca, e incluso creación prefactura por concepto de honorarios ante los clientes), tienen interacción con diferentes áreas de la empresa (aduanas, contabilidad, RRHH, administración, gerencia), por lo tanto es indispensable conocer a ciencia cierta, cuáles son los tiempos adecuados que se manejan en cada actividad, y a la vez tener presente los procedimientos internos que se deben cumplir para tener una adecuada comunicación con cada área. Estas reglas de juego, ya se encuentran relacionadas en los siguientes documentos que fueron elaborados con la finalidad de poder soportar el Plan de Mejora:

- Control asignación de labores para los procesos integrales
- Guía de procesos
- Manual de procesos

La pandemia por la que está pasando el país, ha resultado un gran reto en cada uno de los sectores actualmente existentes. No obstante, son tiempos para demostrar el orden, compromiso y dedicación que se tiene en cada una de las Organizaciones; ya que internamente las empresas se encuentran dispersas (en el sentido de que no están dentro de un mismo espacio), lo cual genera que se debe disponer de un mayor empeño para poder mantener en armonía cada uno de los procesos que se deban ejecutar durante la existencia de esta pandemia.

2.2 IMPORTANCIA, LIMITACIONES Y ALCANCES DEL TRABAJO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES.

El planteamiento exhibido, resulta ser bastante crucial para el control interno y desarrollo de las actividades en cada área, más aún cuando se trata de obtener resultados grupalmente. Hay logros que no son posibles alcanzar por cuenta propia, en cambio, si se trabaja en equipo las probabilidades incrementan, pero para ello es necesario establecer una clase de hábitos, valores y actitudes en aras de obtener una disposición de los integrantes a la hora de ejecutar las actividades mencionadas en el planteamiento central. Por consiguiente, la Cultura Organizacional es un fragmento indispensable cuando se trata de orientar los comportamientos de las personas.

Los logros que se obtengan con este plan, pueden mejorar a largo plazo el rendimiento de indicadores de gestión, desarrollo y cumplimiento, favoreciendo así, objetivos de los clientes y de la misma empresa.

De igual manera, también existe un condicionamiento para esta idea, y resulta ser la interacción continua con las demás áreas. A pesar de mantener trato con los demás integrantes de la empresa, esta comunicación no es muy recurrente, ya que no siempre es necesaria la colaboración entre áreas. Por ello, pretender conocer sus puntos de vista, puede que no sea tan fácil, debido a que ellos no conocen en exactitud los detalles de cada labor realizada dentro del Departamento de Proyectos y viceversa.

La empresa para los demás Departamentos, tiene establecido lineamientos y parámetros para no perder el foco de cada objeto, por lo tanto, este Plan de Mejora debe mantener un moderado alcance para no estropear lo que ya está definido en las demás áreas internamente.

2.3 OBJETIVO GENERAL

Elaborar un Manual de Procesos Internos en el Departamento de Proyectos, con el fin de poder asegurar la precisión y efectividad en cada una de las labores dentro del área con cada uno de los colaboradores.

2.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICO

- Garantizar el cumplimiento de las actividades que se manejan en conjunto.
- Socializar con los directivos y colaboradores, los avances que se vayan obteniendo en la elaboración del manual para conocer de manera oportuna sus observaciones y sugerencias.
- Cumplir las labores asignadas con el ánimo de afianzar nuevos conceptos y conocimientos para incluir los mismos dentro del manual.
- Trabajar en equipo con cada uno de los integrantes involucrados en las actividades que se realizan bajo el Departamento de Proyectos.

CONTENIDO PLAN DE MEJORA

3.1 PROPUESTA DE MEJORA

Para empezar a comprender cada una de las actividades realizadas dentro del Departamento, primero se deben entender cuáles son los compromisos que tiene la misma empresa de cara a los clientes. En ese orden de ideas, Districargo Inc. Logistics S.A.S tiene presente los contratos celebrados con los usuarios para poder ejecutar las labores de manera consciente, teniendo en cuenta los alcances y limitaciones.

Una vez entendido el papel que se debe desempeñar con cada cliente según la actividad que corresponda, es posible sumergirse en el contenido de cada labor para poder identificar los resultados que se están obteniendo, y a su vez, confirmar si estos logros se asemejan a lo estipulado contractualmente.

Hecho esto, se evidencia que los objetivos generales en el Departamento se han venido alcanzando, sin embargo, no de la manera esperada, puesto que al analizar cada uno de los pasos que contemplan las tareas, se puede presenciar que los mismos en ocasiones no son realizados justo en el momento indicado, y por tanto ocasionan errores u omisiones internos, que afortunadamente son alcanzados a corregir antes de que sea compartido el resultado final con el cliente. Con este pequeño quiebre hallado, se empieza a indagar que elemento o herramienta está faltando, y como resultado, se conoce que el manual de procesos para este Departamento aún no está elaborado.

De esta manera, se socializa el tema con los integrantes y directivos en aras de implementarlo para solventar estos desaciertos que en ocasiones se presentan. La propuesta resulta ser atractiva para los colaboradores y jefes, sin embargo, al ser la persona con menos antigüedad en la empresa quien realiza esta proposición, se recomienda contar con el apoyo y supervisión de las personas que conocen más afondo las labores contempladas en el Departamento, para no obviar y pasar por alto detalles significativos, como lo son aquellos tiempos que se destinan para cada función.

Como resultado final, a lo largo del trabajo realizado en compañía y supervisión de un personal más experimentado y conocedor de la labor, se obtienen tres documentos, siendo cada uno de ellos, el filtro del anterior e introducción del siguiente. Tal y como se presentan a continuación:

1. Guía de procesos (fundamentos e introducción al #2)
2. Control y asignación de labores para los procesos integrales de cada operación (filtro del #1 e introducción al #3)
3. Manual de Procesos (filtro del #2) resultado final.

Asegurando el cumplimiento y orden en cada una de las funciones establecidas y asignadas, es posible garantizar que a largo plazo los resultados pronosticados son posibles de alcanzar. En estos tiempos, es muy importante consolidar el trabajo en equipo para no descuidar las labores grupales que generan impacto a la hora de presentar el resultado, y por tanto para poder asegurarlo, es indispensable el continuo y oportuno reporte en cada una de las actividades que se van realizando.

Por otro lado, como actualmente no se cuentan con los espacios para socializar y comentar cada una de las tareas que se ejecutan, es indispensable que cada empleado destine un espacio de su tiempo para poder entablar una conversación grupal con todo el equipo para dar por enterado de lo que se ha venido haciendo, más aun, de cómo van avanzando en las tareas.

Son tiempos en donde las Organizaciones necesitan que sus empleados demuestren el compromiso y dedicación en cada una de sus asignaciones. Esto les permite evidenciar que los integrantes son confiables en momentos de crisis, lo cual consolida la confianza y determinación de los líderes.

CONCLUSIONES:

El poco tiempo de permanencia en Districargo INC Logistics Colombia S.A.S, resultó ser bastante enriquecedor para poder cumplir la meta trazada desde un principio, elaborar un manual de procesos internos. Es importante aclarar, que este logró no se hubiera alcanzado sin la asesoría y colaboración de los integrantes en el Departamento de Proyectos, pues a través de ellos, no solo fue posible entender y comprender el papel que desempeña la empresa, al mismo tiempo se logró capturar una reseña más experimental de lo que resulta ser el trabajo grupal en comercio exterior. Por otro lado, con este manual contemplado en cada función, es posible asegurar el adecuado manejo de las pautas en las actividades, que de la misma manera también resulta ser útil para capacitaciones, auditorias y control. El último paso que está pendiente por realizar internamente en la empresa, es escalar este documento ante el BASC para que pueda ser revisado y aprobado como el lineamiento final a seguir para las actuales y próximas labores que se desempeñen en el área.

Como trabajo de campo, es posible confirmar que el manual elaborado cumple su objetivo, el cual es suprimir aquellos errores u omisiones que se presentaban durante el transcurso de cada labor al no actuar oportunamente. Esto se puede ver reflejado en los resultados que se han venido presentando a los clientes en los últimos meses, en donde ellos mismos a pesar de estar desentendidos con los que sucede internamente, han podido notar que los resultados son más evidentes y significativos, sin mencionar que las solicitudes o respuestas son atendidas bajos los tiempos solicitados.

De igual manera, a pesar de no contar una declaración literal de esta implementación por parte de los directivos, se puede ver que estan a gusto y conformes con la implementación a través de sus comportamientos y agradecimientos con cada labor. Por último, hubo una secuela que no se planteó y tampoco se esperó obtener a lo largo de este plan de mejora, pero a la final se obtuvo; y fue aliviar las relaciones laborales de los integrantes. Puesto que, al tener presente el orden de las labores junto con sus tiempos destinados, fue posible reducir el estrés, cambiar la actitud y disposición de las personas, más aún, incrementar los resultados y desempeño de cada uno.

SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL

3.1 PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON SUS PRÁCTICAS PROFESIONALES

Las actividades realizadas en la organización, resultaron ser una nueva experiencia; de la mano con retos cada día. Estos son mencionados a continuación.

Recepción de documentos correspondientes a nuevos embarques (BL-Packing list-invoice- RETIE, entre otros) en donde deben ser revisados con un primer filtro. Luego de ello se debe realizar la creación de unas carpetas física-digitales para empezar a consolidar toda la información relevante. Seguido, hay que realizar acercamiento con la agencia de aduanas para confirmar que todo lo establecido en los documentos se encuentran al día, y con esta revisión a profundidad se procede a dar el primer estatus al cliente.

En este primer acercamiento con el cliente se le informa como se encuentra su embarque, si los documentos estan al día o no (de no estarlo, solicitar faltantes o modificaciones). Manifiestar también su ETA (estimated time of arrival) y ETD (estimated time of departure) al puerto que corresponda en Colombia. Por último, según el lugar de procedencia y el tiempo establecido para el arribo, se debe hacer un periódico acercamiento de cómo viene el embarque.

Previo al arribo, se debe asegurar que todos los poderes en puerto estén al día, junto con las autorizaciones para la liberación de BL (Bill of lading). De ahí en adelante, días antes del atracó, se debe ir solicitando a la naviera las facturas por concepto de liberación y pago de comodatos si la carga viene contenerizada. Con lo anterior, ya todo se tiene listo para iniciar la liberación y nacionalización de la mercancía una vez en puerto. Luego, AD (agencia de aduanas) da a conocer la DIM (declaración de importación) en estado 50, y esta se transmite al cliente para que la apruebe y AD emita la DIM aceptada junto con la consulta de inventario y ROP (registro oficial de pago).

El cliente procede a pagar los impuestos que apliquen, y luego de ello, solo queda esperar que se evidencie en el sistema para que ante AD se pueda solicitar selectividad (puede salir automática o física), no sin antes estar seguro de que todos los documentos originales se encuentran al día. Luego de contar con el levante, se solicita la liquidación de bodegajes (dependiendo la cantidad carga, se aplican ciertos días para liquidar).

Una vez conocida la factura de bodegajes, se paga esta y confirma a AD la acción para que ellos generen planillas de transporte ante la transportadora que corresponda, para que esta solicite cita de retiro y proceda a sacar la mercancía de puerto. Si la mercancía va contenerizada, aplica ITR (e-ticket itinerary receipt) y para ello hay que tener en cuenta los días libres con que cuentan los contenedores para que sean devueltos a la naviera. A groso modo y de manera resumida, este resulta ser una de las labores principales que se ejecutan en el Departamento con el cargo asignado.

Otra de las funciones, consiste en la revisión de prefacturas que los contratistas o terceros presentan ante el cliente por motivo de los servicios prestados mensualmente, en concepto de almacenamiento de mercancías en Zonas Francas o, movilización de mercancías dentro del territorio nacional. En este punto se cerciora que la cantidad de materiales y metros cuadrados se ajusten con los valores que relacionan en las prefacturas mensuales junto con el informe periódico de almacenamiento. En cuanto a concepto de transportadoras, se debe asegurar que el valor pendiente a pagar sea el adecuado según la oferta presentada por ellos en un principio. Una vez revisadas, se da el visto bueno y se escala ante el cliente, para que sea él quien apruebe la emisión de las facturas.

En el Departamento de Proyectos, también se deben realizar los ofrecimientos económicos terrestres para la movilización de mercancías a lo largo del territorio nacional, en donde el cliente solicita una movilización y se genera un sondeo en el mercado solicitando cotizaciones de transporte para ejecutar este servicio. Una vez recibidas, se comparan y evalúan para enviar el resultado final al cliente con el fin de dar continuidad a la adjudicación del servicio, generando la asignación de los vehículos ante la transportadora que aplique.

Por último, se da apoyo el tema de facturación para el Departamento, por concepto de asesoría empresarial ante los clientes, en donde se consolidan los soportes y se relacionan todas las actividades ejercidas en nombre del cliente durante el mes, para luego escalarlo y obtener su visto bueno, con el fin de que ellos generen una hoja de entrada y se proceda a la radicación de facturas.

La revisión de las prefacturas de almacenamiento, transportadores y la factura de asesoría empresarial deben quedar radicadas antes del día 20 en cada mes.

3.1.1 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS TRAZADOS POR MES

.1.1.1 CICLO 1

Fecha: Marzo 17 del 2020.

Objetivo mes 1: Entender las operaciones que la empresa ejecuta en nombre del cliente

Actividades: Analizar alcances que tienen los contratos vigentes para conocer las obligaciones

Logros: Entender la razón de las labores y aseguramiento de buena comunicación con el equipo

Dificultades: Comprender el orden los procesos que se deben realizar

3.1.1.2 CICLO 2

Fecha: Abril 17 del 2020

Objetivo mes 2: Empalme de los requerimientos de transporte y embarques.

Actividades: Revisión de documentos y solicitud de ofertas económicas para evaluación

Logros: Manejo oportuno de las movilizaciones terrestres ejecutadas dentro del mes.

Dificultades: Entender el orden de las labores a realizar con los embarques vigentes

3.1.1.3 CICLO 3

Fecha: Mayo 17 del 2020.

Objetivo mes 3: Estar al tanto de toda la operación que el departamento está manejando con los clientes

Actividades: Seguimiento a la nacionalización de cargas, ofrecimientos económicos, asistencia a reuniones estratégicas.

Logros: Buen uso de los canales de comunicación para armonizar los procesos de nacionalización.

Dificultades: Al procurar estar al tanto de toda la operación, los tiempos estimados para cada actividad no se contemplaron oportunamente y generaron algunas demoras en las actividades.

3.1.1.4 CICLO 4

Fecha: Junio 05 del 2020

Objetivo mes 1: Continuar al tanto de las tareas vigentes y próximas a realizar.

Actividades: Seguimiento a la nacionalización de cargas, ofrecimientos económicos, asistencia a reuniones estratégicas.

Logros: Al comprender todo el orden de las actividades, fue posible actuar de manera oportuna para no dar cabida a inconvenientes o retrasos.

Dificultades: Debido a la coyuntura por la que está pasando el país, ha sido complicada la interacción con los diferentes sectores para poder dar cumplimiento con las labores. No obstante, se han usado métodos alternos para poder cumplir.

Nota: Las fechas mencionadas en cada uno de los ciclos, estan relacionadas con el tiempo que duraron las labores en la empresa como practicante. Por lo tanto, a cada ciclo le es asignada una fecha con mes vencido. El inicio se da en febrero 17 del 2020, y finaliza en Junio 05 del 2020. (16 semanas)

ANEXOS

Figura 3. Tabla asignación de labores para la ejecución y gestión en el proceso integral de operaciones

ASIGNACIÓN DE LABORES PARA LA EJECUCIÓN Y GESTIÓN EN EL PROCESO INTEGRAL DE OPERACIONES GEB/TGI	
COORDINADOR DE PROYECTOS	ASISTENTE DE PROYECTOS
Nacionalización: 1. Prealerta (recepción y revisión de documentos con A.D) 2. Apertura con A.D 3. Alimentación cuadro de aduanas 4. Creación carpeta digital OT 5. Validar condiciones navieras (lugar emisión BL, costos que se incurrirán) 6. Primer estatus con el cliente: guardar primer acercamiento/soporte para cobro <ul style="list-style-type: none"> Alimentación cuadro de anticipos Entrega de causaciones a Contabilidad 	7. Seguimiento ETA <ul style="list-style-type: none"> Programación de pagos: (a terceros // PSE si aplica) Consolidación de soportes Status con el agente aduanal Status con el cliente hasta el final de la operación Alimentación cuadro de anticipos. Entrega de causaciones a Contabilidad. Consolidar trazabilidad de agenciamiento aduanero.
Transporte Terrestre: 1. Recepción de solicitudes por parte de GEB 2. Lanzamiento de Intelcost a transportadoras. 4. Alimentar el cuadro <u>control de aduanas</u> , la hoja TRANSPORTES 2020: Información correspondiente a la solicitud de requerida por el cliente 3. Análisis de las tarifas y presentar resultado final a GEB 4. Creación carpeta digital: (archivar los 3 soportes requeridos para posterior cobro servicio integral). <ul style="list-style-type: none"> Recepción de facturas 	5. Seguimiento a la movilización que mercancías por parte de la transportadora. 6. Consolidar trazabilidad de la movilización en la carpeta digital <ul style="list-style-type: none"> Alimentar el cuadro <u>control de aduanas</u>, la hoja TRANSPORTES 2020: Fecha Pre-factura y N° Hoja de entrada. Recepción de facturas: consolidar los soportes Pre-factura de servicio
ELABORACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DOCUMENTAL PARA COBROS – PAGOS- ANTICIPOS	
<ul style="list-style-type: none"> Pre-factura Facturación servicios de asesoría integral. cuentas de cobro (borrador – definitivas) Solicitud de anticipo 	
OTROS: <ul style="list-style-type: none"> Gastos reembolsables: visitas – viajes (<u>tiquetes aéreos, gastos taxis, hoteles, viaticos, otros.</u>) Seguimiento a las solicitudes que el interventor pueda llegar hacer. 	FECHAS IMPORTANTES: <ul style="list-style-type: none"> Facturas LIPSA, llegan aprox el día 5 de cada mes. Informe LISPA, llega aprox el día 10 de cada mes. Pre-factura, presentarla el día 17 con soportes a través del correo. Radicación CC definitivas y factura servicios asesoría antes del día 20 de cada mes. <u>Certificados de impuestos o revisoria: Pdte. conocer fecha</u>

La tabla relacionada en el anexo, corresponde a uno de los documentos que se elaboraron en pro de poder obtener el manual de procesos. Resulta el único que se puede anexar debido a su tamaño.

REFERENCIAS

Angel O. Arostegui and Inés M. Doval. 2007.01.01 Diseño Organizativo.

Alfonso Cornejo Alvarez 1997 Complejidad y Caos Guía para la administración del Siglo XXI-capitulo 3. <https://www.eumed.net/coursecon/libreria/2004/aca/3.pdf>

Porter. Michael E. 2004 Competitive Advantage, creating and sustaining superior performance.

Séptima edición 2020, normas APA

Traducción basada en: <https://apastyle.apa.org/style-grammar-guidelines/index> y en American Psychological Association (2020).

Código de ética Districargo INC. S.A.S,

Basado en la reglamentación actual y en los lineamientos del BASC V5