

**PROYECTO PASANTÍAS EMPRESARIALES
FLUJOGRAMA DE PROCESOS PARA EL AREA DE CUSTOMER SUPPORT**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL AREANDINA
NEGOCIOS INTERNACIONALES
PEDRO ANDRES QUITIAN TELLEZ**

**BOGOTÁ, DC
2022**

TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción de la empresa.	3
2. Descripción de la unidad de Negocio de la empresa en la que realiza su práctica.	5
3. Planteamiento del Problema	6
4. Objetivo General:	7
5. Objetivos Específicos:	7
6. Desarrollo del proyecto:	8
7. Impacto que genera o generará en la empresa la implementación de este proyecto.	23
8. Conclusiones	23
9. Bibliografía:	25

1. Descripción de la empresa.

- a. **Nombre:** DGL Freight Broker
- b. **Misión:** DGL es una 3PL (Third Party Logistics) especializada en soluciones de logística y transporte que ofrece sus servicios en Estados Unidos, Canadá, México y Brasil. Nuestro propósito es satisfacer las necesidades de transporte de carga de nuestros clientes brindando un servicio personalizado, ágil, amigable e integral brindado por nuestros colaboradores. Promover un ambiente de trabajo saludable que proporcione bienestar y condiciones óptimas de trabajo.
- c. **Visión:** Posicionarnos como una 3PL (Third Party Logistics) reconocida en el sector en transporte terrestre de carga:
 - *Aumentar la confianza y el reconocimiento de nuestros clientes.
 - *Fortalecer la relación con nuestros proveedores.
 - *Comprometidos con el desarrollo integral de nuestros colaboradores.
 - *Siempre actuando con responsabilidad social.
 - *Lograr una operación eficiente que nos permita ser una empresa rentable y sustentable en el tiempo.
- d. **Valores corporativos:**

ENFOQUE EN EL CLIENTE: Detectamos y satisfacemos las necesidades y prioridades de nuestros clientes. Entendemos y cooperamos con las necesidades y expectativas de los demás procesos.

DILIGENCIA: Atendemos con prontitud las solicitudes y/o requerimientos de nuestros clientes y proveedores. Cumplimos eficientemente las funciones y responsabilidades que se nos asignan en el desempeño de nuestras funciones.

RESPECTO: Escuchamos, atendemos y tomamos en cuenta la opinión crítica de nuestros clientes y proveedores para la mejora continua. Reconocemos, valoramos y tratamos con dignidad a todas las personas, con sus virtudes y defectos, independientemente de su trabajo, origen, títulos o cualquier otra condición.

TRANSPARENCIA: Somos claros en la descripción de nuestros servicios y sinceros con nuestros clientes y proveedores en cualquier circunstancia. Comunicamos con tiempo los inconvenientes o situaciones que puedan presentarse en cada uno de los procesos.

e. Portafolio de Productos/Servicio.

LTL (Less Than Truckload): se refiere al tipo de envío que se consolida y consiste en paquetes pequeños. Esto también afecta a los envíos que no ocupen un Camión completo a realizar.

FTL (Full Than Truckload): Por otro lado, la carga completa, comúnmente conocida como FTL o Full-truckload, se refiere a la modalidad de envío en la que un camión transporta un solo envío dedicado de un punto a otro.

Drayage: Es un término utilizado por el sector del transporte marítimo y la logística para describir el proceso de transporte de mercancías en distancias cortas. Si bien el acarreo se puede utilizar para el transporte menor de mercancías, por lo general se limita a su uso en la industria del transporte marítimo de contenedores.

Ventas: Contacto a nuevos clientes para ofrecer el catálogo de servicios de la compañía y seguimiento de los clientes que ya hacen parte de la compañía para seguir moviendo sus cargas con nosotros.

Servicio al cliente: Seguimiento de las cargas que se muevan bajo servicio de LTL y manejo de PQR en el área.

- f. **Mercado que atiende:** Se ofrece una gran variedad de servicios personalizados a clientes internacionales, los cuales están ubicados en gran parte Latinoamérica, Norteamérica y Centroamérica.

2. Descripción de la unidad de Negocio de la empresa en la que realiza su práctica.

- a. **Funciones del cargo:**

- Seguimiento y actualización de las cargas que mueven nuestros clientes por medio de los servicios de LTL.
- Contacto tanto con los clientes como con los carriers para verificar el estado de recolección y entrega de las cargas.
- Manejo del sistema CRM para agregar la información correspondiente de las cargas.
- Actualización de las reclamaciones que se generan durante el tránsito.
- Informar al cliente cuando hay algún valor adicional por el servicio que ha tomado
- Soporte con el área de operaciones al momento de despachar una carga para actualización de información hacia los clientes y proveedores.

3. Planteamiento del Problema:

- a. Causas:** DGL se encuentra en un proceso de crecimiento, por lo cual tiene la necesidad de contratar más personal para sus servicios.

Falta de procesos formales para capacitar nuevos empleados

Dificultades en la ejecución de las actividades para las nuevas contrataciones.

Demora en los procesos de aprendizaje de la compañía.

b. **Problema a resolver:** Por esta razón, y debido al desarrollo y crecimiento que actualmente presenta la empresa DGL, es importante implementar una herramienta la cual facilite los procesos de contratación, como la capacitación de las personas nuevas que se vinculen a la empresa en el área de customer support. Así las cosas, al implementar esta herramienta en la empresa, hace que el proceso de aprendizaje sea efectivo y tenga beneficios para la empresa, minimizando el tiempo de entrenamiento por medio de un manual de funciones que va a mostrar la descripción de cada cargo y sus actividades a desarrollar para que sean ejecutadas de manera correcta.

4. **Objetivo General:** Desarrollar una herramienta que describa las funciones de cada cargo dentro del área de customer support

5. Objetivos Específicos:

- Verificar que el trabajo ejecutado por el colaborador sea más eficiente siguiendo la herramienta
- Apoyar a las personas seleccionadas para el cargo.
- Desarrollar la gestión de calidad en el área y la empresa.
- Organizar eficazmente el trabajo.
- Proporcionar información sobre el desarrollo de las labores a los colaboradores actuales y nuevas contrataciones.
- Equilibrar cargas de trabajo.
- Generar competitividad en el sector al implementar estas herramientas para la capacitación de sus empleados.

6. Desarrollo del proyecto:

- Identificar procesos que se desempeñan dentro del área
- Indagar sobre procesos específicos
- Recopilar y organizar la información de los procesos
- Seleccionar la información que se va a incluir en el proyecto.
- Creación del cuadro de procesos del área.
- Verificación del flujograma de procesos del área desde el siguiente [link](#)

			ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1			Carga en estado pending en el CRM	Esta carga es despachada por el agente de LTL, luego de que está en este estado pasa a nuestro equipo para empezar a revisar	- Agente de operaciones
2			Asignar a un CSR	En este estado la carga se asigna al representante de Customer.	- Agente de servicio al cliente
3			Cambiar estado de la carga a Dispatched	Cambiamos al estado de la carga luego de asignarla a un representante de servicio al cliente para que empiece a realizar su correspondiente trazabilidad	- Agente de servicio al cliente
4			Enviar correo al cliente indicando que lo vamos a ayudar con estado de la recolección	Cuando vamos a empezar a validar el estado de recolección, debemos verificar que la información del BOL coincida junto con la que nuestros compañeros de LTL cargaron en el load. 1) Tener en cuenta que hay diferentes lugares de recolección, en donde se requieren ciertos requisitos para hacerlo (CFS) En donde es necesario que la terminal del carrier tenga cierta documentación (Se envía Delivery Order y BOL a la terminal para su recolección) enviada por el agente de LTL para su recolección. 2) Tenemos	- Agente de servicio al cliente - Agente de operaciones

				también recolecciones DROP-OFF, esto quiere decir que el cliente va a dejar la carga en la terminal del carrier agendado.	
5			Comunicación en el carrier para coordinar la recogida de la carga	Debemos llamar al carrier por medio del 8x8 o comunicación por medio de correo solicitando información acerca de la recolección de la carga	- Agente de servicio al cliente
6			¿La carga fue recogida por el carrier?	Verificamos por medio de llamada o correo electrónico al carrier si la carga fue recogida. Si se recogió pasamos al punto #; si no ha sido recogida, verificamos el punto #6.1	- Agente de servicio al cliente
	6.1		Validar con el carrier el motivo de la demora.	Llamamos a servicio al cliente del carrier o a la terminal correspondiente para verificar que pasó con la recolección	- Agente de servicio al cliente
	6.2		¿El carrier se puede hacer cargo de la carga?	Si nos indican que sí, pasamos al punto número 6.3; si nos indican que no, pasamos al punto 6.2.1	- Agente de servicio al cliente
		6.2.1	Validamos un segundo carrier que realice la recogida	Con la información de la carga en el BOL, verificamos junto al agente de operaciones agendar un segundo carrier para que haga la recolección	- Agente de servicio al cliente - Agente de operaciones
		6.2.2	Informamos al cliente que tenemos un backup para recoger	Le indicamos a nuestro cliente que tenemos un servicio backup para hacer la recolección	- Agente de servicio al cliente - Agente de operaciones
		6.2.3	¿Cliente acepta esta opción?	Si la respuesta es sí, pasamos al número 6.2.4, si no, pasamos al 6.3.1	- Agente de servicio al cliente
		6.2.4	Indicamos al agente de LTL que agende un segundo	El agente de operaciones agenda el segundo carrier para enviar a recoger la carga	- Agente de servicio al cliente - Agente de operaciones

			carrier para recoger		
		6.2.5	Informamos al cliente del backup para recoger	Le enviamos un correo al cliente indicando que ya se agendó el servicio de backup para proceder con la recolección y procedemos a devolernos al punto 5, donde inicia el flujo nuevamente	- Agente de servicio al cliente
		6.3	Preguntamos al cliente si la carga está lista	En este caso, cuando la carga no fue recogida, verificamos con el shipper (si tenemos cadena de correos con ellos) o con el cliente si la carga se encuentra lista o aún en preparación para su recolección	- Agente de servicio al cliente
		6.4	¿Carga lista para recoger?	Si la respuesta es sí, pasamos al punto 6.5, si no, pasamos al punto 6.5.1	- Agente de servicio al cliente
		6.5	Reagendo cita de recogida de la carga	Si en una primera oportunidad, el carrier no puede proceder con la recolección, agendamos una segunda vez para que procedan con la recolección por medio de 8x8	- Agente de servicio al cliente
		6.6	¿El carrier recogió una segunda vez?	Verificamos nuevamente con el carrier, si la carga se recogió pasamos al punto 7, si no, pasamos al punto 6.7	- Agente de servicio al cliente
		6.7	Ofrecemos un backup al cliente para recoger la carga	Para estos casos, junto con el agente de LTL, cotizamos nuevamente en primus una segunda opción que pueda pasar a recoger la carga.	- Agente de servicio al cliente
		6.8	¿Cliente acepta el backup?	Si el cliente acepta, pasamos al punto 6.9, si no, pasamos al punto 6.8.1	- Agente de servicio al cliente
		6.8.1	¿Cliente desea cancelar el servicio?	Si el cliente desea cancelar, pasamos al punto 6.8.2, si no, nos devolvemos al punto 6.5	- Agente de servicio al cliente
		6.8.2	Llamamos a cancelar con el carrier	Por medio del 8x8 o correo electrónico, nos contactamos con el carrier para cancelar el servicio	- Agente de servicio al cliente
		6.8.3	Marcamos en el CRM casilla de	Luego de cancelar la recolección, en el CRM eliminamos los rates subidos por nuestros compañeros de LTL, marcamos en la casilla de	- Agente de servicio al cliente -

		"Load cancelled" y eliminamos los rates	"Load cancelled" y les indicamos de igual manera que cancelen el BOL en primus	Agente de operaciones
6.9		Indicamos al representante de LTL que agende la recolección	Una vez el cliente acepte el backup para recolección, le indicamos a nuestros compañeros de LTL, para que agenden el nuevo carrier y nos devolvemos al punto 5	- Agente de servicio al cliente - Agente de operaciones
6.10		Si la carga tiene 2 carriers asignados, cancelar el que no recogió	En este punto debemos estar pendientes tan pronto uno de los 2 carriers agendados recoja la carga, ya que tan pronto pase esto, debemos llamar a cancelar el otro carrier agendado que no recogió	- Agente de servicio al cliente
7		Cambiar el estado de la carga a "In transit" en el CRM	Una vez la carga ha sido recogida, debemos cambiar a este nuevo estado en el CRM para verificar entrega de la misma	- Agente de servicio al cliente
8		Realizar seguimiento diario del estado de entrega	Para estos casos, debemos verificar diariamente en la página del carrier que recogió la carga el estado de entrega de la misma, tener en cuenta la ETA para brindarlo al cliente	- Agente de servicio al cliente
9		¿Cambió el ETA indicado inicialmente?	Si sí, pasamos al punto 9.1, si no, continuamos al punto 10	- Agente de servicio al cliente
9.1		Validar con el carrier el motivo del retraso	En este caso debemos comunicarnos con el cliente y ver el motivo del retraso o cambio en el tiempo estimado de entrega para poder notificarle a nuestro cliente	- Agente de servicio al cliente
9.2		¿Se perdió?	Si si, pasamos al punto 9.3, si no, al punto 9.2.1	- Agente de servicio al cliente
	9.2.1	Informamos al cliente	Cuando tengamos la información sobre el retraso de la carga, le damos al cliente el motivo por el cual ha cambiado la ETA	- Agente de servicio al cliente

		9.2.2	¿Cliente indica que necesita la carga con urgencia?	Si nos indica que sí, pasamos al punto 9.2.3, si no, continuamos normal hasta el punto 10	- Agente de servicio al cliente
		9.2.3	Cotizamos servicio FTL	Junto con el equipo de FTL cotizamos por un servicio dedicado que pueda interceptar la carga y la recoja en la terminal donde se encuentra actualmente el cliente para que entregue en el destino final	- Agente de servicio al cliente - Agente de FTL
		9.2.4	Notificamos al cliente	Cuando tengamos el costo de este servicio dedicado, se lo hacemos saber al cliente	- Agente de servicio al cliente
		9.2.5	¿Cliente acepta tarifa de FTL?	Si acepta la opción, pasamos al punto 9.2.6, si no, continuamos el flujo normal hasta el punto 10	- Agente de servicio al cliente
		9.2.6	Pasamos el caso al área de FTL para que coordinen la entrega	En este caso, el equipo de FTL ya se hace cargo de la carga y le notifica al cliente tan pronto se entregue en su destino final	- Agente de servicio al cliente - Agente de FTL
	9.3		Realizar seguimiento a diario del proceso de investigación con servicio al cliente del carrier	Todos los días debemos comunicarnos con el carrier y preguntar por el estado actual de la ubicación de la carga. Adicionalmente, debemos solicitar el contacto del OS&D para escalar el proceso de la búsqueda	- Agente de servicio al cliente
	9.4		Verificar LTLMapques t y llamar a las terminales por donde pasó la carga hasta que se perdió	Con la información que tenemos en este documento, buscamos los números de las terminales por las que ha pasado la carga para verificar el estado de la búsqueda y así de esta forma ayudar a que en todas agilicen la búsqueda. De igual forma, enviamos información sobre la carga, como fotos o tipos de labels que pueda llevar pegada	- Agente de servicio al cliente
	9.5		Notificar al cliente el	Todos los días le damos información al cliente sobre el status actual de la búsqueda y	- Agente de servicio al cliente

			status actual de la carga	solicitamos información sobre la carga que pueda ayudar a agilizar el proceso.	
	9.6		¿La carga apareció?	Si apareció, nos devolvemos al punto 9.2.1, si no se recogió debemos repetir el proceso durante 15 días hasta que aparezca. Luego de este tiempo, si continúa sin aparecer, pasamos al 9.7	- Agente de servicio al cliente
	9.7		Solicitamos información al cliente para abrir claim	En este caso, luego de los primeros 15 días de búsqueda, solicitamos documentación al cliente para abrir un claim. Dentro de los datos que debemos pedir está: 1) Warehouse receipt, 2) Packing list, 3) Commercial invoice, 4) Fotos de la carga y 5) Formato lleno de DGL por la pérdida de la carga	- Agente de servicio al cliente
	9.8		¿Cliente envía documentación dentro de los siguientes 15 días?	Si nos envía la documentación, pasamos al punto 9.9, si no, pasamos al 9.8.1	- Agente de servicio al cliente
	9.8.1		Le indicamos al cliente que el carrier nos da otros 15 días para poder abrir el claim	En este caso, luego de estos 15 días, le notificamos al cliente que el carrier nos ha dado 15 días más de espera para poder iniciar el claim	- Agente de servicio al cliente
	9.8.2		¿Cliente envía documentación dentro de los siguientes 15 días??	Si nos envía la documentación, pasamos al punto 9.9, si no, pasamos al 9.8.3	- Agente de servicio al cliente
	9.8.3		Disputamos linehaul con el carrier	En este caso escalamos el caso con el carrier indicando que no vamos a proceder con el pago de la carga, ya que no apareció	- Agente de servicio al cliente
	9.8.4		Informamos al cliente el cierre	Le indicamos al cliente que no es posible proceder con claim, porque no recibimos la documentación para proceder y damos por concluido el proceso	- Agente de servicio al cliente

9.9		Enviamos la documentación al carrier para iniciar el claim	En el siguiente link , en la hoja llamada "Claims info", encontraremos la información que necesitamos dependiendo el carrier para poder abrir el claim	- Agente de servicio al cliente
9.10		Creación del claim	Procedemos a enviar toda la documentación al carrier para iniciar la disputa	- Agente de servicio al cliente
9.11		Informamos al cliente que se ha iniciado el claim	Por medio de un correo le indicamos al cliente que ya hemos iniciado el proceso de disputa con el carrier	- Agente de servicio al cliente
9.12		Seguimiento al Claim	Todos los viernes vamos a revisar con el carrier el status actual del claim, en que proceso va y un promedio de cuanto hace falta para cerrar	- Agente de servicio al cliente
9.13		¿Apareció la Carga?	Si la carga aparece, pasamos al punto 9.14, si no, pasamos al punto 9.13.1	- Agente de servicio al cliente
	9.13.1	notificamos al cliente	Le indicamos al cliente que tenemos 180 días máximo para tener una respuesta por parte del carrier respecto al claim	- Agente de servicio al cliente
	9.13.2	Respuesta Formal del Carrier	Luego de los 180 días de la revisión del claim por parte del carrier, verificamos el motivo de cierre que le dan, donde normalmente responden con un monto por la pérdida de la carga	- Agente de servicio al cliente
	9.13.3	Verificar el monto aprobado por el carrier	Revisamos el valor aprobado por el que va a responder el carrier por la pérdida de la carga	- Agente de servicio al cliente
	9.13.4	Preguntar al equipo de Invoicing si el cliente tiene facturas pendientes	Validamos con invoicing si el cliente tiene facturas pendientes por pagar	- Agente de servicio al cliente -Agente de Invoicing
	9.13.5	¿Cliente tiene facturas pendientes?	Si el cliente tiene facturas pendientes, pasamos al punto 9.13.6, si no, pasamos al 9.13.7	- Agente de servicio al cliente -Agente de Invoicing

		9.13.6	Informamos a Invoicing para que hagan el respectivo cruce	Pasamos el caso con el área de invoicing para que hagan el respectivo cruce de cuentas desde allí	- Agente de servicio al cliente -Agente de Invoicing
		9.13.7	Preguntar al cliente si quiere un credito a favor para futuras cargas	Le indicamos al cliente que puede dejar esto como saldo a favor para futuros movimientos	- Agente de servicio al cliente
		9.13.8	¿Cliente desea credito a favor?	Si el cliente indica que si, pasamos al punto 9.13.9, si no, continuamos al punto 9.13.11	- Agente de servicio al cliente
		9.13.9	Informamos al equipo de Invoicing para que generen el crédito a favor para futuras cargas	Le notificamos al equipo de Invoicing que el cliente desea dejar el saldo a favor de su cuenta para futuros movimientos	- Agente de servicio al cliente -Agente de Invoicing
		9.13.10	Genera el crédito a favor para futuras cargas	El equipo de Invoicing procede a generar el crédito	-Agente de Invoicing
		9.13.11	Informamos al equipo de Invoicing para que generen el cheque correspondiente	Les indicamos que el cliente no desea el saldo a favor y ellos proceden a generar un cheque para enviar al cliente	- Agente de servicio al cliente -Agente de Invoicing
		9.13.12	Genera el cheque para futuras cargas	El equipo de Invoicing procede a generar el crédito	-Agente de Invoicing
	9.14		notificamos al cliente y preguntamos	Le indicamos a nuestro cliente que su carga apareció y preguntamos si desea que la carga	- Agente de servicio al cliente

		si necesita la carga con urgencia	llegue más rápido a su destino con un servicio adicional	
9.15		¿Cliente indica que necesita la carga con urgencia?	Si nos indica que sí, pasamos al punto 9.16, si nos indica que no, pasamos al punto 9.20	- Agente de servicio al cliente
9.16		Cotizamos servicio FTL	Junto con el equipo de FTL cotizamos por un servicio dedicado que pueda interceptar la carga y la recoja en la terminal donde se encuentra actualmente el cliente para que entregue en el destino final	- Agente de servicio al cliente - Agente de FTL
9.17		Notificamos al cliente	Cuando tengamos el costo de este servicio dedicado, se lo hacemos saber al cliente	- Agente de servicio al cliente
9.18		¿Cliente acepta tarifa de FTL?	Si nos indica que sí, pasamos al punto 9.19, si no, seguimos hasta el punto 9.20	- Agente de servicio al cliente
9.19		Pasamos el caso al área de FTL para que coordinen la entrega	Pasamos el caso al área de FTL para que realicen el proceso del servicio dedicado con el cliente y damos por cerrado el claim	- Agente de servicio al cliente
9.20		CERRAR EL CLAIM	Damos por culminado el proceso con el carrier sobre el claim y actualizamos en Monday el estado actual del claim	- Agente de servicio al cliente
10		Esperamos que la carga llegue a la terminal de destino	En este caso, verificamos que la carga se encuentre ya en la terminal de destino, notificamos al cliente y estamos pendientes para cuando salga a entrega	- Agente de servicio al cliente
11		Realizar seguimiento de entrega	Contactamos a servicio al cliente del carrier para verificar cuando va a salir la carga a entrega y notificamos al cliente con esta información	- Agente de servicio al cliente
12		¿La carga salió a entrega?	Si la carga sale a entrega. Pasamos al punto 13, si no, pasamos al 12.1	- Agente de servicio al cliente

	12.1	Averiguamos con el carrier el motivo del retraso	Llamamos al servicio al cliente del carrier para obtener información sobre porque la carga no salió a entrega en la fecha estimada	- Agente de servicio al cliente
	12.2	Informamos al cliente el motivo del retraso	Dentro de las razones que nos puede dar el carrier, es por disponibilidad de drivers en la terminal, trailers o porque tienen cargas represadas allí. Cualquiera que sea la razón debemos notificarle al cliente y empezar nuevamente el proceso en el punto 11	- Agente de servicio al cliente
13		Informamos al cliente y cambiamos en CRM al estado "Out for delivery"	Avisamos por medio de correo electrónico a nuestro cliente que la carga salió a entrega, estamos pendientes de su entrega por medio de la página web y marcamos en el CRM el siguiente estado de Out for delivery.	- Agente de servicio al cliente
14		Realizar seguimiento de entrega	Validamos con el carrier si la carga pudo ser entregada	- Agente de servicio al cliente
15		¿Se entregó la carga en el destino?	Si la carga se entregó, pasamos al punto 16, si no, pasamos al punto 15.1	- Agente de servicio al cliente
	15.1	Validamos con el carrier el motivo	Dentro de las razones por la que la carga no pudo ser entregada encontramos que la dirección de entrega estaba errónea, por lo cual el driver no encontró el destino, el consignee rechazó la carga. Cualquiera que sea la razón, le notificamos al cliente	- Agente de servicio al cliente
	15.2	Informamos al cliente y pedimos confirmación para pedirle al carrier que vuelva a entregar	Según la información indicada por el carrier, notificamos al cliente sobre esto para que de igual manera le avise a su cliente y volvemos a programar la entrega de la carga con el carrier y regresamos al punto 14	- Agente de servicio al cliente
16		Informamos al cliente	Le indicamos al cliente que su carga fue entregada en destino final	- Agente de servicio al cliente

17		¿La carga llegó en perfecto estado?	Si sí, pasamos al punto 18, si no, normalmente el cliente nos indica que el embalaje de la carga sufrió algún daño, en ese caso, pasamos al punto 17.1	- Agente de servicio al cliente
	17.1	¿La mercancía sufrió algún daño?	Si si, pasamos al punto 17.2, si no, pasamos la carga al punto 18	- Agente de servicio al cliente
	17.2	Solicitamos documentos e información de la carga	Solicitamos documentación al cliente para abrir un claim. Dentro de los datos que debemos pedir está: 1) Warehouse receipt, 2) Packing list, 3)Commercial invoice, 4)Fotos de la carga y 5) Formato lleno de DGL por el daño de la carga	- Agente de servicio al cliente
	17.3	¿Cliente envía documentación dentro de los siguientes 15 días?	Si sí, pasamos al punto 17.4, si no, pasamos al punto 17.3.1	- Agente de servicio al cliente
	17.3.1	Notificamos al cliente que no se puede proceder con el claim	En este caso, le indicamos al cliente que no podemos seguir con el proceso, ya que el carrier nos da 15 días máximo para poder iniciar el proceso del claim, pasamos el caso al punto 18	- Agente de servicio al cliente
	17.4	Enviamos la documentación al carrier para iniciar el claim	En el siguiente link , en la hoja llamada "Claims info", encontraremos la información que necesitamos dependiendo el carrier para poder abrir el claim	- Agente de servicio al cliente
	17.5	¿Carga tiene insurance?	Si la carga tiene seguro, pasamos al punto 17.6, si no, saltamos al punto 17.7	- Agente de servicio al cliente
	17.6	Enviamos la misma documentación para crear claim con el insurance	Le solicitamos al agente de LTL que nos ponga en copia en la cadena de correos del insurance y procedemos a enviar la misma documentación que enviamos al carrier para abrir el claim	- Agente de servicio al cliente - Agente de operaciones

	17.7		Creación del claim	Procedemos a enviar toda la documentación al carrier para iniciar la disputa	- Agente de servicio al cliente
	17.8		Informamos al cliente que se ha iniciado claim	Avisamos a nuestro cliente que ya hemos iniciado la disputa con el carrier y quedamos a la espera de su revisión	- Agente de servicio al cliente
	17.9		Seguimiento al Claim	Todos los viernes vamos a revisar con el carrier el status actual del claim, en que proceso va y un promedio de cuanto hace falta para cerrar	- Agente de servicio al cliente
	17.10		¿Tenemos respuesta por parte del carrier?	Si tenemos alguna actualización, pasamos al punto 17.11, si no, debemos realizar el mismo seguimiento durante 180 días	- Agente de servicio al cliente
	17.11		¿El carrier asume el costo del daño?	Si el carrier asume el costo, pasamos al punto 17.12, si no, pasamos al punto 17.11.1	- Agente de servicio al cliente
		17.11.1	¿Cierre del claim es válido?	Verificamos la razón que nos da el carrier cuando niega el claim, si es válida, pasamos al punto 17.11.3, si no es válida, pasamos al punto 17.11.2	- Agente de servicio al cliente
		17.11.2	Indicamos al cliente que vamos a iniciar un segundo claim	Le notificamos al cliente que vamos a empezar nuevamente una disputa, debido a que no se revisó con claridad el primer claim iniciado	- Agente de servicio al cliente
		17.11.3	Informamos al cliente el motivo	Verificamos la respuesta por parte del carrier y le notificamos al cliente que el claim fue negado y cerrado	- Agente de servicio al cliente
		17.11.4	Cerrar el Claim	Damos por concluido el proceso y pasamos al punto 18	- Agente de servicio al cliente
	17.12		Enviamos al carrier información para el reembolso del dinero	Le enviamos al cliente la información para el reembolso del monto que cubrió en el claim	- Agente de servicio al cliente

18		notificamos a invoicing	Avisamos al equipo de invoicing para que hagan el cobro correspondiente de ese load	- Agente de servicio al cliente -Agente de Invoicing
19		Cambiamos en el CRM al estado "Delivered"	Avisamos al cliente que su carga ha sido entregada, copiamos al equipo de invoicing para que realicen el cobro y marcamos el estado delivered en el CRM	- Agente de servicio al cliente -Agente de Invoicing
20		¿Factura del carrier llegó con extra cargos?	Si la carga tiene extra cargos, pasamos al punto 20.1, si no, pasamos al punto 21	- Agente de servicio al cliente
	20.1	Invoicing marca en el CRM el load como Extra charge	Verificamos en el Dashboard de CSR si tenemos cargas marcadas con "Extra charges"	-Agente de Invoicing
	20.2	Verificar y validar en el CRM el load con los extracargos	Comparamos el valor de la factura que envía el carrier junto con el rate que el agente de operaciones que agregó. Dentro de los diferentes extra cargos que podemos encontrar allí vemos los siguientes: 1)Overweight , cuando se envía más peso del cotizado, 2)Re-size , porque las dimensiones de la carga cambiaron, 3)Change of class , el carrier al verificar la carga, sus dimensiones y peso verifican que hay un cambio de clase el cual afecta en el rate inicial, 4)pickup o delivery attempt , este se puede presentar al momento de recolección o entrega de la carga, quiere decir que hubo un intento y por alguna razón no se pudo recoger o entregar, 5) Detention , se presenta cuando al momento de recoger o entregar la carga, el driver tuvo que esperar durante un tiempo prolongado y por esta espera nos van a hacer un cobro extra. 6)Change of BOL , se da cuando por error, el shipper de nuestros clientes entregan un BOL diferente al enviado por nuestros compañeros de LTL y debemos cambiar el documento, 7) Reconsignment , se dá cuando el cliente durante el tránsito de la carga nos pide que cambiemos la dirección de entrega, 8)Indise pickup o delivery ,	- Agente de servicio al cliente

				se presenta cuando en el lugar de recolección o entrega de la carga el carrier debe recoger o entregar en este caso dentro de la bodega o residencia y no dejar en el dock	
	20.3		Los extracargos son válidos	Si son válidos, pasamos al punto 20.3.1, si no, pasamos al punto 20.4	- Agente de servicio al cliente
		20.3.1	Se agregan los extracargos al Load en el CRM y se desmarca la casilla "Extracharges"	Agregamos la información en el load en el carrier rates y client rates, desmarcamos la casilla de extra charges	- Agente de servicio al cliente
		20.3.2	Cambiamos en el CRM al estado "Invoiced"	Pasamos al estado invoiced la carga para que se haga el envío	- Agente de servicio al cliente
		20.3.3	Notificamos al cliente	Enviamos un correo al cliente detallando el motivo del extra cargo y el nuevo monto a pagar por ese movimiento	- Agente de servicio al cliente
		20.3.4	¿El cliente acepta los extracargos?	Si el cliente acepta los extra cargos, le indicamos al equipo de invoicing para que envíen factura	- Agente de servicio al cliente
	20.4		Se solicita al carrier soportes del extracargo	Solicitamos documentación al carrier que soporte el motivo del extra cargo para poder explicarla a nuestro cliente	- Agente de servicio al cliente
	20.5		¿El carrier envía los soportes?	Si el cliente nos envía los soportes, nos devolvemos al punto 20.3.1, si no, pasamos al punto 20.6	- Agente de servicio al cliente
	20.6		Solicitamos documentos e información de la carga	Solicitamos documentación al cliente para abrir un claim. Dentro de los datos que debemos pedir está: 1) Warehouse receipt, 2) Packing list, 3) Commercial invoice, 4) Fotos de la carga y 5) Formato lleno de DGL por el daño de la carga	- Agente de servicio al cliente

20.7	¿Cliente envía documentación dentro de los siguientes 15 días?	Si nos envía la documentación, pasamos al punto 20.8, si no, pasamos al 20.7.1	- Agente de servicio al cliente
20.7.1	Notificamos al cliente que no se puede proceder con el claim	En este caso, le indicamos al cliente que no podemos seguir con el proceso, ya que el carrier nos da 15 días máximo para poder iniciar el proceso del claim, pasamos el caso al punto 21	- Agente de servicio al cliente
20.8	Enviamos la documentación al carrier para iniciar el claim	Por medio del correo enviamos la información al carrier para proceder con el claim	- Agente de servicio al cliente
20.9	Creación del claim	En el siguiente link , en la hoja llamada "Claims info", encontraremos la información que necesitamos dependiendo el carrier para poder abrir el claim	- Agente de servicio al cliente
20.10	Informamos al cliente que se ha iniciado claim	Le indicamos al cliente que ya hemos iniciado con el proceso de claim y debemos esperar el transcurso de 180 días	- Agente de servicio al cliente
20.11	Seguimiento al Claim	Todos los viernes nos vamos a poner en contacto con el carrier encargado de revisar el claim	- Agente de servicio al cliente
20.12	¿Tenemos respuesta por parte del carrier?	Si el carrier nos da respuesta, pasamos al punto 20.13, si no, esperamos los 180 días para tener una resolución	- Agente de servicio al cliente
20.13	¿El carrier acepta el claim por extracargo?	Si la respuesta es sí, pasamos al punto 20.14, si no, pasamos al punto 20.13.1	- Agente de servicio al cliente
20.13.1	Informamos al cliente el motivo	La respuesta negada por parte del carrier la hacemos llegar al cliente y damos por concluido el claim	- Agente de servicio al cliente

		20.1 3.2	Cerrar el Claim	Damos por culminado el proceso y pasamos al punto 21	- Agente de servicio al cliente
	20.1 4		Solicitamos al carrier corrección de la factura	Luego del cierre de la disputa y la aprobación de la misma, el carrier nos envía la factura corregida removiendo los extra cargos cobrados	- Agente de servicio al cliente
21			Notificamos a Invoicing	Pasamos esta información al equipo de invoicing para que procedan a enviar la factura de la carga	- Agente de servicio al cliente
22			Enviar factura al cliente	El equipo de Invoicing procede a enviar la factura	- Agente de invoicing

7. Impacto que genera o generará en la empresa la implementación de este proyecto.

Los beneficios que se generan con este proyecto dentro de la empresa principalmente son:

- Una mejor curva de aprendizaje para el nuevo empleado.
- Procesos de capacitación más rápidos y con mejores resultados.
- Entendimiento desde el primer acercamiento al cargo.
- Mejores resultados en el periodo de prueba del empleado.
- Autonomía para el empleado en la ejecución de sus funciones.
- Ahorro de recursos tecnológicos y humanos que se involucren en el proceso de capacitación.
- Enriquecimiento y mejora de procesos.
- Implementación del mismo proyecto para las diferentes áreas de la compañía.

8. Conclusiones

- Para todas las compañías es importante el proceso de capacitación de sus nuevos empleados, pero hay que tener en cuenta el tiempo que esto vaya a tomar. Por esta razón, este tipo de herramientas les da un valor agregado para que los nuevos empleados tengan un mejor conocimiento inicial del cargo.
- Los procesos de capacitación pueden reducir el alto volumen de rotación que tienen las empresas y así evitar nuevos procesos de contratación y generar fidelización por parte del nuevo empleado.
- Definir los procesos de cada posición va a ayudar a identificar puntos de mejora en la ejecución de las funciones y así evitar reprocesos.
- El proyecto ayuda al practicante a tener un acercamiento más detallado a la empresa, sus valores y diferentes actividades que se llevan a cabo, permitiendo involucrar diferentes conocimientos y metodologías que se han adquirido durante la carrera de Negocios Internacionales tomando el conocimiento adquirido para su vida profesional.
- Es importante resaltar que para la ejecución de cada una de las labores del cargo durante las prácticas, era necesario aplicar el conocimiento visto durante toda la carrera de Negocios Internacionales en diferentes materias, más para el campo donde se está ejerciendo; como lo son Transporte internacional y Distribución Física Internacional en las cuales se hizo énfasis en situaciones presentadas en el trabajo,

tales como el manejo de diferentes tipos de mercancía, documentación requerida para mover cargas y tipos de transporte que se pueden llegar a utilizar.

9. Bibliografía:

- Pozo, G. Q., & Ramírez, P. P. (2020). Importancia de la implementación de manuales de funciones en empresas.
- Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico-Tecnológicas, 2(2), 12-20.

- Javiera, L (2022), SCRIBD: Ejemplo de procedimiento. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/13355534/Ejemplo-de-Procedimiento>