

Plan de mejora práctica profesional DSV

Camilo Andrés Hernández Bayona

Universidad Santo Tomas

Opción de grado II

Prof:

Fabio Alejandro Bastidas

2023

Resumen

Este plan de mejora tiene como objetivo fortalecer ciertas debilidades que cuenta la empresa y así lograr ser más eficiente en muchos aspectos importantes para la compañía. Se va a tener en cuenta la trazabilidad de los clientes en los últimos 6 meses, es decir que cada embarque manejado por su respectivo operativo deberá tener la información necesaria para un buen manejo del mismo, con el fin de lograr una mejor calificación para las próximas auditorías externas que se realizan cada 6 meses a la empresa.

Agradecimiento

Primeramente agradecer a Dios por darme fuerzas y esperanza en el transcurso de la carrera , claramente siguen mis padres a los que les agradezco por brindarme siempre sus buenos consejos por poder confiar en ellos y siempre estar en todo lo que necesite durante estos últimos años , a mí hermano por siempre verme como un ejemplo a seguir lo cual me enorgullece bastante y espero seguir siéndolo ,y principalmente a mí por ver como mejore como persona ya que con orgullo puedo decir que obtuve un cambio significativo en mi vida el cual me siento muy bien conmigo mismo , ver como logre ser un profesional en esta carrera la cual fue compleja , pero con la ayuda de Dios puedo decir en alto y con orgullo que soy un Negociador Internacional.

A todos los profesores con los que tuve la oportunidad de compartir en diferentes espacios académicos gracias por exigirme como persona ya que fue un cambio significativo y positivo en mi vida tanto a nivel académico como laboral, me enseñaron a ser responsable con mis cosas y lograr así ser una persona proactiva.

Este logro se lo dedico a las personas que siempre estuvieron en los momentos difíciles y de felicidad, a mis compañeros por brindarme una amistad y un apoyo incondicional en estos 4 años. Le agradezco de corazón a mi tutor por brindarme sus consejos como profesional, por su dedicación y paciencia, gracias por su guía y por todas las palabras de buena fe hacia mí, los llevaré grabados para siempre en la memoria en mi vida profesional.

Introducción

En DSV tuve la oportunidad de trabajar en el área de Carga Seca en exportaciones marítimas en donde se asignaban diferentes cuentas a los operativos del área, y se manejan cuentas de nivel premium y nivel intermedio, en el nivel más alto encontramos cuentas como: Starbucks, Colmotores, Porsche, Colcafe entre otras. En las cuentas intermedias encontramos a clientes los cuales no realizan un alto volumen en exportaciones, son cuentas como: Intecplast, LauraVet, Del llano entre otras.

Durante este periodo encontramos que DSV tenía ciertas inconformidades a la hora de recibir una auditoría externa, y el principal problema era la falta de información subida al sistema utilizado por DSV, es decir la trazabilidad con el cliente ya que este es un punto muy importante para el operativo porque gracias a ese tipo de información puede ver si el cliente se encuentra activo en el sistema, es decir si cuenta con los papeles vigentes con DSV, cartera, DIAN entre otras.

El plan de mejora empieza seleccionando embarques manejados por cada operativo del área del 1 de enero del 2023 al 31 de mayo del 2023, esta información se logró obtener de la plataforma CargoWise utilizada por DSV para llevar el control de cada operación en donde el operativo tiene acceso a solicitar el contenedor correspondiente a la operación e incluso enviar distintos reportes o informes a la naviera de los embarques que tienen en ese momento, este proceso es rápido, seguro y muy eficiente siendo así una buena manera de llevar un control positivo e incluso poder llevar a cabo este mismo formato en las demás áreas.

Este trabajo logro obtener un impacto positivo para el área Carga Seca exportaciones ya que gracias al formato creado se logró obtener un porcentaje considerable de embarques para una buena intervención del jefe ya que el logro ver que operativo no manejaba de buena forma la cuenta y así poder intervenir e intentar ayudar al mismo a subir la documentación necesario para poder dar OK al embarque y así lograr que el cliente se sienta a gusto con sus operaciones sin ningún tipo de inconveniente obteniendo una buena calificación frente a la auditoría externa.

Índice

- Resumen
- Agradecimientos
- Introducción
- Aspectos Generales
- Misión y Visión
- Ubicación Geográfica
- Estructura Organizativa
- Análisis
- DOFA
- Medir resultados
- Conclusiones

LA EMPRESA

1.1 Aspectos Generales.

- Dsv siempre logra optimizar su trabajo, logrando así ser una de las empresas más importantes en el sector logístico a nivel mundial.
- Siempre proporciona al cliente una trazabilidad y un control en toda la operación, desde principio a fin.
- Siempre piensa en el cliente logrando así satisfacer sus necesidades.
- Un punto importante es que DSV maneja un sistema llamado asset light, el cual es un programa que puede escalar rápidamente las actividades y así lograr adaptarse como empresa en este mercado logístico.
- Siempre puede elegir entre muchos proveedores logrando obtener mejores resultados para la operación.

1.1.1 Misión, Visión y Valores.

Misión

- Excelencia operativa, A través de nuestro enfoque persistente en la transparencia, la productividad y la escalabilidad, Creamos flujos comerciales globales más eficientes para todas las empresas. Diseñamos nuestra infraestructura física y digital, para ofrecer niveles de servicio de alta calidad y flujos de trabajo eficientes. La excelencia operativa va de la mano de la sostenibilidad. Una cadena de suministro bien planificada también es una cadena de suministro más ecológica (DSV, 2023).

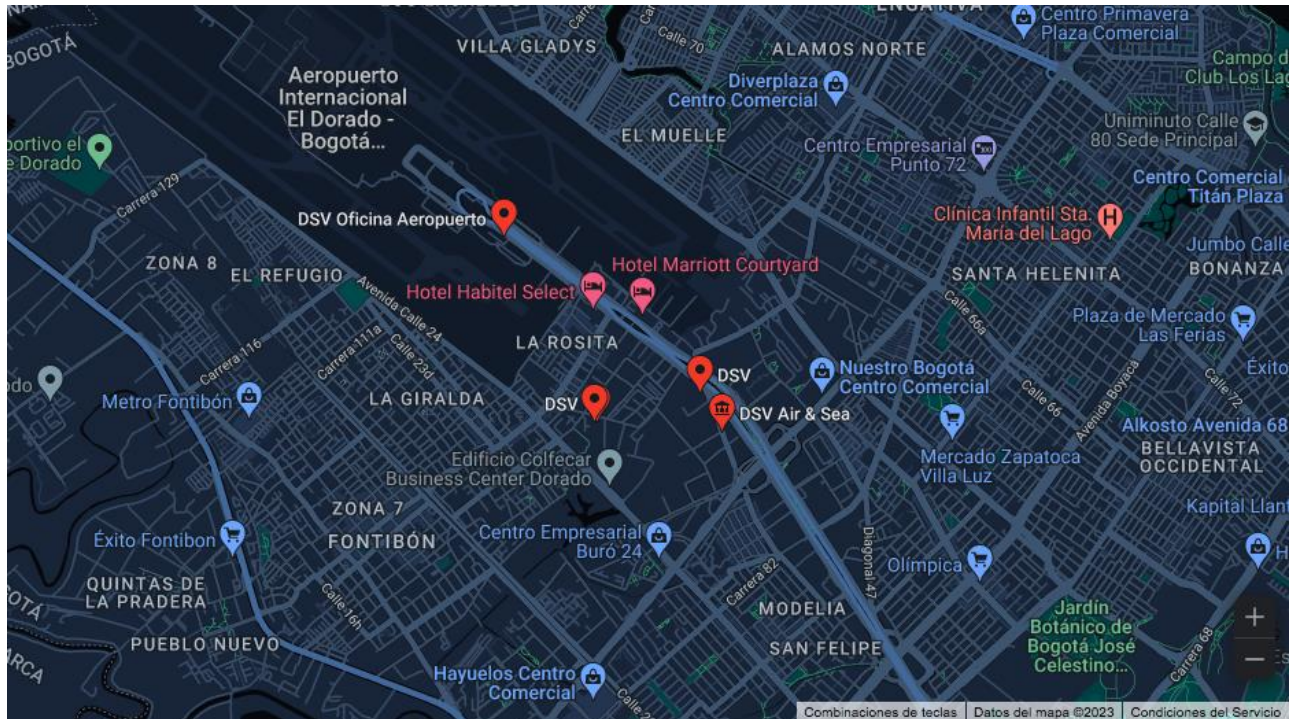
Visión

- Crecimiento sostenible. Ayudamos a nuestros clientes a crecer manteniendo el flujo de sus cadenas de suministro. Creamos soluciones eficientes para todas las empresas con un enfoque en la confiabilidad, el impacto ambiental y el costo, independientemente de la industria y el tamaño. Ofrecemos igualdad de oportunidades de crecimiento para todas las personas de nuestro equipo. Las personas impulsan el éxito de nuestra empresa, por lo que, cuanto más proporcionamos lugares de trabajo saludables y seguros, así como oportunidades de crecimiento, mayores serán nuestras posibilidades de lograr nuestros ambiciosos objetivos de crecimiento. Ayudamos a las sociedades a crecer. Realizamos nuestro negocio con integridad, respetando las diferentes culturas y la dignidad y los derechos de las personas en todos los países. Aumentamos el valor para los accionistas. Queremos seguir siendo un proveedor global líder, satisfaciendo las necesidades de servicios de transporte y logística de los clientes (DSV, 2023).

Valores

- Siempre el cliente va a ser nuestra prioridad.
- Hacer que nuestro equipo de trabajo sea siempre productivo y agradable
- Buena actitud frente al cliente.
- Colaboramos y nos comunicamos de una manera respetuosa.

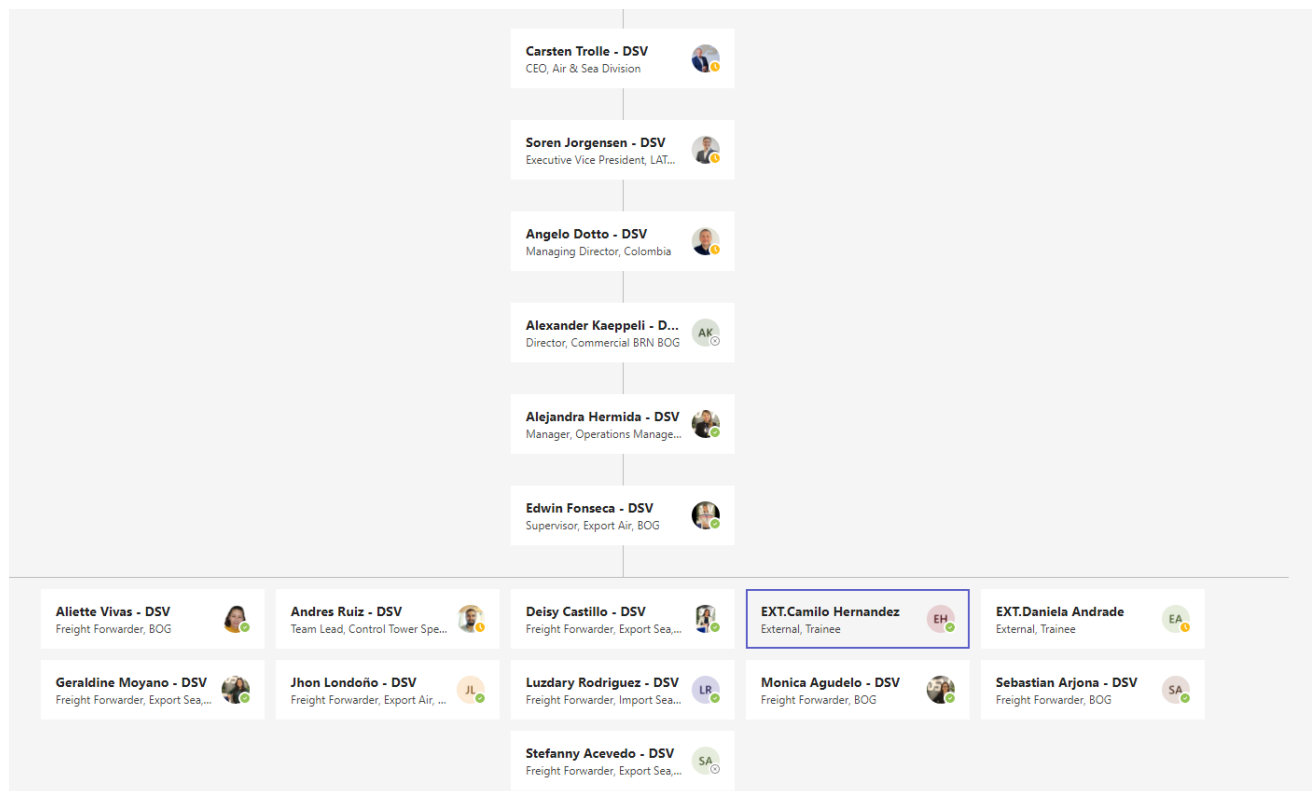
1.1.2 Ubicación Geográfica.



FUENTE: Google-Maps

Actualmente la sede de DSV Bogotá se encuentra en el edificio empresarial Buro 25 el cual tiene a una empresa altamente competitiva y reconocida la cual es Avianca la cual cuenta con una buena relación con DSV , por otro lado a la hora de llegar a la capital de Colombia, la empresa logística quería que sus instalaciones quedaran en un punto estratégico y central, esto con el fin de estar cerca al aeropuerto El Dorado ya que es un punto estratégico para la empresa principalmente por el tipo de compañía que es y también por su competencia la cual se encuentra en el grupo empresarial CONECTA.

1.1.3 Estructura Organizativa (es importante señalar su ubicación dentro de la organización).



FUENTE: DSV-TEAMS

Actualmente en la estructura organizacional me encuentro como trainee en exportaciones marítimas junto a Sebastián Arjona, Stefanny Acevedo, Geraldine Moyano, Andrés Ruiz, Mónica Agudelo Y Deisy Castillo.

1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.

Exportaciones Marítimas (CARGA SECA) en donde se realizan diferentes procesos como lo son:

- Reservas con las navieras.
- Confirmarle el Booking a los clientes

- Solicitar un vehículo dependiendo que tipo de contenedor solicita el cliente
- Brindar estatus cada día sobre su carga o producto
- Finalmente se empieza el proceso de facturación

1.1.4.1 Análisis DOFA.

Fortalezas.

- Cuenta con personal altamente calificado y especializado en las áreas de operaciones (Carga seca, Farmoquímicos y Proyectos.
- DSV tiene gran variedad de proveedores a nivel mundial lo cual lo hace muy competitivo.
- Ofrece un buen servicio logístico ya que cuenta con muchos años de experiencia.

Oportunidades

- Logra incrementar su participación en el comercio exterior mediante nuevas alianzas con navieras y aerolíneas.
- Crecimiento en diferentes tráficos como lo es el aéreo y el terrestre.
- Competividad en el mercado global ofreciendo un buen servicio logístico de calidad mediante seguridad, costos y eficiencia.

Debilidades

- Terceriza la mayoría de procesos como lo son los envíos de documentación, transporte terrestre documentos valor entre otros.
- Falta de comunicación frecuente con el cliente, estatus, seguimiento de la carga.
- Facturación incorrecta con la moneda la cual no fue negociada por el cliente.

Amenazas.

- Regulaciones políticas y gubernamentales que afectan a la exportaciones e importaciones de los productos.
- Cambios constantes en precios con navieras, aerolíneas.
- Es un mercado altamente competitivo lo cual genera estar siempre actualizado.

DOFA

- **Fortalezas:** DSV cuenta con un personal altamente capacitado y calificado para manejar cualquier tipo de operación ya sea exportación o importación, logrando así obtener a proveedores de talla nacional e internacional en el ámbito del transporte terrestre ya que cuenta con una variedad de transportadoras las cuales cada operativo tiene la libertad de escoger a la que se destaque y lo más importante que cuente con un buen tiempo de entrega ya que es algo fundamental en la logística.

- **Oportunidades:** DSV está creciendo como empresa logística logrando incrementar su participación en Colombia y así obtener cada día clientes nuevos los cuales son muy potenciales para la empresa ya que mueven un alto volumen de exportaciones.

- **Debilidades:** Una debilidad para la empresa es la parte del envío de BL'S a diferentes países como Guatemala y Honduras ya que son enviados mediante la empresa DHL, lo cual es muy costoso para DSV ya que estos títulos valor son enviados diariamente llegando a costar entre 35.00 USD a 60.00 USD, lo cual es una debilidad ya que se aumentan los costos y por ende se obtiene una ganancia menor a lo esperado por cada embarque.

- **Amenazas:** DSV tiene como competidores a DHL, kuehne nagel entre otros los cuales manejan un alto nivel de volumen en exportaciones llegando a ser unos de los que ofrecen el servicio logístico a un precio inferior al que ofrece la empresa mencionada, llegando a ocasionar un alto impacto en el número de embarques manejados periódicamente y por ende los directivos de DSV tienen que bajar sus costos llegando a quedar algunos embarques en pérdidas.

PARTE III

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales (Partiendo de los puntos 1.1.4.2.3 Debilidades y 1.1.4.2.4 Amenazas).

Principalmente lo que se puede evidenciar en las prácticas con DSV es que tiene ciertas dificultades en el tema del transporte terrestre, ya que como tal la empresa no cuenta con sus propias transportadoras y por ende tiene que tercerizar este proceso, lo cual es un poco complicado ya que las transportadoras elegidas por DSV la mayoría no cumple con los tiempos de entrega como de recogida e incluso no envían a tiempo la información solicitada por el operativo y/o cliente. Este tema es una gran amenaza para DSV ya que algunos clientes se quejan por el tema de tiempo y costos frente al proceso, llegando así a preferir otras opciones para llevar su operación.

Las ideas principales son:

Mejorar el tema de comunicación (Operativo - Transportadora – Cliente) y para este punto fue tomado de referencia “El libro de los negocios” de Kindersley (2019) el cual indica con una breve introducción la cual nos dice que para que una empresa sea exitosa frente a su competencia, debe tener una excelente comunicación y trabajo en equipo, esto con el fin de ser eficiente y más proactivo en todos los ámbitos, otro punto positivo de este libro es que cuenta con diferentes frases de emprendedores los cuales son dueños de marcas globales como Apple, Amazon, CocaCola entre otras, las cuales son muy inspiradoras para nosotros los nuevos emprendedores que quieren enfrentarse a este mercado altamente competitivo y que día a día esta innovando.

Otro punto positivo de este libro es que nos cuenta como algunas empresas por falta de comunicación perdieron negocios extremadamente buenos e incluso llegar a la quiebra por falta de comunicación entre directivos y empleados, llegando así a un punto extremadamente impactante para los negocios.

- Frase tomada de “EL LIBRO DE LOS NEGOCIOS” (Kindersley,2019).

“EL TRABAJO EN EQUIPO ES EL COMBUSTIBLE QUE PERMITE AL HOMBRE COMUN ALCANZAR LOGROS POCO COMUNES” (Kindersley,2019).

Por esta razón este plan de mejora fue inspirado por este gran libro ya que para las empresas el tema de la comunicación es vital e importante, logrando llevar un mejor control en el proceso y así mantener al operativo informado de la carga para seguir con su proceso del embarque. Este punto es fundamental en la operación ya que en algunos casos el cliente se comunica con el operativo que lleva la cuenta pidiendo cierta información que como tal no esta o en algunos casos no se encuentra actualizada. Esto puede llevar a que el cliente se sienta incómodo, furioso e incluso apunto de tomar alguna mala decisión frente a la empresa.

Debemos saber que este mundo de la logística se ve bastante afectado por las regulaciones políticas y gubernamentales que afectan a la exportaciones e importaciones de los productos, otro punto importante son los cambios constantes en precios con navieras, aerolíneas entre otras, lo cual implica que la operación sea mucho más costosa y ahí es donde entra este plan de mejora en donde se podría llegar a mitigar costos e incluso facilitarle al cliente un buen servicio en transporte terrestre.

2.2 Alcance de este plan de mejora

Este trabajo puede tener un alcance excelente ya que si se logra adoptar diferentes medidas o por ejemplo lograr mejorar este proceso, DSV se verá muy bien en este proceso logrando llegar a nuevos mercados, clientes y así lograr ser más competitivo frente a sus competidores directos, aumentando su productividad en sus diferentes KPIS como lo puede ser el servicio al cliente ya que es muy fundamental para todas las áreas involucradas en DSV , en donde todo el equipo corporativo de DSV obtienen un puntaje dependiendo el estado del embarque y así se puede obtener la información necesaria para el cliente, naviera y para DSV.

2.3 Objetivo General del informe de prácticas

Establecer un instrumento que mejore la trazabilidad con el cliente en cuanto a información importante y vital para el embarque a través de un formato en donde pueda tener acceso el operativo a información suministrada por la transportadora, con el fin de lograr un mejor servicio al cliente con mayor nivel de competitividad.

2.3.1 Específicos.

- Crear el formato que permita evidenciar que embarques no cuentan con la información correspondiente para así lograr que el operativo pueda subir esta información al sistema.
- Documentar la información de contactos de atención al cliente, datos del transportistas y datos sobre el vehículo requerido.
- Medir el impacto obtenido gracias a este formato en las primeras fechas de cada mes.

CONTENIDO PLAN DE MEJORA

Principalmente este plan de mejora tiene como objetivo crear un formato (Excel) en donde se pueda evidenciar que embarques les hace falta información tanto para el cliente como para el operativo el cual está llevando la cuenta y los procesos correspondientes a la exportación e importación. Se creo el formato (Excel) y se tomó en cuenta los embarques manejados por cada operativo entre el 01 de Enero de 2023 hasta el 31 de Mayo de 2023 , en donde se evidencio un alto porcentaje de embarques con información faltante lo cual genero una reunión con cada operativo en donde se comprometían a subir la información al sistema , este formato tuvo un gran aporte para las auditorías internas y externas de DSV llegando así a obtener un 100% de los embarques con la información subida al sistema CargoWise.

A continuación, hay imágenes de como fue el proceso de la creación del formato para el plan de mejora para la empresa DSV:

Imagen 1: Esta imagen fue el inicio del formato en donde se tuvo en cuenta a todos los operativos del área Carga seca y se realizó gracias a la plataforma CargoWise en donde se obtuvo embarques desde el 1 de enero al 31 de mayo, como podemos ver se encontraba en un estado de falta de información, lo cual obtuvo una calificación baja frente a la auditoria externa realizada a DSV.

ENERO	ETD	ETA	CLIENTE	OPERATIVO	CLIENTE OK SADE	TRAZABILIDAD CLIENTE	TRAZABILIDAD AGENTE	VIGENCIA VENTA	VIGENCIA NETA	INSTRUCCIONES
SBOG0006791			Novelis Korea Limited	ZEP	NO APARECE	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA
SBOG0006359	26/01/2023 0 00	26/01/2023 0 00	Novelis Korea Limited	ZEP	NO APARECE	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA
SBOG0006295	28/01/2023 13 00	9/02/2023 15 00	MAVALLE S A S	ZEP	VENCIDO	OK	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA
SBOG0006289	29/01/2023 0 00	12/02/2023 7 00	DISTRICARGO OPERATIONS SA COLOMBIA	ZEP	VENCIDO	OK	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA
ENERO	ETD	ETA	CLIENTE	OPERATIVO	CLIENTE OK SADE	TRAZABILIDAD CLIENTE	TRAZABILIDAD AGENTE	VIGENCIA VENTA	VIGENCIA NETA	INSTRUCCIONES
SBOG00063482	6/02/2023 10 00	18/02/2023 0 00	DISTRICARGO OPERATIONS SA COLOMBIA	ZEP	VENCIDO	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA
SBOG00063499	6/02/2023 10 00	18/02/2023 0 00	DISTRICARGO OPERATIONS SA COLOMBIA	ZEP	VENCIDO	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA
SBOG00063487	6/02/2023 10 00	18/02/2023 0 00	DISTRICARGO OPERATIONS SA COLOMBIA	ZEP	VENCIDO	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA
SBOG00063203	6/02/2023 10 00	18/02/2023 0 00	DISTRICARGO OPERATIONS SA COLOMBIA	ZEP	VENCIDO	OK	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA
ENERO	ETD	ETA	CLIENTE	OPERATIVO	CLIENTE OK SADE	TRAZABILIDAD CLIENTE	TRAZABILIDAD AGENTE	VIGENCIA VENTA	VIGENCIA NETA	INSTRUCCIONES
SBOG00064162	2/03/2023 0 00	9/03/2023 8 00	MAVALLE S A S	ZEP	OK	OK	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA
SBOG00062988	2/03/2023 0 00	16/03/2023 7 30	MAVALLE S A S	ZEP	OK	OK	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA
SBOG00063167	2/03/2023 0 00	22/03/2023 0 00	MAVALLE S A S	ZEP	OK	OK	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA
SBOG00064167	4/03/2023 0 00	8/03/2023 13 00	MAVALLE S A S	ZEP	OK	OK	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA
SBOG00064028	4/03/2023 0 00	12/03/2023 15 00	DISTRICARGO OPERATIONS SA COLOMBIA	ZEP	VENCIDO	OK	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA
SBOG00064529	5/03/2023 3 48	16/03/2023 0 00	DISTRICARGO OPERATIONS SA COLOMBIA	ZEP	VENCIDO	OK	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA
SBOG00064641	5/03/2023 5 00	15/03/2023 0 00	DISTRICARGO OPERATIONS SA COLOMBIA	ZEP	VENCIDO	OK	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA
SBOG00064644	5/03/2023 5 00	12/03/2023 14 00	DISTRICARGO OPERATIONS SA COLOMBIA	ZEP	VENCIDO	OK	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA
SBOG00065091	13/03/2023 10 00	3/04/2023 0 00	DISTRICARGO OPERATIONS SA COLOMBIA	ZEP	VENCIDO	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA
SBOG00065088	13/03/2023 10 00	3/04/2023 0 00	DISTRICARGO OPERATIONS SA COLOMBIA	ZEP	VENCIDO	OK	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA
SBOG00065083	13/03/2023 10 00	3/04/2023 0 00	DISTRICARGO OPERATIONS SA COLOMBIA	ZEP	VENCIDO	OK	FALTA	FALTA	FALTA	FALTA

Imagen 2: Esta imagen fue el último proceso del formato y gracias al trabajo en equipo del área y del jefe Edwin Fonseca se logró el objetivo de tener más de 500 embarques con toda su trazabilidad e información subida al sistema CargoWise.

ENERO	ETD	ETA	CLIENTE	OPERATIVO	CLIENTE OK SADE	TRAZABILIDAD CLIENTE	VIGENCIA VENTA	VIGENCIA NETA	INSTRUCCIONES	CHECK LIST
SBOG00062554	06-ene-23 00 00	07-ene-23 04 00	SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S A	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK
SBOG00062683	11-ene-23 00 00	12-ene-23 00 00	PRODUCTORES DE ENVASES FARMACEUTICOS SAS PROENFAR SAS	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK
SBOG00062751	14-ene-23 00 00	15-ene-23 09 57	PRODUCTORES DE ENVASES FARMACEUTICOS SAS PROENFAR SAS	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK
SBOG00062805	14-ene-23 12 39	14-ene-23 15 48	PRODUCTORES DE ENVASES FARMACEUTICOS SAS PROENFAR SAS	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK
SEDC0563393	16-ene-23 15 42	17-ene-23 00 00	INDUSTRIA COLOMBIANA DE CAFE SAS	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK
SEDC0563392	17-ene-23 00 00	18-ene-23 09 00	INDUSTRIA COLOMBIANA DE CAFE SAS	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK
SBOG00062799	18-ene-23 00 00	18-ene-23 17 59	PRODUCTORES DE ENVASES FARMACEUTICOS SAS PROENFAR SAS	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK
SBOG00062900	18-ene-23 00 00	18-ene-23 08 12	SIMPLICOL SAS	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK
SBOG00062911	19-ene-23 00 00	19-ene-23 10 16	PRODUCTORES DE ENVASES FARMACEUTICOS SAS PROENFAR SAS	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK
SBOG00062893	20-ene-23 00 00	20-ene-23 07 17	APIARIOS EL PINAR CIA LTDA APELPINAR LTDA	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK
SBOG00062829	20-ene-23 00 00	20-ene-23 00 00	FIBERTEX CORPORATION	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK
SBOG00063006	20-ene-23 00 00	26-ene-23 00 00	PRODUCTORES DE ENVASES FARMACEUTICOS SAS PROENFAR SAS	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK
SBOG00063036	25-ene-23 20 30	26-ene-23 11 20	FINI S A S	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK
SBOG00063237	25-ene-23 23 00	28-ene-23 07 00	ABC GOTEROS TUBOS FRASCOS Y PRODUCTOS PLASTICOS SAS	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK
SBOG00063320	26-ene-23 00 00	28-ene-23 00 00	PRODUCTORES DE ENVASES FARMACEUTICOS SAS PROENFAR SAS	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK
SBOG00063218	26-ene-23 00 00	01-feb-23 05 00	PRODUCTORES DE ENVASES FARMACEUTICOS SAS PROENFAR SAS	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK
SBOG00063215	26-ene-23 00 00	07-feb-23 00 00	PRODUCTORES DE ENVASES FARMACEUTICOS SAS PROENFAR SAS	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK
SBOG00063154	26-ene-23 00 00	27-ene-23 00 00	HELBERT Y CIA S A S	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK
SBOG00062902	27-ene-23 15 30	27-ene-23 18 00	PRODUCTORES DE ENVASES FARMACEUTICOS SAS PROENFAR SAS	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK
SBOG00063212	27-ene-23 15 30	27-ene-23 18 24	PRODUCTORES DE ENVASES FARMACEUTICOS SAS PROENFAR SAS	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK
SBOG00063450	28-ene-23 18 15	28-ene-23 00 00	CREATIVE COLORS S A	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK
SBOG00063452	30-ene-23 12 00	30-ene-23 15 22	CREATIVE COLORS S A	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK
SBOG00063632	31/01/2023 0 00	31/01/2023 0 00	PRODUCTORES DE ENVASES FARMACEUTICOS SAS PROENFAR SAS	AV8	OK	OK	OK	OK	OK	OK

MEDIR RESULTADOS

- Aumentar la satisfacción del cliente logrando que se fidelice con DSV.
- Tener más comentarios positivos en las auditorías que se realizan cada mes en el área.
- Innovar un 100% en el sector terrestre llegando a ser líder en el mercado.
- Capacitar a los trabajadores de DSV como la transportadora para que ambos trabajen en equipo en este sistema y así llegar a un 100% de productividad frente a la operación.
- Comentarios de los cambios realizados en la trazabilidad con el cliente.

Algunas de las cosas positivas de este trabajo fueron:

- Adaptar al operativo a subir toda la información de los embarques a futuro
- Incrementar la calificación por parte de las auditorías externas
- Mejorar el trabajo en equipo del área

Conclusión

En términos generales podemos concluir que este plan de mejora logro uno de los objetivos principales el cual era obtener una buena calificación en las auditorías realizadas a DSV, y se logró optimizar los embarques de los últimos 6 meses y esto con el fin de mejorar las nuevas operaciones y/o embarques los cuales necesitan tener toda la información necesaria para llevar a cabo dicho proceso sin ningún tipo de error entre naviera, transportadora y operativo.

Se logro mejorar el trabajo en equipo de toda el área de exportaciones marítimas, optimizando la mayoría de los indicadores los cuales maneja DSV para incentivar a todos sus empleados, esto con el fin de obtener un bono por el buen manejo de los embarques durante 30 días y así mejorar el desempeño de los mismos y poder obtener comentarios positivos de los directivos a nivel nacional.

3.1 Bibliografía.

- *Propósito y estrategia.* (s/f). Dsv. (s/f) Recuperado el 23 de agosto de 2023, de <https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/proposito-y-estrategia>.
- (DSV, 2023)
- DK. (2019). *El libro de los negocios (The Business Book)*. Dorling Kindersley.
- Google maps. (2023). DSV Bogotá.

3.2 Anexos.

A continuación, esta la información que debe tener cada embarque manejado por los operativos de DSV la cual debe estar subida al sistema CargoWise para que el cliente y/o transportadora puedan ver el estado actual de la operación.

- Foto número del contenedor para su gestión.



- Formato diligenciado de la inspección de contenedor.

Cmct [®]		INSPECCIÓN DE CONTENEDOR DE EXPORTACION/IMPORTACION		<table border="1"> <tr> <td>Compañía</td> <td>ALCANTARA</td> </tr> <tr> <td>País</td> <td>Colombia</td> </tr> <tr> <td>Código de aduana</td> <td>0000</td> </tr> <tr> <td>Fecha de expedición</td> <td>2010-05-20</td> </tr> </table>		Compañía	ALCANTARA	País	Colombia	Código de aduana	0000	Fecha de expedición	2010-05-20
Compañía	ALCANTARA												
País	Colombia												
Código de aduana	0000												
Fecha de expedición	2010-05-20												
País de origen		País de destino		<table border="1"> <tr> <td>País de origen</td> <td>Colombia</td> </tr> <tr> <td>País de destino</td> <td>Colombia</td> </tr> </table>		País de origen	Colombia	País de destino	Colombia				
País de origen	Colombia												
País de destino	Colombia												
Modulo		No. de contenedor		No. de manifiesto									
El presente documento es una copia de la información registrada en el sistema de registro de exportaciones e importaciones de mercancías de Colombia, el cual puede ser consultado en cualquier momento en las páginas electrónicas: www.dgacsa.gov.co													
TLCW 369014		3	570	70	36584								
DECLARACIONES SOBRE EL CONTENEDOR													
PUESTO	1. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO	DECLARACIONES SOBRE EL CONTENEDOR	DECLARACIONES SOBRE EL CONTENEDOR								
	2. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	3. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	4. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	5. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	6. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	7. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	8. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	9. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	10. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
PESO	1. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO	DECLARACIONES SOBRE EL CONTENEDOR	DECLARACIONES SOBRE EL CONTENEDOR								
	2. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	3. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	4. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	5. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	6. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	7. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	8. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	9. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	10. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
TIPO	1. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO	DECLARACIONES SOBRE EL CONTENEDOR	DECLARACIONES SOBRE EL CONTENEDOR								
	2. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	3. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	4. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	5. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	6. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	7. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	8. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	9. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	10. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
CONTENIDO	1. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO	DECLARACIONES SOBRE EL CONTENEDOR	DECLARACIONES SOBRE EL CONTENEDOR								
	2. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	3. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	4. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	5. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	6. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	7. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	8. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	9. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										
	10. ¿Es un contenedor de uso común de la OEA o aduanero?	SI	NO										

- Estado actual del contenedor.



- Formato diligenciado por parte de patio de retiro del contenedor.



simarfitima
El aliado que te da más

SIMBOG - SERVICIOS INTEGRALES MARITIMOS S.A.S.

EQUIPMENT INTERCHANGE RECEIPT

OPS-FR-01 Versión 2 03/31/2016

27 ABR 2023 - 09:14

GATE OUT

Nro de EIR: **T0000453601**
Comodato: **0**
TCLU3890143 20 DR 22G1 09/2012

Linea: HAPAG LLOYD AG
Numero BL: 69554049
Buque:
Movimiento: CLIENTE / EMPTY
Destino: DSV AIR & SEA S.A.S.
Nit: 9006188344

DESCRIPCION					
Loc	Daño	Comp/ Met. Rep	Cant	Resp Daño	Rep
Estado: APTO Uso: CARGA GENERAL Transporte: MCT S.A.S. Conductor: HERNAN OSWALDO SORIANO Cedula: 79003927 Celular: 3113706337 Placa: SRC0736 Trailer: Kit Seguridad: Sello Segund: Observaciones:					

YENNY MANCIPE
Inspector

- Número de sellos para poder enviar la información a la naviera.



- Confirmación del Booking con la naviera para poder ser enviado al cliente y/o transportadora.

HAPAG LLOYD COLOMBIA LTDA
CALLE 127A NO. 53A - 45, TORRE 3 PISO 5, BOGOTA, D.C., 110221 BOGOTA, D.C., COLOMBIA
 (AS AGENT)



Hapag-Lloyd

Our Reference: 65228160

Page 1 of 3

Received from:
 DSV AIR & SEA S.A.S
 CALLE 26 # 92 - 32 OFICINA 401
 EDIFICIO BTS 3 CONNECTA
 111071 BOGOTA
 COLOMBIA

Name: CASTILLO, DEISY
Tel.: +5713182634682
E-Mail: GERALDINE.MOYANO@CO.DSV.COM

HL Booking Contact:
Name: HAPAG LLOYD COLOMBIA LTDA
Tel.: +57 1 7868969
Fax:
E-Mail: colombia@service.hlag.com

Booking Confirmation - ORIGINAL Date of Issue: May-30-2023 20:28:39

Our Reference: 65228160

Booking Date: May-30-2023

BL/SWB No(s): HLCUBOZZ30540596

Quotation No.: W230502196214

Summary: 1x22GP

☐ OG
 ☐ Temp.
 ☐ OOG
 ☐ SOW

Export: FCL / Merchant's Haulage (CY)

Import: FCL / Merchant's Haulage (CY)

Export empty pick up depot(s)
SIMARITIMA SAS
 SERVICIOS INTEGRALES MARITIMOS SAS
 VARIANTE MAJONAL GAMBOTE - FRENTE
 ESTACION DE SERVICIO LA FLORIDA
 130009 CARTAGENA
 COLOMBIA

Export terminal delivery address
 SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE
 CARTAGENA S.A.
 OFICINA MANGA, PUERTO DE CARTAGENA
 130001 CARTAGENA
 COLOMBIA

From	To	By	ETD	ETA
CARTAGENA (COLOMBIA) SOCIEDAD PORTUARIA R (COCTG)	PORT EVERGLADES, FL FLORIDA INTL TERMINA (USPEF)	Vessel MAERSK KENTUCKY DP Voyage: 611558 Voy. No: 328N IMO No: 9183240 Call Sign: 9V8172 Flag: SINGAPORE	Jun-26-2023 10:00	Jul-03-2023 07:00

Import terminal pick up address
 FLORIDA INTERNATIONAL TERMINAL LLC
 FIRMS CODE: N751
 4100 MCINTOSH RD
 PORT EVERGLADES, FL 33316
 USA

SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL

3.1 Programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo a sus prácticas profesionales (realizar un resumen).

Principalmente mis actividades en DSV son:

Operativo en Exportaciones Marítimas (Carga seca) , en donde mi jefe me brinda diferentes tipos de clientes en donde empiezo desde 0 hasta el final la operación realizando diferentes tipos de procesos como crear shipment , crear un consol el cual es cuando el cliente necesita un FCL (FULL CONTAINER)(LCL LESS CONTAINER),enviarle los diferentes itinerarios que tienen las navieras y aerolíneas para que nuestro cliente nos de una aprobación y así lograr iniciar el proceso , otro punto importante es estar en contacto con las diferentes navieras y aerolíneas para lograr llevar a cabo la reserva y así poder proceder con la confirmación a nuestro cliente en donde nos envía documentos de la carga y diferente información para DSV .

Por otro lado, mi función era estar pendiente de la carga desde que sale de los diferentes puertos de Colombia hasta que llegue a destino, todo esto con el fin de brindarle información al cliente y así llevar un control mejor de la carga. Finalmente, la carga logre llegar, se empieza el proceso de facturación entre Naviera -DSV y DSV - Cliente.

3.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes (ciclo 1 al ciclo 4 debe presentar, fecha, actividades desarrolladas, logros y dificultades enfrentadas).

Ciclo 1

10 de enero 2023- Marzo de 2023

Principalmente al ingreso a DSV, es decir los primeros días fueron de bienvenida, me mostraron los diferentes departamentos de la compañía, me presentaron a mis compañeros de área (CARGA SECA EXPORTACIONES MARÍTIMAS). Pude conocer e interactuar con mi jefe el cual me dio la bienvenida como tal , luego de este proceso, me asignaron mi puesto de trabajo y logré empezar a realizar mis distintos cursos de Cargowise (Plataforma la cual maneja DSV para sus operaciones tanto aéreas como marítimas) en donde empecé a mirar diferentes videos y logre realizar pruebas tanto escritas como orales las cuales pude a probar sin ningún inconveniente , por otro lado tuve varias capacitaciones con mis compañeros de trabajo, los cuales me brindaron asesoría con cualquier duda que tuviera e incluso hablando de que era lo que tenía que hacer y que no. Durante 2 semanas estuve en capacitación con todo el equipo de carga seca, lo cual me brindó una gran oportunidad de interactuar y conocer los diferentes operativos de DSV. Mi jefe y mis compañeros de equipo se encargaron de mostrarme todo lo relacionado con la operación, de cómo iniciarla y como finalizar correctamente lo cual me llamó mucho la atención ya que cada operación tiene su nivel de complejidad, como lo puede ser el tema de facturación, y lo más fundamental es el servicio al cliente, en ese punto si me hicieron énfasis en que siempre debía contestar correos y llamadas de forma rápida y por supuesto lograr que nuestro cliente se fidelice con DSV. Continuando con mi proceso como practicante tuve algunas dificultades en el último mes, una de ellas fue el tema de facturación, ya que es un tema muy complejo y de mucha importancia y de mucha responsabilidad, otro tema en el cual muestro falencias es llevar el correo electrónico con el cliente, ya que en algunos casos no logro encontrar cierta información importante para el proceso de la operación. Estos problemas los estoy enfrentando y solucionando con mi jefe de área el cual me ha brindado cierta información y consejos para poder cumplir con mi objetivo.

Ciclo 2 (Marzo - Abril)

En este ciclo ya empecé a pedir diferentes tipos de reservas con las navieras con las cuales trabaja DSV como lo son MAERSK- HAPAG, ONE ETC , en donde lograba pedir los diferentes tipos de contenedores lo cual me llamó mucho la atención ver cómo se mueve este tipo de tráfico y ver cómo es la modalidad en estas navieras , logre aprender cómo puedo confirmar un Booking al cliente , enviándole a lo que ellos denominan HBL el cual es como un contrato entre DSV y el cliente , y por otro lado tenemos el MBL el cual es entre DSV y la naviera.

Tuve bastantes reuniones entre las diferentes áreas de DSV las cuales son muy interesantes y logré conocer los diferentes tráfico como el aéreo el cual para DSV es muy importante ya que cuenta con clientes muy reconocidos como lo es COLCAFE, STARBUCKS entre otros.

Mis compañeros de equipo seguían dándome soporte , sin embargo fue bastante complicado ya que al principio no entendía muy bien y mi equipo no lograba entender eso , por ende cometí ciertos errores lo cual para ellos no eran aceptables , sin embargo logré hablar con mi jefe y logré explicarle como tal ese era mi método de aprendizaje y que no me gustaba ciertas actitudes de algunas personas del equipo , a lo que él respondió que tratara de no prestarles atención y que preguntara las veces que viera necesario , para concluir, he mejorado en muchas cosas de operaciones lo cual es un orgullo para mí y para mi equipo de trabajo .

Ciclo 3 (mayo)

En este ciclo como tal ya he logrado evidenciar ciertas fortalezas y debilidades de DSV lo cual me ha ayudado bastante para enfocar mi plan de mejora.

Durante este periodo de tiempo tuve que apoyar unas vacaciones de una compañera de equipo, lo cual fue un reto para mí, sin embargo gracias a Dios todo salió bien e incluso me sentí cómodo apoyando a mi equipo de trabajo, ya logre obtener un cliente muy importante el cual es VOLVO lo cual fue muy bueno, logre tener contacto con el cliente y aprender acerca de este mundo de autopartes de vehículos y ver como se movía este tipo de carga a su país destino Bélgica . empecé a realizar diferentes reportes diarios en los cuales tengo que enviar KPIS de toda el área de carga seca expo marítima , en donde se puede evidenciar cómo vamos como equipo para así ver qué dificultades tenemos y poder dar una pronta solución , desde hace un tiempo llevo el control del envío de documentos mediante la empresa DHL lo cual es muy interesante ver cómo DSV utiliza los servicios de su competidor directo , sin embargo llevar ese control es una gran oportunidad para obtener nuevos conocimientos lo cual no está para nada mal , y ya para finalizar con este ciclo puedo decir que me siento bien en estos momentos de mis prácticas profesionales ya que me he logrado adaptarme al ambiente laboral logrando aprender nuevas cosas las cuales serán fundamentales para mi vida personal y profesional.