



UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS

1

PLAN DE MEJORA PRACTICAS INTERNACIONALES

**ELABORACIÓN DE GUÍAS PARA OPTIMIZAR PROCESOS DE FACTURACIÓN
EN LA PLATAFORMA SADE, MANEJO DE INTERCOMPANIES Y GESTIÓN DE
NOTAS CRÉDITO**

PRESENTADO POR:

MARIANA PINEDA OSORIO

**TRABAJO PRESENTADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
PROFESIONAL EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES

DOCENTE:

FABIO ALEJANDRO BASTIDAS MAHECHA

BOGOTÁ D.C - MARZO 2024

Resumen

Este documento presenta un plan de mejorar diseñado para intervenir y mejorar los procesos operativos y administrativos de la empresa DSV AIR & SEA, el objetivo es implementar la metodología del aprendizaje observacional de Albert Bandura en tres áreas clave de gestión administrativa y operativa de la empresa: en primer lugar, se proporcionará una guía detallada para mejorar la eficiencia en la gestión de facturas comerciales dentro de la plataforma SADE, en un segundo lugar se implementará una guía que describe la correcta gestión de las Intercompanies recibidas por parte de distinto orígenes de la compañía, además, se incluirá un apartado dedicado a explicar cómo gestionar las notas crédito y en qué casos se requieren.

Palabras Clave: Programa SADE, Intercompanies, notas crédito, guía.

Abstract

This document presents a detailed plan to improve operational and administrative processes at DSV AIR & SEA. Utilizing Albert Bandura's observational learning approach, the plan targets three key areas of management. Firstly, it provides guidance on enhancing the handling of commercial invoices within the SADE program. Secondly, it introduces strategies for managing Intercompany transactions from different sources. Furthermore, it offers practical advice on managing credit notes and when they are required. Through these measures, the plan aims to boost efficiency and streamline operations within the company.

Keywords: SADE program, Intercompany, credit notes, guide.

Agradecimientos.

Principalmente quiero agradecer a Dios, a mis padres; quienes me han apoyado siempre en pro de mi futuro, a Nani; el salvavidas de mis tormentas, quien me ayudo a formar la mujer que quiero ser hoy y siempre, a Luisa; por tener las palabras adecuadas y el valor para afrontar cualquier situación, a William; quien siempre supo cómo animar mis días y motivar mis metas, a Mango y a Tommy; por acurrucarse conmigo en las noches de largo aprendizaje

Finalmente, Amaia y Apolo; los motores de mi vida, que estuvieron un ratico aquí, pero el legado de amor que me enseñaron perdurará por siempre.

INDICE

Introducción	5
DSV Air & Sea.....	6
Misión	6
Visión	6
Valores	7
Objetivos Estratégicos.....	8
Ubicación Geográfica.....	8
Estructura Organizativa.....	9
Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.	10
Análisis DOFA.....	12
Planteamiento De Plan De Mejora	13
Planteamiento Central.....	13
Importancia, Alcance y Limitaciones	15
Objetivos	16
Objetivo General.....	16
Objetivos Específicos	16
Propuesta de Plan de Mejora.....	17
Evidencias Durante Los 6 Meses	19
Conclusiones	21
Seguimiento Practica Profesional	22
Referencias.....	25
Ilustraciones	27
Lista de Anexos.....	27
Anexos.....	28

Introducción

Dentro del contexto del Comercio Exterior y los constantes cambios del mercado impulsados por la globalización, DSV AIR & SEA reconoce la importancia de una gestión efectiva y eficiente dentro de sus procesos operativos; teniendo en cuenta que es una empresa especializada en procesos logísticos; DSV Air & SEA requiere ser minuciosa en cada aspecto de su gestión.

Este plan de mejora tiene como objetivo desarrollar estrategias para la gestión de facturas comerciales dentro del programa SADE; se abordarán distintos aspectos, como la creación y el manejo de usuarios en la plataforma, las búsquedas dentro de la interfaz, la gestión de las facturas provenientes de navieras, aerolíneas y transportistas urbanos. Se proporcionarán distintos ejemplos de casos comunes encontrados en la gestión de facturas vía SADE; junto con una sección detallada con respecto a la asignación de Charge Codes correspondientes y los códigos de identificación.

Adicional se elaborará una guía detallada sobre la correcta gestión de Intercompanies recibidas por parte de distinto orígenes dentro de DSV AIR & SEA; se abordarán diferentes aspectos, como las diferentes rutas de acceso a la gestión de Intecompanies, el funcionamiento de los Charge Codes BORG y BFRT y como identificarlos según las tarifas netas enviadas.

Por último, se incluirá una sección explicativa sobre la gestión de notas crédito dentro de DSV AIR & SEA, incluyendo los casos en que se requieren y el proceso regular para su solicitud. Se detallarán los contactos pertinentes, el asunto de los correos electrónicos y los contenidos que deben adjuntarse en base a la hoja de cálculo de notas de crédito.

DSV Air & Sea

DSV Air & Sea es un agente de carga internacional que brinda soluciones en la cadena de suministro, buscando garantizar un servicio personalizado y de alta calidad para sus clientes. Actualmente la compañía tiene alcance en más de 90 países, con más de 75.000 empleados.

Fue fundada en Dinamarca en el año 1976 y nació con el objetivo de ser agente con una posición de fortaleza en un mercado muy competitivo. DSV ha crecido mediante la fusión y adquisición de diferentes compañías de transporte internacional lo cual les ha permitido obtener mayor alcance y presencia en diferentes regiones. La última adquisición de la compañía fue con la empresa Agility Logistics, la cual se dio en el año 2021 y dio como resultado la adquisición de cuentas que hoy en día representan un porcentaje de las ganancias de DSV Colombia. El propósito de DSV recae en reconocer el “papel como parte de la infraestructura crítica que impulsa el comercio mundial y como un actor clave para el crecimiento sostenible de todos nuestros grupos de interés, incluidos clientes, accionistas y empresas en general.”. DSV A/S es una empresa danesa logística que ofrece servicios globales de transporte (DSV Air & Sea , s.f.)

Misión

Excelencia operativa; el comercio mundial impulsa la prosperidad mundial, pero el comercio fluido no es un hecho. A través de un enfoque en la transparencia, la productividad y la escalabilidad, DSV crea flujos comerciales globales más eficientes para todas las empresas, diseñan una 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 más ecológica. (DSV Air & Sea, s.f.)

Visión

Crecimiento sostenible; ayudar a los clientes a crecer manteniendo el flujo de sus cadenas de suministro, creando 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, ofrecen igualdad de oportunidades de crecimiento para todas las personas; quienes impulsan el éxito de la empresa, por lo que, cuanto más se proporcionen lugares de trabajo saludables y seguros, así como oportunidades de crecimiento, mayores serán las posibilidades de lograr los ambiciosos objetivos de crecimiento. Ayudar a las sociedades a crecer; realizando un negocio con integridad, respetando las diferentes culturas y la dignidad y los derechos de las personas en todos los países. Aumentan el valor para los accionistas; seguir siendo un proveedor global líder, satisfaciendo las necesidades de servicios de transporte y logística de los clientes. (DSV Air & Sea, s.f.)

Valores

De acuerdo con valores de la empresa, se encontraron los siguientes tres pilares a la hora de ejecutar operaciones:

- Los clientes primero: Ofrecer grandes experiencias a los clientes y un servicio de alta calidad, ser proactivos en las relaciones con los clientes y trabajar duro para cuidar a los clientes existentes, logrando que a los clientes les resulte fácil hacer negocios con DSV
- El mejor rendimiento: Ser transparentes y motivar los resultados, trabajando como ONE DSV en toda la red global de un espíritu emprendedor y empoderamiento local.
- Colaboración verdadera: Asumir responsabilidades y tomar la iniciativa, colaborar y comunicar la información de una manera respetuosa (DSV AIR & SEA, s.f.)

Objetivos Estratégicos

De acuerdo con las prioridades de la empresa se pueden evidenciar dos objetivos como los más importantes dentro de la organización, adicional se pueden ver reflejados día a día en las operaciones:

- Primero el cliente: se brindan las mejores experiencias al cliente por medio de alta calidad, siendo proactivos en el manejo de los clientes con el fin de poder retenerlos; finalmente facilita el hacer negocios.
- Mejor rendimiento: son plenamente transparentes en mostrar resultados; con un solo DSV en todo el mundo y finalmente buscar el empoderamiento local (DSV Global transport & Logistic, s.f.)

Ubicación Geográfica.

DSV AIR & SEA, con sede en Hedehusene, Dinamarca, cuenta con presencia en más de 80 países, especialmente cuenta con una amplia presencia dentro del territorio colombiano, es una empresa líder en logística global, sin embargo, el caso se estudió dentro de las instalaciones de DSV Bogotá. Las funciones que se desempeñaron durante la práctica profesional se realizaron completamente de manera presencial, en las instalaciones que se encuentran ubicadas en la Avenida el Dorado No. 106 – 39 / Buro 25, Piso 3.

A continuación, se muestra una figura que detalla la ubicación geográfica de la sede:

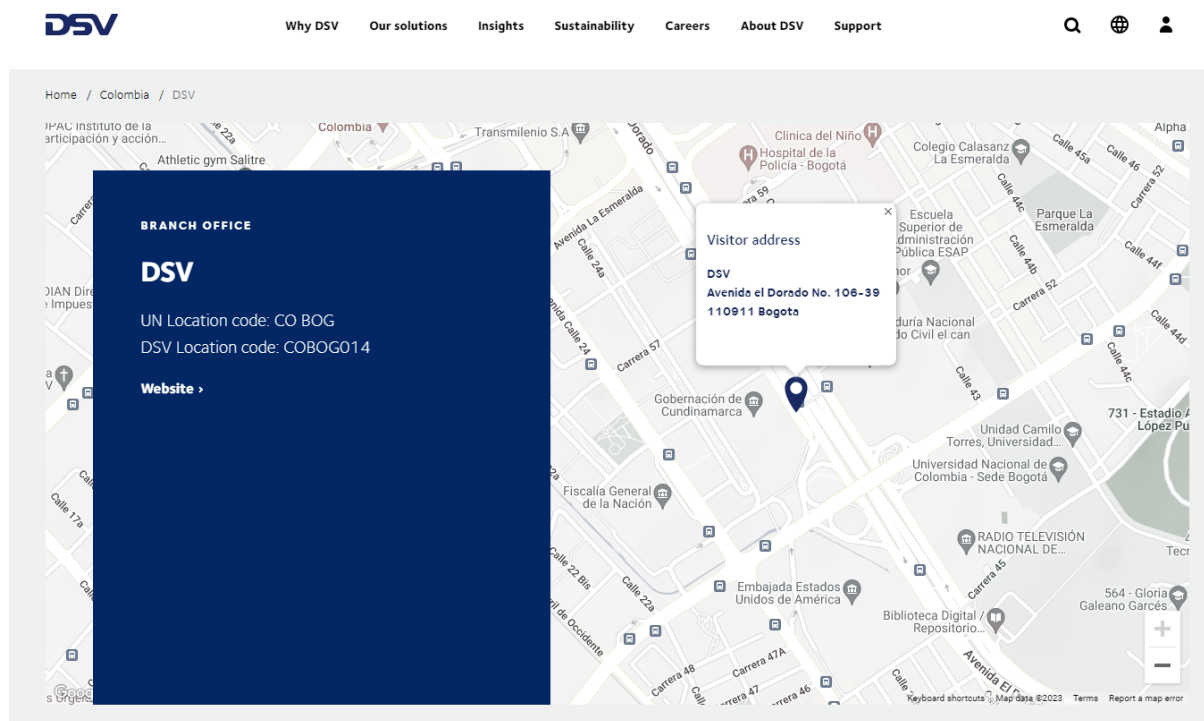


Ilustración 1: Ubicación DSV tomado de los datos de DSV Air & Sea Colombia

Estructura Organizativa

La empresa DSV Air & Sea posee dentro de su estructura distintas áreas que se adaptan a diversas necesidades dentro de la empresa, las cuales son:

- IT: se encarga de gestionar los recursos tecnológicos dentro de las instalaciones
- Legal: se encarga de mediar y regular cuestiones de carácter legislativo
- Finanzas: área administrativa que regula las actividades económicas de la empresa
- Recursos humanos: se encargan de optimizar el talento humano para impulsar su éxito y crecimiento
- Perecederos: área operacional que se encarga de trabajar con mercancías de vida útil limitada

- **Proyectos:** se encarga de gestionar oportunidades de crecimiento a largo plazo dentro de la empresa
- **Healthcare & Chemicals:** área operacional que maneja productos relacionados con la salud y sustancias químicas de uso específico
- **Carga Seca:** área operacional que se encarga de trabajar con mercancías que no requieren control de temperatura o refrigeración para su transporte

Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.

La práctica se desempeñó en el campo de Operaciones, específicamente en el área de Health Care and Chemicals, dentro del departamento de importaciones marítimas, área donde se implementó el plan de mejora; esta división tiene como función gestionar las operaciones específicamente de todas las mercancías que estén asociadas con la salud y distintas sustancias químicas de uso específico que pueden caracterizarse como peligrosas y no peligrosas.

Adicionalmente, dentro de la misma área se encuentran distintas divisiones que se enfocan en operaciones tanto de importación como de exportación orientadas en cumplir con las peticiones de los clientes que hacen el uso del servicio para el transporte riguroso de este tipo de cargas.

A continuación, se presentará una ilustración de la ubicación dentro de la empresa en donde se desempeñó la práctica profesional de forma presencial en la sede de Bogotá durante 6 meses.



Ilustración 2 // Estructura Organizativa tomada de grupo de Teams de DSV Air & Sea

El papel desempeñado dentro de la empresa fue de Freight Forwarder; termino implementado para identificar a quienes llevan a cabo todo el proceso operacional de importaciones o exportaciones de la carga de los clientes. Durante el tiempo en este rol se desempeñaron distintas labores, manteniendo toda una trazabilidad para garantizar el manejo oportuno del cliente Henkel, y los distintos proveedores que se implementaron a lo largo del flujo operacional; labores específicas como radicaciones, facturaciones, desempeñar actitudes que sirvieran como un puente efectivo entre proveedores y clientes que asegurara una comunicación fluida y eficiente. Además, se llevó a cabo un seguimiento minucioso de las operaciones marítimas, áreas, trasportes terrestres a nivel nacional, OTH's que son operaciones conocidas por contratar el servicio tercerizado de sus aduanas, esto siempre con el fin de

garantizar que cada envío llegara a su destino de manera oportuna y sin contratiempos.

Análisis DOFA

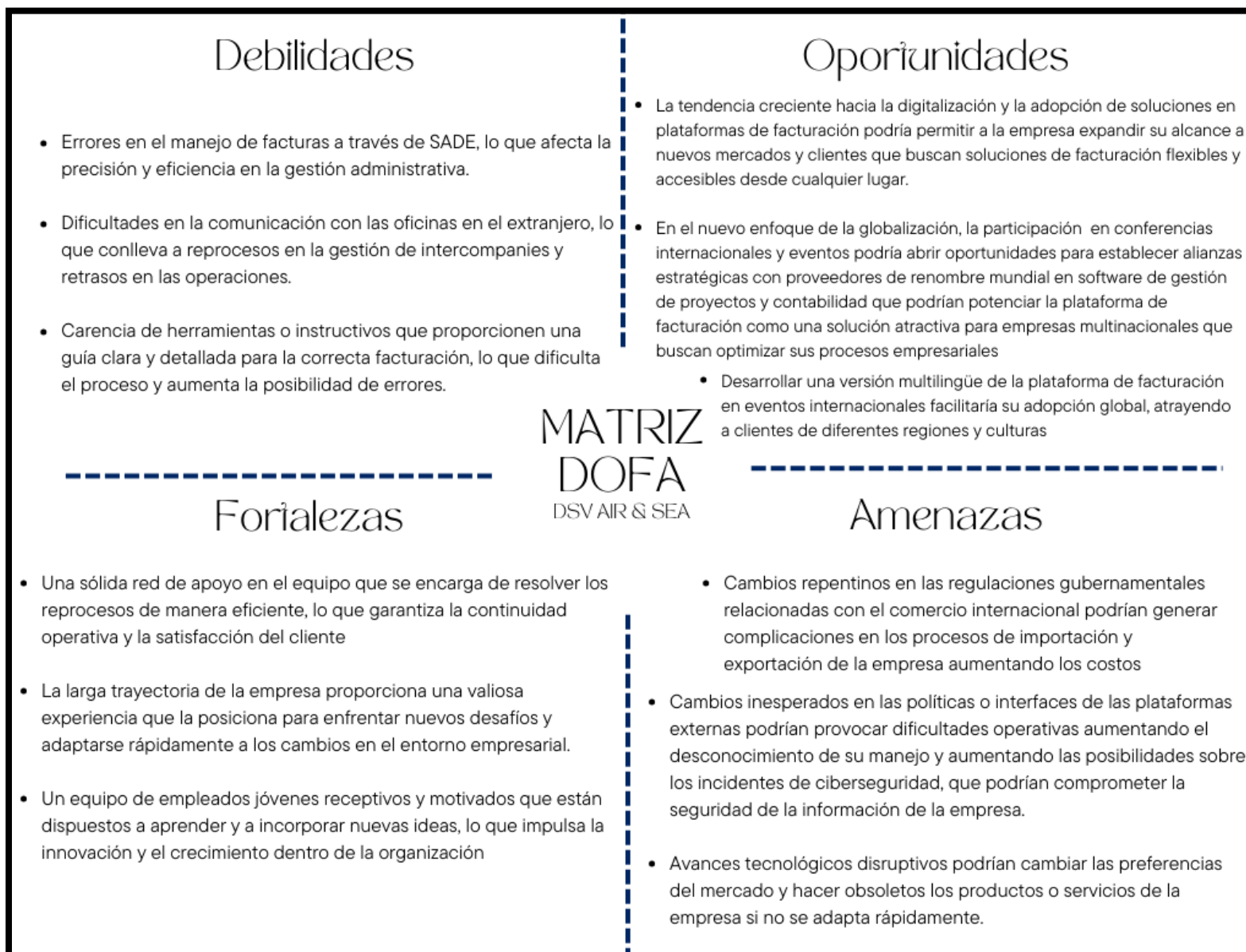


Ilustración 3 // Cuadro Análisis DOFA del área Operativa en DSV Air & Sea, Elaboración Propia

La empresa enfrenta varias debilidades en su proceso operativo, incluido el manejo erróneo de las facturas vía SADE, la dificultad de comunicación con las oficinas en el exterior y la escasez de herramientas o instructivos adecuados, estas debilidades generan reprocesos en las

operaciones, lo que afecta la eficiencia y la calidad del servicio, sin embargo, existen oportunidades para mejorar, como apoyar los instructivos actuales, ofrecer servicios más personalizados y mejorar la inversión en plataformas efectivas; la empresa también cuenta con fortalezas, como una red de apoyo en el equipo que gestiona los reprocesos, la experiencia acumulada a lo largo de los años y un equipo joven receptivo a los cambios, sin embargo, enfrenta amenazas externas, como la falta de guías claras en algunas plataformas, la escasez de personal operativo para capacitar a los nuevos empleados y la competitividad en el mercado que exige respuestas rápidas y sin errores.

Planteamiento De Plan De Mejora

Planteamiento Central

Después de un análisis utilizando la estrategia del cuadro DOFA, se ha determinado que en el área operativa de DSV Air & Sea, las oportunidades superan a las amenazas y las fortalezas existentes respaldan la iniciativa de mejorar la gestión operativa. En este sentido se tomaron esos aspectos evidenciando la falta de claridad dentro de los procesos, ya sea por el nuevo ingreso de personal o cuando un operativo deja a cargo de otro operativos sus funciones por factores como vacaciones, permisos o renunciaciones; se llegan a presentar bastantes confusiones en los procesos que puede desencadenar reprocesos o incluso sobre costos ya que el manejo de cada cuenta varía dependiendo de las necesidades del cliente; por lo tanto se planteó estandarizar el manejo de los procesos de facturación y gestión de las plataformas intermediarias mediante una guía clara y completa, siguiendo el método de aprendizaje observacional de Albert Bandura, que enfatiza el aprendizaje a través de la observación y la imitación de modelos (Bandura, 1977), encontrando este planteamiento como la solución más efectiva para abordar las debilidades identificadas.

Estas guías bien estructuradas proporcionarán a los empleados la información necesaria y un modelo a seguir para mejorar sus habilidades y desempeño en el manejo de facturas, comunicación con oficinas en el exterior y uso efectivo de herramientas y plataformas. En el momento de la pre-implementación se estudiaron los casos más comunes que representaban reprocesos dentro de la empresa y sobre los cuales se tuviera un desconocimiento; identificando un mayor esfuerzo al momento de estimar los costos en la plataforma de CW1; que es una base de datos global que centraliza las operaciones logísticas (WiseTech Global - CargoWise, 2024) mediante las facturas que ingresaban dentro de la plataforma de SADE que permite organizar los pagos mediante parámetros como proveedores y tiempo de trazabilidad (Sydatec, 2024). Adicional se identificó un gran esfuerzo al momento de recibir y facturar costos desde empresas de DSV en el exterior; estas facturas son conocidas como intercompanies por su naturaleza. Además, se pudo identificar un pequeño reto al momento de rechazar o generar notas crédito dentro de la empresa; ya que DSV Air & Sea Colombia no permite la recepción de notas crédito; sin embargo, los operativos exponen un desconocimiento en esta decisión de la empresa.

En los siguientes dos meses de la implementación se implementaron las tres guías; aprovechando que dentro de la empresa hubo un ingreso de personal, los practicantes hicieron uso de las guías que les explicaba como desplazarse dentro de la interfaz de la plataforma SADE y como gestionar las facturas dentro de CW1 de acuerdo con la información de las facturas, como utilizar los códigos de BORG y BRTF dentro de CW1 para facturas intercompanies, también se explicó a detalle dentro del apartado de notas crédito su manejo.

Para el tercer momento de post-implementación se logró una mayor eficiencia operativa, una mejor calidad del servicio y una mayor competitividad en el mercado; considerando que el

mejoramiento continuo incluye una serie de pasos fundamentales para el éxito empresarial, como sugiere Peter Drucker, exponente de la escuela de procesos “la implementación de una serie de pasos que describan la calidad y delinee los requisitos necesarios para la competitividad en el mercado actual se vuelve esencial” (Druker, 1954)

Además, este instructivo servirá como guía para los nuevos empleados y como herramienta de aprendizaje para otros departamentos interesados en comprender mejor el funcionamiento de la parte administrativa operativa ya que la mejora continua implica que los mismos trabajadores generen el cambio que contribuya al aumento de los niveles de calidad y productividad, minimizando los errores.

Importancia, Alcance y Limitaciones

Considerando las amenazas persistentes en el mercado, este plan de mejora emerge como una oportunidad importante para equipar a los empleados de DSV Air & Sea con habilidades necesarias para abordar los desafíos del dinámico entorno empresarial actual. Como destacó el método Kaizen, es sumamente importante para el área promover la mejora continua en todos sus aspectos operaciones, "la mejora continua es esencial para mantener la competitividad en el mercado actual" (Karla Alvarado Ramírez, 2017). En este sentido, este plan de mejora no solo representa una respuesta a las amenazas del mercado, sino también una oportunidad para fortalecer las capacidades y asegurar la posición de la empresa en la vanguardia de la industria, además de estar orientado en el mejoramiento de los procesos y la satisfacción del cliente.

El alcance del proyecto se centró en inicialmente identificar dentro de las operaciones los retrocesos; una vez identificados se crearon tres distintas guías para el manejo de facturas vía SADE, intercompanies y notas crédito; estos documentos fueron entregados al jefe directo de la

práctica, se implementaron las guías como un medio con el cual se capacitó al personal en las actividades; estableciendo metas por niveles para obtener resultados más efectivos, ya que de acuerdo con Edwin Locke; un gran exponente de la escuela por objetivos, establecer metas específicas y desafiantes puede motivar a los empleados y mejorar el rendimiento organizacional (Locke, 1968), dentro de los resultados lograron evidenciar que se logró una mayor eficiencia operativa dentro del área de Health Care and Chemicals, mejorando su nivel de respuesta ante facturación de diversos costos dentro de la plataforma de SADE minimizando errores; adicional un mejor control de intercompanies y mejora continua dentro de la coordinación entre equipos internacionales y mayor conocimiento de notas crédito.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un instructivo para optimizar las operaciones administrativas relacionadas con la gestión de facturas vía SADE, intercompanies y notas de crédito en DSV Air & Sea. El instructivo se enfocará en reducir los tiempos de operación en un 15% dentro de los próximos seis meses y en disminuir los errores administrativos relacionados con estas actividades en un 20%, con el fin de minimizar los extra- costos y las pérdidas para la empresa.

Objetivos Específicos

- Identificar los casos más comunes y la naturaleza de las facturas que llegan vía SADE para minimizar el envío de facturas adicionales a la plataforma para así realizar un análisis de las facturas recibidas a través de SADE durante el último mes, esperando mejorar el tiempo de gestión en un 20% dentro de los próximos cuatro meses.

- Evidenciar las intercompanies más frecuentes dentro de los distintos orígenes de la compañía, clasificarlas según su origen con el fin de reducir el tiempo de procesamiento de las intercompanies en un 20% dentro de los próximos cuatro meses.
- Estandarizar pasos que se deban seguir antes de gestionar una nota de crédito y en qué condiciones se emiten, para así desarrollar un procedimiento estándar para la gestión de notas de crédito, incluyendo los pasos y las condiciones en las que se emiten, con el fin de la reducción del 15% en el tiempo de respuesta a las solicitudes de notas de crédito dentro de los próximos cuatro meses.

Propuesta de Plan de Mejora

Inicialmente se encontraron dentro del diario operacional distintas situaciones que representaban retrocesos y extra costos: dentro de ellas una vez se dió un diálogo con los operativos y se recopiló información de las reuniones semanales con el equipo que se daban los días viernes se identificó que la facturación tomaba mucho tiempo en el equipo de Health and Chemicals; adicional, se identificaron vacíos de información del debido proceso que debía llevar una factura por parte de distintos proveedores que llegaban a través de la plataforma SADE; adicional de esto en puntos de inflexión también se contaban con vacíos de información al momento de gestionar las facturas que ingresaban a CW1 desde oficinas del exterior, la situación más problemática fue el nivel de facturas que se encontraban sin gestionar que estaban próximas a vencer, que generarían adicional amonestaciones y demoras, las repuestas de los operativos a cargo de los pendientes expresaron respuestas que en su mayoría radicaban en el desconocimiento de la gestión optima.

Basado en el análisis de las situaciones identificadas en el diario operacional y las discusiones

realizadas en las reuniones semanales, se propuso implementar un plan de mejora enfocado en tres áreas clave. Primero, se desarrollarían tres guías detalladas para abordar las principales áreas de preocupación identificadas: una guía para agilizar el proceso de facturación para la gestión de facturas a través de la plataforma SADE, otra guía para estandarizar el manejo de facturas provenientes de oficinas en el exterior a través de CW1, y una tercera guía para informar a los operativos el correcto manejo de las notas crédito.

Estas guías proporcionarían un marco claro y detallado para los empleados, ayudándoles a comprender y seguir los procesos óptimos en cada etapa del manejo de las facturas.

Dentro de la primera guía de SADE se generó adicional de un instructivo de que era SADE, un recorrido por la plataforma, identificando las distintas funciones que tenían los botones dentro de la interfaz, adicional de las búsquedas más frecuentes y como establecer los filtros para hacer las búsquedas requeridas por el operativo (*Ver Anexo 2*)

Para la segunda Guía para el manejo de las intercompanies se detallaron los casos comunes de y como es el procedimiento estandarizado para gestionar las facturas desde distintos orígenes; adicional el papel que desarrollan los Chargue Codes BORG y BFRT (*Ver Anexo 1*)

Finalmente, para el apartado de Notas Crédito se informó a los operativos que DSV Air & Sea no permitía que las Notas Crédito sean aceptadas, y el formato de anulaciones que debía diligenciarse (*Ver Anexo 3*)

Además, se implementarían sesiones de capacitación periódicas para garantizar que todo el personal esté completamente familiarizado con los nuevos procedimientos y pueda aplicarlos de manera efectiva en su trabajo diario.

Con estas medidas, se buscaba reducir los tiempos de procesamiento, minimizar los errores y

evitar costosos retrasos, asegurando así una gestión más eficiente y precisa de las facturas dentro del equipo de Health and Chemicals.

Como resultado de la implementación del plan de mejora, se observó una notable reducción en los tiempos de procesamiento de las facturas, con una disminución del 30% en el tiempo promedio requerido para completar cada transacción. Esto se tradujo en una mayor eficiencia operativa y una mejora significativa en la productividad del equipo de Health and Chemicals. Los operativos reportaron una mayor satisfacción en el desempeño de sus tareas, ya que se sintieron más capacitados y seguros al aplicar los nuevos procedimientos estandarizados. Además, se registró una disminución del 20% en los errores relacionados con la facturación, lo que resultó en una mayor precisión en los registros financieros y una reducción en los costos asociados con la corrección de dichos errores.

Estos resultados demostraron el impacto positivo del plan de mejora en la eficiencia y la calidad de las operaciones administrativas de la empresa.

Evidencias Durante Los 6 Meses

Mediante la siguiente grafica de líneas se va a presentar de forma porcentual las evidencias y acciones que se tomaron para obtener los distintos resultados durante los 6 meses de prácticas profesionales en la empresa DSV AIR & SEA.

A través de esta gráfica, busco resaltar el impacto positivo de la implementación del plan de mejora en diversos indicadores clave de desempeño

La gráfica destaca específicamente el antes y después de la implementación del plan de

mejora, evidenciando de manera visual los logros obtenidos.

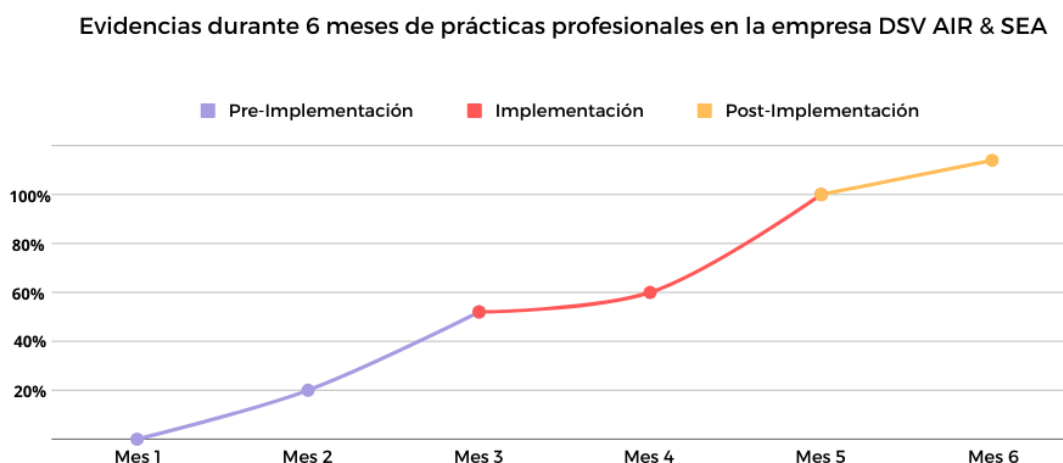


Tabla 1 - Grafico de lineas, evidencias de los resultados del plan de mejora

Meses 1-2: Pre-implementación del Plan de Mejora

En estos meses tome como base los indicadores de desempeño iniciales de la empresa DSV con respecto a la solución de facturas generadas visa SADE, gestión de intercompanies y resolución de notas crédito, adicional que la satisfacción de los clientes finales impactaba debido a los tiempos de facturación que los clientes manejaban internamente con su agencia de aduanas; SIAP, facturas que también eran contabilizadas por los operativos a cago de las cuentas con demoras en los procesos.

Como actividades preliminares se empezó a implementar las distintas guías dentro de los computadores para que estuviera al alcance de los operativos que presentaran dudas, adicional de análisis de cómo estaba el área de Health Care & Chemicals enfocado en informar el manejo de la plataforma de SADE e intercompanies; logrando encontrar bastante desinformación dentro del

área.

Meses 3-4: Implementación del Plan de Mejora

Durante los meses de la implementación logré contar con la oportunidad que se generó un ingreso de personal dentro de la compañía; en el área ingresaron 4 practicantes, a los cuales se les fueron asignando distintas labores de facturación, el practicante que fue asignado a mi cliente no contaba con conocimientos sobre SADE, gestión de intercompanies y notas crédito, por lo cual en el proceso de capacitación que me asignaron a mi personalmente implemente la herramienta de los distintos instructivos creados, permitiendo al practicante hacer uso de ellos para apoyarse y conocer mejor la plataforma, su manejo y distintas alternativas de soluciones con el fin de ser más eficiente y eficaz en su manejo.

Observe a lo largo del mes 4 la mejoría en el desempeño y los tiempos de gestión de facturación gracias a los instructivos, mayor conocimiento y manejo de la facturación.

Meses 5-6: Post-implementación del Plan de Mejora

Después de haber hecho la implementación al recibir la reunión de KPIS dentro de desempeños con el cliente se pudo evidenciar una mejoría frente a su actitud de cómo se habían manejado los tiempos de respuesta y solución de facturas dentro del equipo de HENKEL con la participación del practicante y su mejor manejo y conocimiento, se destacó que se mitigaron los errores y sobre costos dentro de la operación que en su mayoría eran debidos a reprocesos por gestiones erróneas dado el desconocimiento de la correcta gestión en la facturación.

Conclusiones

Después de seis meses en el área Operativa de Health Care & Chemicals, se ha evidenciado

un notable nivel de desconocimiento en la gestión de estimaciones y de herramientas disponibles para mejorar las operaciones administrativas y financieras. La implementación de un plan de mejora, respaldado por guías basadas en el método de aprendizaje observacional de Albert Bandura, ha sido una estrategia efectiva para abordar estas debilidades.

Este enfoque no solo ha contribuido a optimizar nuestras operaciones, sino que también ha enriquecido mi comprensión de la logística y ha fortalecido mis habilidades en el ámbito de los negocios internacionales.

La expectativa es que haya una implementación satisfactoria de los instructivos expresados en los Anexos a continuación.

Seguimiento Practica Profesional

CICLO 1 JUNIO 3 – JULIO	
Actividades desarrolladas	Inicie mi proceso de capacitación en el área, las funciones que iba a desempeñar, la cuenta en la que iba a ingresar me capacite en CW1 también mejore mis conocimientos sobre el manejo de Outlook.
Logros	Entendimiento de la nueva terminología y funciones
Dificultades	Lenta adaptación

CICLO 2 AGOSTO – SEPTIEMBRE
--

Actividades desarrolladas	Se me asignaron OTH's de solo aduana para el cliente HENKEL; adicional genere solicitudes de TMS dentro de la plataforma de Silogcargo, hice seguimiento y di estatus de las mismas, adicional inicie una capacitación interna nombrada DSV Young; aprendí de diferentes áreas distintos conceptos
Logros	Creación de OTH's y TMS sola; estatus, resolución de dificultades, creación de oportunidades, hice una guía de creación de solicitudes de transporte dentro de Silogcargo
Dificultades	Tenía poco conocimiento de importación aérea y marítima, por lo tanto, consideraba con dificultad poder ofrecerle a el cliente respuestas rápidas y efectivas.

CICLO 3 OCTUBRE - NOVIEMBRE	
Actividades desarrolladas	Inicie desplazando algunos deberes administrativos para posteriormente desarrollar algunas tareas operativas, como por ejemplo revisión de HBL's posteriormente recibí la entrega de la división de adhesivos de Henkel; en ambos tráficos, en donde inicie manejando aproximadamente 15 embarques al mes, y así finalmente inicie operativamente a desempeñar todas las funciones, desde estatus hasta facturación, creando y cerrando embarques. Estuve presente en reuniones de KPIs, más capacitaciones y oportunidades de aprendizaje

Logros	Mejor conocimiento y manejo sobre las importaciones marítimas y aéreas; mejor capacitación dentro de CW1 y facturación. Mas experiencia operativa
Dificultades	Poca adaptación dentro de la facturacion, tiempos largos de desempeño de las labores administrativas como Milestones.

CICLO 4 DICIEMBRE – ENERO	
Actividades desarrolladas	Introducción completa en a las importaciones marítimas y aéreas, tracking completo y más asertivo sobre las cargas, radicaciones y estimaciones, facturación de importaciones, reuniones con el cliente.
Logros	Amplio conocimiento y comprensión de las operaciones en Importaciones marítimas y aéreas, mejor entendimiento con el cliente
Dificultades	Facturacion en base a las tarifas del triteria

Referencias

(2024). Retrieved from WiseTech Global - CargoWise: <https://www.cargowise.com/es-es/discover-cargowise/a-single-platform-solution/>

Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Prentice Hall.

Druker, P. (1954). *The practice of management*. Viienna, Austria. Retrieved from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512009000100012#:~:text=Drucker%20concluye%20que%20la%20sociedad,430).

DSV Air & Sea . (n.d.). *Historia de DSV a lo largo del tiempo*. Retrieved from <https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/historia>

DSV Air & Sea. (n.d.). *Misión DSV Air & Sea*. Retrieved from [https://www.dsv.com/es-](https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/proposito-y-)
[mx/sobre-dsv/proposito-y-](https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/proposito-y-)

[estrategia#:~:text=Nuestra%20misi%C3%B3n&text=A%20trav%C3%A9s%20de%20nu](https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/proposito-y-)
[estro%20enfoco,eficientes%20para%20todas%20las%20empresas.](https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/proposito-y-)

DSV AIR & SEA. (n.d.). *Valores dentro de DSV*. Retrieved from DSV: [https://www.dsv.com/es-](https://www.dsv.com/es-es/sobre-dsv/valores)
[es/sobre-dsv/valores](https://www.dsv.com/es-es/sobre-dsv/valores)

DSV Air & Sea. (n.d.). *Vision DSV Air & Sea*. Retrieved from [https://www.dsv.com/es-](https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/proposito-y-)
[mx/sobre-dsv/proposito-y-](https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/proposito-y-)

[estrategia#:~:text=Nuestra%20misi%C3%B3n&text=A%20trav%C3%A9s%20de%20nu](https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/proposito-y-)
[estro%20enfoco,eficientes%20para%20todas%20las%20empresas.](https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/proposito-y-)

DSV Global transport & Logistic. (n.d.). *Propósito y estrategia*. Retrieved from

<https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/proposito-y->

[estrategia#:~:text=Queremos%20seguir%20siendo%20un%20proveedor,m%C3%A1s%20](https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/proposito-y-)
[Orentables%20de%20nuestra%20industria.](https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/proposito-y-)

Karla Alvarado Ramírez, V. P. (2017, Marzo 21). *Prácticas de mejora continua, con enfoque*

Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito. Retrieved from

<https://core.ac.uk/download/pdf/81582997.pdf>

Sydatec. (2024). *SADE New Generation*. Retrieved from [https://sysdatec.com/plataforma-sade-](https://sysdatec.com/plataforma-sade-para-gestionar-la-)
[para-gestionar-la-](https://sysdatec.com/plataforma-sade-para-gestionar-la-)

[informacion/#:~:text=Le%20ayuda%20a%20autogestionar%20proveedores,parametros%20necesarios%20para%20su%20negocio.](https://sysdatec.com/plataforma-sade-para-gestionar-la-)

Ilustraciones

Ilustración 1: Ubicación DSV tomado de los datos de DSV Air & Sea Colombia.....	9
Ilustración 2 // Estructura Organizativa tomada de.....	11
Ilustración 3 // Cuadro Análisis DOFA del área Operativa en DSV Air & Sea, Elaboración Propia	12

Lista de Anexos

Anexo A. Copia de Guía para intercompanies.....	28
Anexo B. Copia de Guía de manejo para SADE	35
Anexo C. Copia de Guía de manejo para notas crédito	44

Anexos

Anexo A. Copia de Guía para Intercompanies

GUIA DE MANEJO PARA INTERCOMPANIES

¿QUÉ ES UNA INTERCOMPANIE?

Una intercompanie esta explicada como los costos generados entre empresas vinculadas; en este caso el particular desde DSV Origen hacia DSV Co; dentro de los costos generados se pueden encontrar distintos conceptos, dentro de ellos, por ejemplo; embalajes, transporte internacional, recolección de cargas, aduanas, PRS y demás conceptos

¿CÓMO VERIFICAR SI TENGO INTERCOMPANIES?

Hay distintas formas que comprobar si tenemos intercompanies que debemos gestionar en nuestra operación

La primera es a través del reporte de OMNIA que recibimos vía correo, con los pendientes administrativos

[OMNIA - DSV ONE](#) //_ También puedes ingresar a ver el último reporte a través de CW1

GESTION DE INTERCOMPANIES

En un principio debes tener en cuenta que el proceso de gestión de intercompanie implica que debes tener todo OK estimado en el Billing de CW1

Ruta para ingresar por CW1

En el siguiente apartado encontraras el proceso para gestionar una Intercompanie

Ingresamos a CW1; bajo la ruta de Manage – Payables – Intercompany Transactional Approval



Ilustración 4 Ruta de Intercompañie tomada de CW1

Posterior a eso; ingresamos a una ventana de CW1 destinada a la gestión de intercompañie; allí se reflejarán todas las intercompañies pendientes de gestión; ya para saber cuáles están asignadas a tu nombre debes filtrar la búsqueda mediante Receiveng Operator, en esa casilla debes colocar el código que tienes asignado dentro de CW1; en caso de que no tengas conocimiento de este puedes buscarlo poniendo tu nombre completo en la casilla siguiente.

Luego te diriges a darle clic derecho a la intercompañie que deseamos gestionar, dentro del cuadro de opciones le damos clic a “Approve”

Intercompany Transaction Approval - PRODUCTION - Branch: Bogotá - Company: DSV Air & Sea S.A.S (C01) - Department: Forwarding Import Air - User: Fernanda Rodriguez

View Edit Cancel Actions Hide/Show Filters Print Transaction Approve

Receiving Operator M/M D Jeimy Rodriguez z Found 17 records

Creditor/Debit Intercompany	Type	Transaction Num.	Job Invoice Number	DSB Invoice	Category	Post Date	Invoice Date	Doc Rec Date	Due Date	Currency	Trans. Amount	Outstanding Amount	Check/Reference N.	Canceled
6404331300 6403170085	INV	11247428	SIADO149406/G		FIN	17-NOV-23	17-NOV-23	20-DEC-23	USD	2,928,00	2,928,00			
6404331300 6402432266	INV	11271872	SORD0502792/B		FIN	24-NOV-23	24-NOV-23	20-DEC-23	USD	235,00	235,00			
6404331300 6402432266	CRD	11321419	SORD0505572/A		FIN	04-DEC-23	04-DEC-23	20-JAN-24	USD	-66,37	-66,37			
6404331300 6402432266	INV	11334231	SORD0505151/C		FIN	06-DEC-23	06-DEC-23	20-JAN-24	USD	577,23	577,23			
6404331300 6402432266	INV	1140619	SORD0506487		FIN	20-DEC-23	20-DEC-23	20-JAN-24	USD	2,545,00	2,545,00			
6404331300 6403170085	INV	11416213	SIADO152370		FIN	26-DEC-23	26-DEC-23	20-JAN-24	USD	988,95	988,95			
6404331300 6402432266	INV	11424336	SORD0509688		FIN	27-DEC-23	27-DEC-23	20-JAN-24	USD	4,099,00	4,099,00			
6404331300 6402432266	CRD	11429075	SORD0502792/C		FIN	28-DEC-23	28-DEC-23	20-JAN-24	USD	-23,94	0,00			
6404331300 6409673386	INV	02421059	SAOY0006637		FIN	29-DEC-23	29-DEC-23	20-JAN-24	GBP	570,00	570,00			
6404331300 6409673386	INV	02421068	SAOY0006931		FIN	29-DEC-23	29-DEC-23	20-JAN-24	GBP	967,71	967,71			
6404331300 6402432266	INV	11452552	SORD0513625		FIN	03-JAN-24	03-JAN-24	20-FEB-24	USD	960,15	960,15			
6404331300 6402432266	INV	11453283	SORD0513484		FIN	03-JAN-24	03-JAN-24	20-FEB-24	USD	4,620,99	4,620,99			
6404331300 6406838772	INV	01049799	SRTM0265989		FIN	03-JAN-24	03-JAN-24	20-FEB-24	EUR	538,38	538,38			
6404331300 6402432266	INV	11457259	SORD0513311		FIN	04-JAN-24	04-JAN-24	20-FEB-24	USD	1,853,15	1,853,15			
6404331300 6402432266	INV	11457319	SORD0513548		FIN	04-JAN-24	04-JAN-24	20-FEB-24	USD	1,574,25	1,574,25			
6404331300 6403170085	INV	11457029	SIADO152832		FIN	04-JAN-24	04-JAN-24	20-FEB-24	USD	1,755,99	1,755,99			
6404331300 6402432266	INV	11458293	SORD0513833		FIN	04-JAN-24	04-JAN-24	20-FEB-24	USD	791,70	791,70			

View Edit Cancel Actions Hide/Show Filters Print Transaction Approve Auto Refresh (every 5 Minutes) Find Find Next Find Previous

Ilustración 5 Approve tomado de CW1

algunos detalles de la intercompanie seleccionada; el Cod del creditor, el Type de documento, la categoría, la fecha de la factura, la fecha en la que fue emitida, el tipo de cambio en el cual esta emitida y finalmente el valor de la transacción

Le damos clic derecho y seleccionamos “Edit the Approve Invoice”

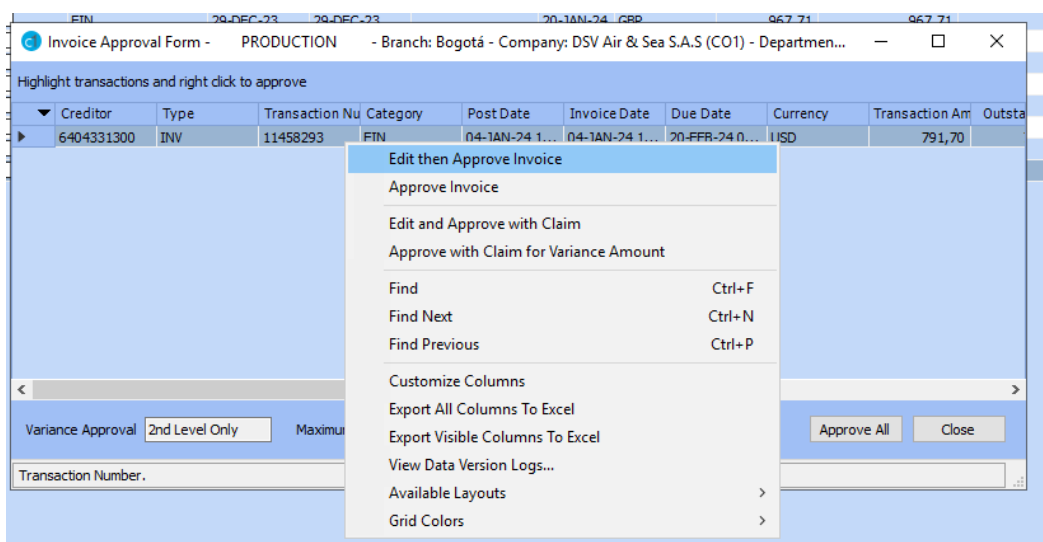


Ilustración 6 Pre-visualizacion tomada de CW1

A continuación, se abrirá otra ventana; en donde se ve más a detalle el total de los costos que fueron emitidos dentro de la Intercompanie, estos pueden estar bien asociados a embalajes, transporte internacional, recolección de cargas, aduanas, PRS y demás conceptos

Otra ruta o forma de entrar a una intercompanie es desde el Shipment; arriba en Job Invoicing damos clic, luego en la lista de opciones le damos clic a “Import AP invoices issued by other

group companies”

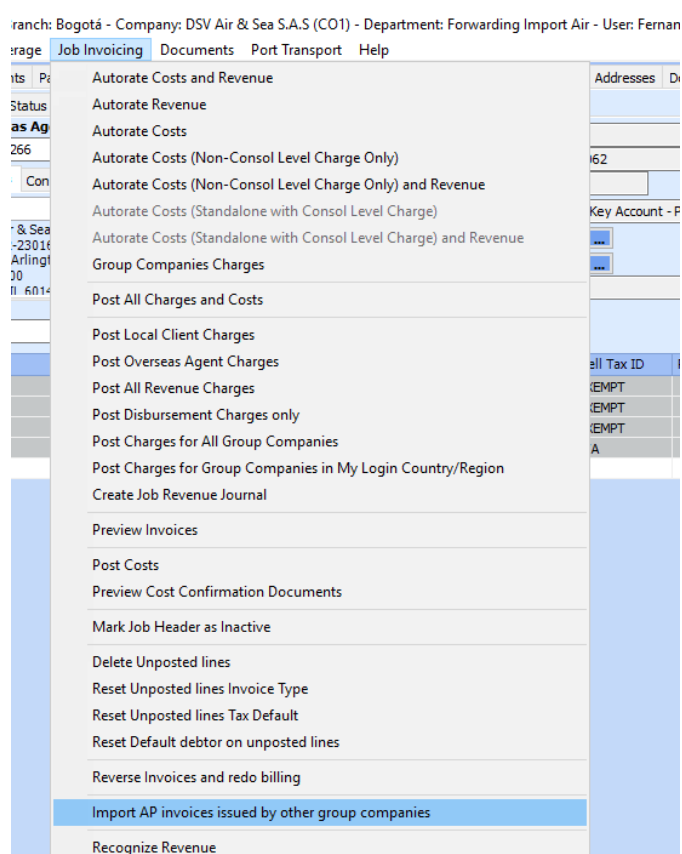


Ilustración 7 Ruta alternativa de IC tomada de CW1

Ya dentro de la intercompanie debemos tener en cuenta algunos factores:

Inicialmente como ya habíamos comentado antes, para que la intercompanie se postee tiene que estar debidamente estimado el Shipment al cual deseemos gestionarle la intercompanie debe estar estimado al lado del creditor correcto, debe estar correcta la moneda, es decir la currency; puede ser

USD, EUR, COP, etc, también debemos asegurarnos que el valor total este correcto, seguido del código de DSV en origen

Cost	OS Cost Amt	Local Cost Amt	Creditor	Creditor Name	Cost Tax ID	Apt	Posted	Invoice No	Sell Reference	Cost Exchange	Sell Exchange
USD	280,14	1.109.242,34	640243...	DSV Air & Se...	EXEMPT	☐	☐			3.959,600000	3.959,600000
USD	414,12	1.639.749,55	640243...	DSV Air & Se...	EXEMPT	☐	☐			3.959,600000	3.959,600000
USD	121,80	482.279,28	640243...	DSV Air & Se...	EXEMPT	☐	☐			3.959,600000	3.959,600000
COP	0,00	0,00				☐	☐			1,000000	3.959,600000

Ilustración 8 estimación Billing CW1

CO. OPERATIONS – General- Dentro de General vamos a Archivos – Documentos Excel

“Tipos de Cambios”

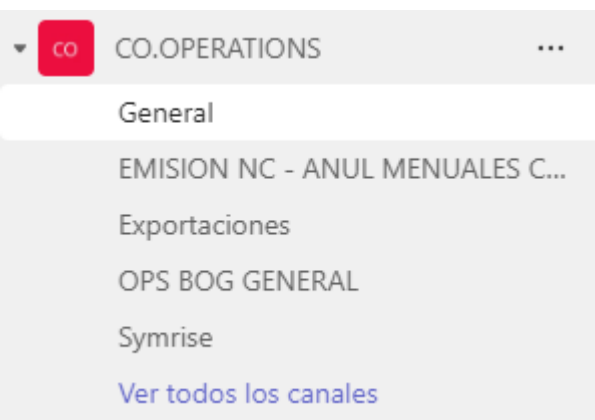


Ilustración 9 Ruta tomada de Teams

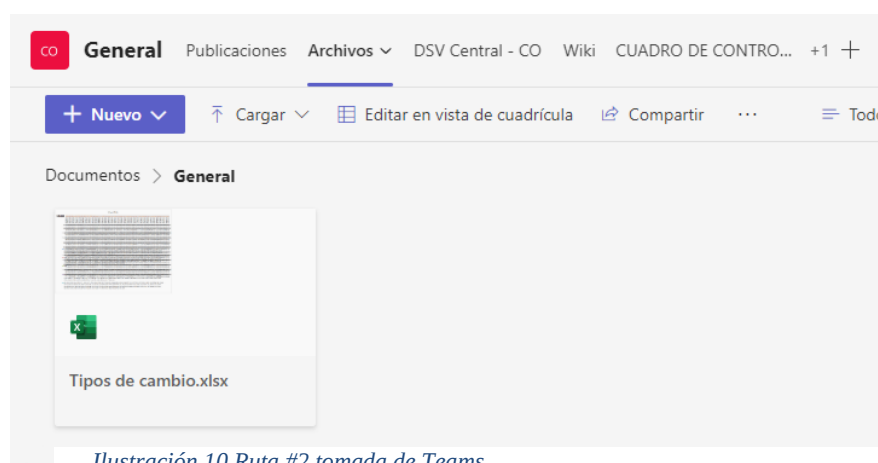


Ilustración 10 Ruta #2 tomada de Teams

Una vez dentro del archivo, encontraremos los distintos tipos de moneda y el historial la tasa de cambio para todos los días.

Fecha	AUD	BRL	CAD	CHF	CLP	CNY	DKK	EUR	GBP	HKD	INR	USD	JPY	MXN	NOK	NZD	SEK	SGD	ZAR
8/12/2023	2,634.21838	815.60632	2,943.97732	4,546.34451	4.59440	558.43551	577.61903	4,306.39527	5,016.53064	512.00589	47.95526	3,998.51	27.67326	230.51215	367.56416	2,450.68677	382.47881	2,985.29938	211.29083
9/12/2023	2,634.21838	815.60632	2,943.97732	4,546.34451	4.59440	558.43551	577.61903	4,306.39527	5,016.53064	512.00589	47.95526	3,998.51	27.67326	230.51215	367.56416	2,450.68677	382.47881	2,985.29938	211.29083
10/12/2023	2,634.21838	815.60632	2,943.97732	4,546.34451	4.59440	558.43551	577.61903	4,306.39527	5,016.53064	512.00589	47.95526	3,998.51	27.67326	230.51215	367.56416	2,450.68677	382.47881	2,985.29938	211.29083
11/12/2023	2,625.42166	815.60632	2,947.88410	4,547.89581	4.53757	557.14385	576.31195	4,296.79884	5,018.92975	512.36016	47.95026	3,998.51	27.31036	229.17118	364.23932	2,448.28767	380.59299	2,974.41791	209.15991
12/12/2023	2,613.31650	805.61961	2,928.09352	4,545.19516	4.53949	555.09868	575.93856	4,294.32975	5,004.01125	509.87094	47.76113	3,982.50	27.34670	229.98030	362.74786	2,441.27250	380.87450	2,967.58569	208.96955
13/12/2023	2,628.39356	805.05113	2,940.52460	4,556.31921	4.55236	555.55431	577.91936	4,308.55404	4,999.77446	510.78687	47.85158	3,990.88	27.49676	229.01739	365.36148	2,445.21217	382.29383	2,976.71365	209.51700
14/12/2023	2,680.41798	806.77586	2,980.20119	4,618.81279	4.61881	560.89840	589.86903	4,397.77322	5,104.47250	512.33362	47.99726	3,999.43	28.23060	231.51816	382.41683	2,482.44620	392.19710	3,016.61638	218.33810
15/12/2023	2,659.53812	808.87416	2,958.99468	4,564.30137	4.53760	557.26823	579.40388	4,318.63419	5,024.75877	506.89765	47.66551	3,955.88	27.90941	230.14020	377.84803	2,461.74412	385.70996	2,972.55785	216.07384
16/12/2023	2,660.12974	809.05410	2,959.65292	4,565.31671	4.53860	557.39219	579.53277	4,319.99489	5,025.87655	507.01041	47.67611	3,956.76	27.91562	230.19140	377.93208	2,462.29174	385.79577	2,973.21911	216.12191
17/12/2023	2,660.12974	809.05410	2,959.65292	4,565.31671	4.53860	557.39219	579.53277	4,319.99489	5,025.87655	507.01041	47.67611	3,956.76	27.91562	230.19140	377.93208	2,462.29174	385.79577	2,973.21911	216.12191
18/12/2023	2,649.05082	801.10951	2,953.90817	4,560.05531	4.53237	554.86748	579.39699	4,319.19921	5,003.32302	507.55672	47.63955	3,956.76	27.65224	229.44389	380.33335	2,455.96093	387.76558	2,969.42589	212.40813
19/12/2023	2,660.39713	796.18366	2,948.41055	4,574.90693	4.57756	550.52846	579.52371	4,321.12989	5,010.51291	504.28164	47.27881	3,932.59	27.34763	230.71945	383.19626	2,466.12718	387.35188	2,960.84174	214.61416
20/12/2023	2,658.92402	806.82532	2,947.27477	4,559.54703	4.51497	550.29015	577.82046	4,308.53257	4,973.95059	502.82680	47.19965	3,925.77	27.32300	230.10603	381.63550	2,470.09448	387.25228	2,953.48329	215.05058
21/12/2023	2,680.26895	809.79081	2,967.04238	4,609.01132	4.51003	552.64528	582.07146	4,339.84031	4,997.66707	505.60079	47.41709	3,948.54	27.77532	231.68512	384.32727	2,481.65739	390.63514	2,975.53880	215.57284
22/12/2023	2,683.62621	808.84325	2,972.28252	4,609.57446	4.43685	552.37661	582.51292	4,342.85324	5,014.74555	504.49474	47.42427	3,943.03	27.69759	232.41323	386.31402	2,488.05193	393.47277	2,979.01934	215.20014
23/12/2023	2,664.84165	803.18160	2,951.47746	4,577.30886	4.40579	548.51014	578.43551	4,312.45460	4,979.64387	500.96343	47.09232	3,915.43	27.50372	230.78641	383.60994	2,470.63633	390.71858	2,958.16711	211.70780
24/12/2023	2,664.84165	803.18160	2,951.47746	4,577.30886	4.40579	548.51014	578.43551	4,312.45460	4,979.64387	500.96343	47.09232	3,915.43	27.50372	230.78641	383.60994	2,470.63633	390.71858	2,958.16711	211.70780
25/12/2023	2,664.84165	803.18160	2,951.47746	4,577.30886	4.40579	548.51014	578.43551	4,312.45460	4,979.64387	500.96343	47.09232	3,915.43	27.50372	230.78641	383.60994	2,470.63633	390.71858	2,958.16711	211.70780
26/12/2023	2,664.84165	805.42858	2,951.47746	4,577.30886	4.40579	548.51014	578.43551	4,312.45460	4,979.64387	500.96343	47.09232	3,915.43	27.50372	230.78641	383.60994	2,470.63633	390.71858	2,958.16711	211.70780
27/12/2023	2,652.33039	800.51486	2,931.80613	4,577.80536	4.38343	541.94663	576.74373	4,299.63237	4,951.58455	495.46949	46.45022	3,871.20	27.22155	228.71042	384.48436	2,455.27359	390.40488	2,932.69449	211.14850
28/12/2023	2,638.30862	796.02691	2,916.04854	4,598.50496	4.34098	541.11098	572.93724	4,270.43046	4,910.59133	492.08529	46.22905	3,844.81	27.29138	228.00407	379.29602	2,445.29916	386.56846	2,921.14420	208.32981
29/12/2023	2,608.54912	789.56555	2,899.00637	4,541.94890	4.37911	538.94693	566.45621	4,222.60084	4,873.11375	489.48554	45.93329	3,822.05	27.11442	225.72005	376.44538	2,420.88647	379.34850	2,898.12708	209.04595
30/12/2023	2,608.54912	789.56555	2,899.00637	4,541.94890	4.37911	538.94693	566.45621	4,222.60084	4,873.11375	489.48554	45.93329	3,822.05	27.11442	225.72005	376.44538	2,420.88647	379.34850	2,898.12708	209.04595
31/12/2023	2,608.54912	789.56555	2,899.00637	4,541.94890	4.37911	538.94693	566.45621	4,222.60084	4,873.11375	489.48554	45.93329	3,822.05	27.11442	225.72005	376.44538	2,420.88647	379.34850	2,898.12708	209.04595
1/1/2024	2,608.54912	789.56555	2,899.00637	4,541.94890	4.37911	538.94693	566.45621	4,222.60084	4,873.11375	489.48554	45.93329	3,822.05	27.11442	225.72005	376.44538	2,420.88647	379.34850	2,898.12708	209.04595
2/1/2024	2,587.52785	781.44551	2,870.91564	4,504.47849	4.32260	535.96920	561.13370	4,183.23372	4,826.10253	489.04712	45.87540	3,822.05	26.93101	224.11326	370.19584	2,394.13212	374.98650	2,882.82546	205.79081
3/1/2024	2,615.84839	791.67784	2,918.21859	4,570.07273	4.41720	545.37856	569.76349	4,248.85457	4,920.83349	498.95355	46.77562	3,895.00	27.12953	228.60689	375.83139	2,426.91519	378.10768	2,929.85108	207.27739
4/1/2024	2,627.87098	795.55338	2,931.84541	4,607.58003	4.40808	547.37401	575.11826	4,289.22722	4,971.93346	501.39611	47.03708	3,914.00	27.07005	229.74352	379.96602	2,440.38164	383.49105	2,945.74460	209.20041

Ilustración 11Tasa de Cambio tomada de Teams

New AP Invoice - PRODUCTION - Branch: Bogotá - Company: DSV Air & Sea S.A.S (CO1) - Department: Forwarding Import Air - User: Fernanda Rodriguez

Invoice Details | Related Invoices | Workflow & Tracking | Data Export Batch Numbers | User Defined Data | EDI Messages | eDocs | Logs

AP Invoice Summary

Creditor Information
 6402432265 | Contacts | Addr.
 Address: DSV
 DSV Air & Sea Inc. - 1902
 EIN: 22-230168400
 1300 N Arlington Heights Rd
 Suite 200
 Itasca IL 60143

Invoice Date: 04-JAN-24 | Doc Rec Date: | Post Date: 04-JAN-24 | Invoice Num.: US11458293 | Compliance Sequence: |
 Due Date: 20-FEB-24 | Is Self Billing Invoice: | Supplier Cost Reference: | Compliance Number: |
 Exchange Rate: USD 3,914.60000 | Use Job Exch.: | Invoice Remittance Reference: | Compliance Sub Type: |
 Description: SORD0513833 | Internal Ref: SORD0513833
☐ Expected Total | Ind. Tax: 0,00 | Tax: 0,00 | Excl. Tax: 0,00
 Payment Requested: 20-FEB-24 | Payment Criticality: NRM Normal | ☐ Tax Inclusive

Line Summary | Job Summary | IVA Tax Summary

Charges	Charge Type	Job	Description	Branch	Dept	Currency	Exchange Rate	Amount	Tax ID	Tax Date	Tax	Total	Local Total	Local Amount	Local Tax	Final
BFR	MJA	SORD0513833	INTERNATIONAL FREIGHT	BOG	FIA	USD	3,914,600,000	280,14	EXEMPT	04-JAN-24	0,00	280,14	1.096.636,04	1.096.636,04	0,00	☒
FSC	MJA	SORD0513833	Fuel Surcharge	BOG	FIA	USD	3,914,600,000	389,76	EXEMPT	04-JAN-24	0,00	389,76	1.525.754,50	1.525.754,50	0,00	☒
BORG	MJA	SORD0513833	ORIGIN CHARGES	BOG	FIA	USD	3,914,600,000	121,80	EXEMPT	04-JAN-24	0,00	121,80	476.798,28	476.798,28	0,00	☒

Line Charges | Period Apportionment | Sub Accounts

Job	Charge	Type	Branch	Dept	Amount
SORD051...	FSC	ACR	BOG	FIA	1.639.749,55
SORD051...	FSC	REV	BOG	FIA	1.639.749,55

Totals

Sub Total Excl. Tax: 791,70 USD | Sub Total Excl. Tax in Local Currency: 3.099.188,82 COP
 IVA: 0,00 USD | IVA in Local Currency: 0,00 COP
 Total Invoice: 791,70 USD | Total Invoice in Local Currency: 3.099.188,82 COP

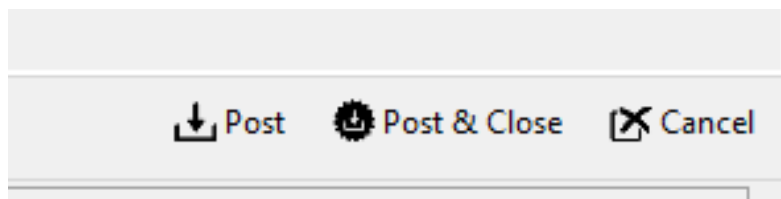
☐ Cash Invoice - Please tick the box if you want to enter the receipt / payment details immediately.

Use Job Exchange Rate.

Post | Post & Close | Cancel

Ilustración 12 Ejemplo completo de IC

Dentro debes asegurarte de que los valores estén correctos con respecto a las tarifas netas o ya acordadas, finalmente le damos a Post and Close una vez corregidos los valores dentro de la intercompanie



Puede haber distintas razones por las cuales la Intercompanie no se poste

Una puede ser por que la moneda o Currency no es la correcta, también puede referirse a un valor incorrecta dentro de la intercompanie, o los valores deben estar errados

Otro motivo común es que el valor asociado a la intercompanie es muy alto; en este caso tu como operativo no puedes aprobarla, debes dirigirle un correo a la persona destinada a finanzas que te de soporte con la aprobación de la IC

RECHAZO DE LA IC

A continuación, veremos un ejemplo de un caso específico en donde se pueden rechazar las intercompanies ya que fueron emitidas incorrectamente, o de acuerdo con los parámetros de distintos clientes dentro del área no es posible aceptar algunos costos desde el exterior

Para el ejemplo podemos ver una intercompanie que es del cliente HENKEL, sin embargo, como podemos evidenciar el valor que es alusivo a un PRS de \$140 USD que ya fueron facturados dentro del Billing de CW1 con el Cod 64 relacionado al origen correcto.

Edit Shipment SIAH0253923 - PRODUCTION - Branch: Bogotá - Company: DSV Air & Sea S.A.S (CO1) - Department: Forwarding Import Sea - User: Mariana Pineda

File Edit View Actions Electronic Messaging Brokerage Job Invoicing Documents Port Transport Help

Basic Registration Additional Detail Routing Related Shipments Packing Pickup Delivery Workflow & Tracking Electronic Messages Brokerage Billing Addresses Doc Data eDocs Notes Logs

Invoicing Profit and Loss AR Invoices AP Invoices Credit Status

Local Client

6407130261 Contacts Add.

Address Contact Invoice Contact

[1] CL 17 68 B 97 BRR MON
HENKEL COLOMBIANA S A S
CL 17 68 B 97 BRR MONTEVIDEO
BOGOTÁ 11 11001
Colombia

Overseas Agent

6402432374 Contacts Add.

Address Contact

[2] 1300 N. SAM HOUSTON P
DSV Air & Sea Inc. - 1902
3333 N. Sam Houston Parkway East
Suite 725
HOUSTON TX 77060
United States

Job Desc.

Override Desc. Local Ref 69517151

Open Date 20-NOV-23 Close Date

Margin % 25,51 P/L Reason TVE Perdida / Utilida de Tarifa de Venta

Branch BOG Sales Rep CTT

Dept FIS Operations Rep G/F

Job Status WHL Hold Reason

Currency

Base Rate

Today's Rate

Org. Role

Organization

CFX %

CFX Minimum

Is Override

USD 4.090,220000 3.959,600000 DEB 6402432374 0,00 0,00

USD 4.090,220000 3.959,600000 DEB 6407130261 0,00 0,00

USD 4.025,670000 3.959,600000 CRD 6405359281 0,00 0,00

Client Contract No.

Quote Number

Dis	Charge	Description	Branch	Dept	Sell	Inv. Type	OS Sell Amt	Local Sell Amount	Debtor	Debtor Name	Sell Tax ID	Posted	Cost	OS Cost Amt	Local Cost Amt	Creditor	Creditor Name	Cost Tax ID	Apt	Posted Invoice No	Sell Reference	CFX Inl.	
1	HDI	DTHC PER UOM	BOG	FIS	USD	FIN	170,00	695.337,40	6407130261	HENKEL COL...	IVA	☒	USD	185,00	736.423,95	6405359281	HAPAG LLO...	FREEIVA	☐	☒	FL-1083256		0,00
2	PSC	Other Destination Charges Per...	BOG	FIS	USD	FIN	180,00	736.239,60	6407130261	HENKEL COL...	IVA	☒	COP	70.000,00	70.000,00	6405359631	SOCIEDAD ...	IVA	☐	☒	FESP7759193		0,00
3	UNL	DESCONSOLIDACION	BOG	FIS	USD	FIN	30,00	122.706,60	6407130261	HENKEL COL...	IVA	☒	COP	577.351,00	577.351,00	6407981426	NAVEMAR S ...	FREEIVA	☐	☒	INV5708684		0,00
4	BCCL	Import Customs Clearance Ser...	BOG	FIS	COP	FIN	469.300,00	469.300,00	6407130261	HENKEL COL...	IVA	☒	COP	469.300,00	469.300,00	6405359182	AGENCIA D...	IVA	☐	☒	BOGA30940		0,00
5	DAP	Free Domicile Charges (DAP)	BOG	FIS	USD	CLUR	144,00	588.991,68	6402432374	DSV Air & Se...	FREEIVA	☒	COP	0,00	0,00				☐	☒			0,00
6	HDI	MANEJO DSV	BOG	FIS	COP	FIN	0,00	0,00	6407130261	HENKEL COL...	IVA	☐	USD	\$5,00	222.487,10	6405359281	HAPAG LLO...	FREEIVA	☐	☒	FL-1083719		0,00
7	PRS	Overseas Handling Charges (PS)	BOG	FIS	USD	CLUR	140,00	572.630,80	6402432374	DSV Air & Se...	FREEIVA	☒	COP	0,00	0,00				☐	☒			0,00
8	BAMT	GASTOS PORTUARIOS Y/O TE...	BOG	FIS	COP	FIN	1.160.030...	1.160.030,00	6407130261	HENKEL COL...	EXEMPT	☒	COP	1.160.030...	1.160.030,00	6405359182	AGENCIA D...	EXEMPT	☐	☒	BOGA30940		0,00
10	LCPM	REEMBOLSO GME**40MIL	BOG	FIS	COP	FIN	4.640,00	4.640,00	6407130261	HENKEL COL...	FREEIVA	☒	COP	4.640,00	4.640,00	6405359182	AGENCIA D...	FREEIVA	☐	☒	BOGA30940		0,00

Ilustración 13 Shipment ejemplo tomado de CW1

En estos casos; el debido proceso es escribirle un correo a la estación de origen para la carga en referencia que este encargado o que haya emitido la IC; y pedirle el favor de reversarla ya que no es aplicable o que incorrectamente emitida, ya que desde la estación de destino no podemos hacer el proceso de reversarla.

Anexo B. Copia de Guía de manejo para SADE

GUIA DE MANEJO PARA SADE

¿QUÉ ES Y PARA QUE SIRVE SADE?

La página de SADE.NET – Sistema Administrador de Correspondencia, es un centro de recepción de información que administra y organiza el estado de las comunicaciones desde la entrada hasta la salida

En DSV Air & Sea es utilizada especialmente por su Software de facturación electrónica, recogiendo datos de los archivos XML, nos ayuda a autogestionar proveedores y organiza los pagos en las fechas programadas, eliminando los retrasos y errores de facturación, facilitando así la trazabilidad y la actualización de datos permanente, adicional evita el extravío de información, la demora en las respuestas y la duplicidad en los documentos, contando siempre con la información veraz del estado en que se encuentra la comunicación y las fechas de movimiento dentro de las fases de su recorrido

UN RECORRIDO POR LA INTERFAZ

- Tener en cuenta que antes de iniciar el recorrido que debes solicitar la creación de un

Usuario para ingresar a la pagina

En un principio el siguiente enlace adjunto es el relacionado para el ingreso a la interfaz

[Enlace que te redirecciona a la plataforma de SADE.net](#)

Una vez en la página deberás ingresar tu usuario y contraseña; que serán proporcionados vía correo por parte de la empresa; también podrás cambiar el idioma de tu preferencia

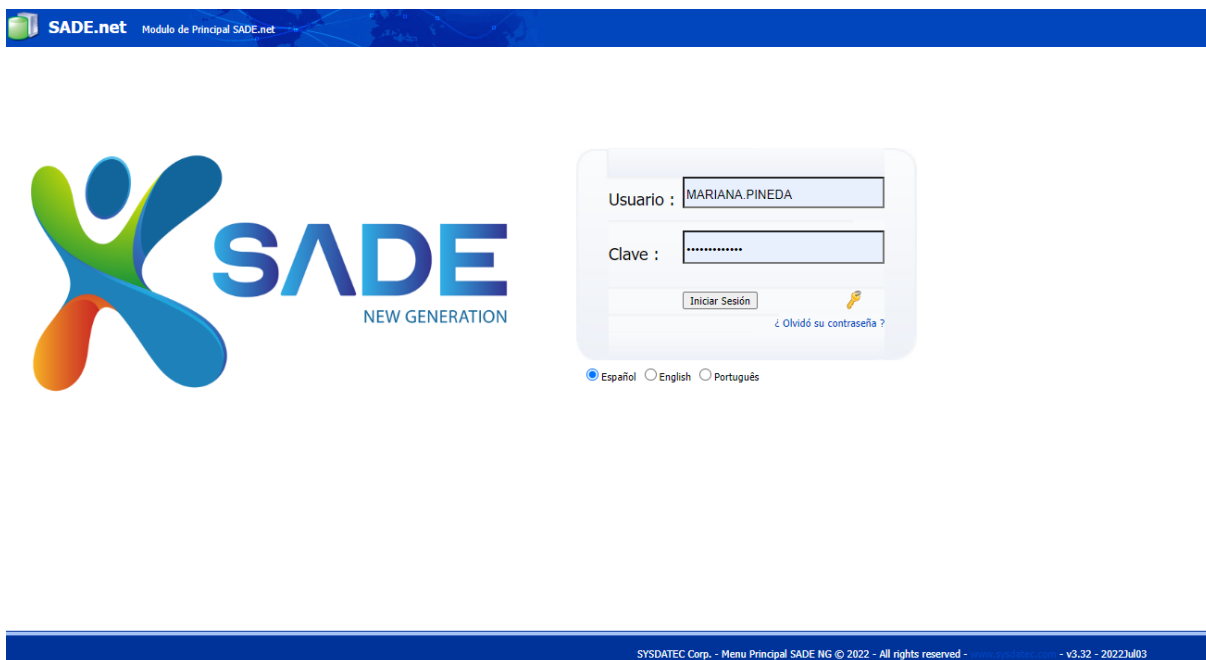


Ilustración 14 Interfaz tomada de SADE

Adicional te pedirá cambiar la contraseña si eres usuario nuevo, recuerda ingresar caracteres especiales y letras tanto en mayúscula como en minúscula; el cambio de contraseña se hará mensualmente

Nota; ¿Olvidaste tu contraseña?

Si en algún momento olvidas tu contraseña; desde la interfaz de inicio podrás darle clic en el hipervínculo [¿ Olvidó su contraseña ?](#)

Este hipervínculo te redireccionará a una página en donde será solicitado tu ID; que corresponde al mismo usuario que te proporciono la empresa vía correo

Nota; Quiero cambiar mi contraseña

Si en algún momento deseas cambiar tu contraseña; independiente de distintas razones como su complejidad o alguien más tiene acceso a tu usuario; desde la interfaz de inicio podrás darle clic en el hipervínculo representado con una llave como la siguiente

Este hipervínculo te redireccionará a una página en donde será solicitado tu usuario, la nueva contraseña y su confirmación, recuerda ingresar caracteres especiales y letras tanto en mayúscula como en minúscula

APARTADO DE PROVEEDORES

Una vez ingresas con tu usuario y contraseña, te vas a encontrar con una visibilidad como la siguiente



Ilustración 15 Interfaz #2 tomada de SADE

Como puedes ver tenemos la opción de dos módulos en la parte superior izquierda; nos enfocaremos en el módulo de Proveedores

Le damos doble clic e ingresamos

Una vez ingresamos vamos a tener una visibilidad como la siguiente: en donde encontraremos principalmente una barra que contiene hipervínculos de control y aprobación de facturas, configuración del sistema, reportes y un botón de ayuda, también veremos unos botones y columnas en el lado izquierdo con distintas funciones que explicaremos a detalle, adicional tenemos el tablero de contenido en donde podremos ver el contenido a detalle de las facturas y registros dentro de la plataforma

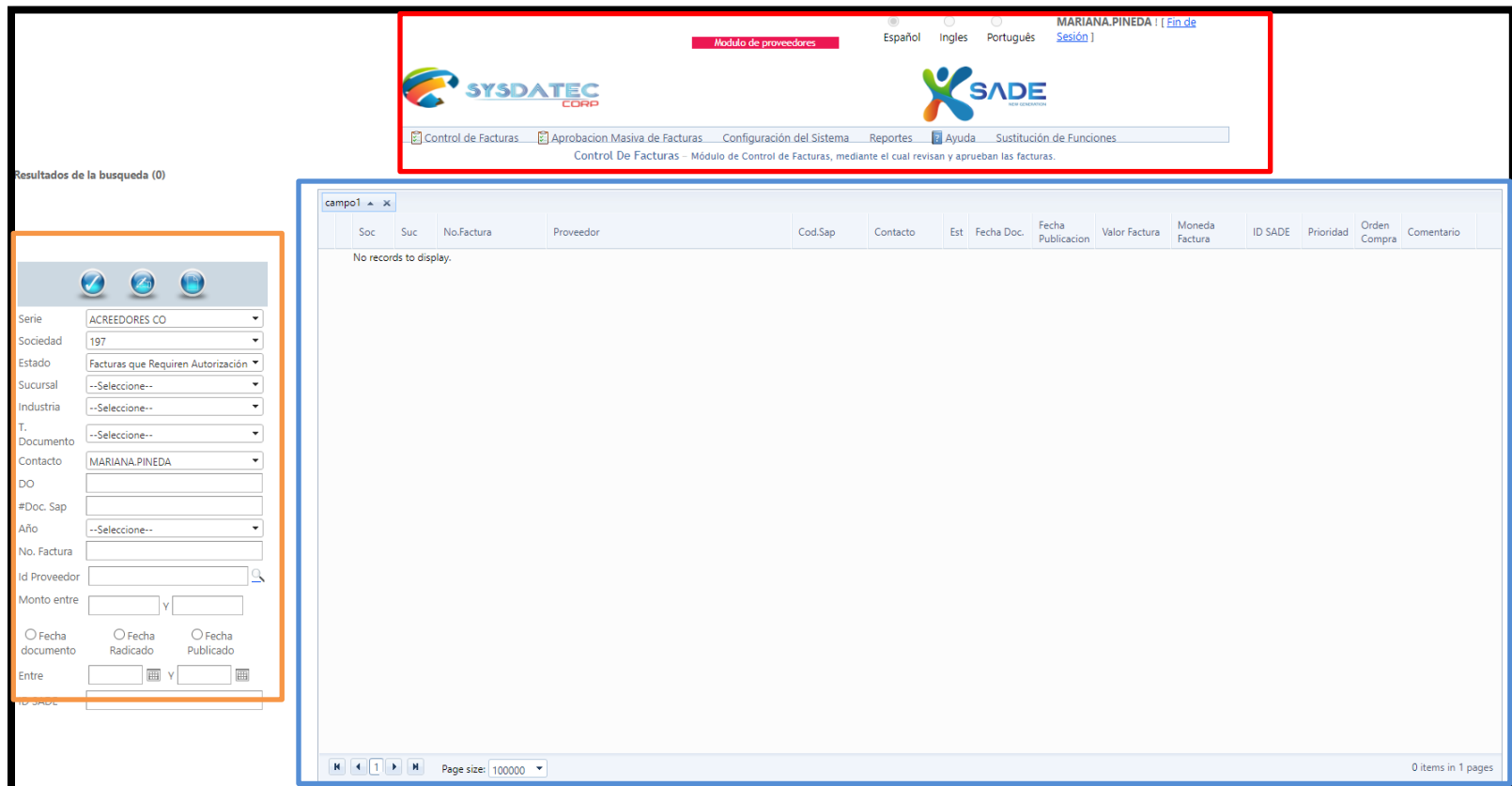


Ilustración 16 Interfaz principal tomada de SADE

Contenido Columna De Proveedores

Vamos a hacer un recorrido de las opciones dentro de la columna del módulo de proveedores

Botones

En la cabeza de la columna encontramos tres botones



Buscar Filtro

Es el botón de confirmación de búsqueda una vez ajustamos los filtros ajustados a la búsqueda que requerimos en el portal



Borrar

Botón que hace tal cual su nombre indica, borrar todos los filtros dentro de las columnas es útil al momento de generar una búsqueda, porque borra los filtros ingresados por default en la página



Exportar a Excel

Botón que nos permite exportar nuestra búsqueda en un archivo Excel

BUSQUEDAS COMUNES

En los siguientes apartados se explicará cuáles son las búsquedas más comunes y recurrentes dentro de SADE y cuál es la ruta y sus filtros de búsqueda

BÚSQUEDA DE LAS FACTURAS PENDIENTES

Para buscar las facturas pendientes de gestión nuestra u otro usuario dentro de SADE; usaremos los siguientes filtros

Serie	ACREEDORES CO
Sociedad	946
Estado	Facturas que Requieren Autorización
Sucursal	--Seleccione--
Industria	--Seleccione--
T. Documento	--Seleccione--
Contacto	MARIANA.PINEDA
DO	
#Doc. Sap	
Año	--Seleccione--
No. Factura	
Id Proveedor	
Monto entre	
☐ Fecha documento	☐ Fecha Radicado
☐ Fecha Publicado	
Entre	
ID SADE	

En Serie dejaremos

En Sociedad pondremos el filtro de

En Estado pondremos “Facturas autorización”

En Contacto podremos el Usuario para hacer la búsqueda

COMO GESTIONAR UNA FACTURA EN SADE

Redireccionar

En el siguiente ejemplo tenemos una factura de SADE que se nos asignó, debido a que no se gestionó a tiempo; las gestiones de SADE pueden ser por errores operativos, debido que no se estimaron los ACC dentro de los tiempos propuestos dentro de las estimaciones de las facturas

Estimamos correctamente el valor de los ACC también en base a la factura que nos hayan enviado, una vez concuerden los valores, vamos a agregar en primera instancia un comentario del por qué se nos direcciono la factura vía SADE; en este caso “Error OPE No se estimó a tiempo”, adicional podemos ver los distintos tipos de comentarios que se encuentran para las distintas situaciones, también podemos agregar de forma libre un comentario propio seguido del predeterminado

Control de Facturas -- Consulta de una factura
Serie de Facturación ACREEDORES CO

Documento SADE Número: 1070121			
Sociedad:	946	Nit/Rut/Rif Proveedor:	900146342
Sucursal:	BOG	Codigo SAP	6405359649
Industria:	O000	Factura:	CMAF725755
Contacto	MAPIN	Tipo de Documento:	FC
Estado Actual	REDIRECCIONAR	Moneda:	USD
Regla de Validación:		Total:	\$210.00
		Condición de Pago	0
		Documento SAP	
		Prioridad	

Agregar Items a la Factura

Items de la Factura

Aprobación Revisión de la Factura

Estado: --Seleccione-- ☐ Aprobación Masiva

MARIANA.PINEDA ☐ Cambiar Contacto

☐ Confidencial

Io de Auditoria v Comentarios

Comentario: 8.Error OPE No se estimó a tiempo

Fecha y hora	Realizado por	Tipo
12/29/2023 08:23:09	CRISTIAN.ARIAS	Cambio de Contacto
12/29/2023 08:23:09	CRISTIAN.ARIAS	Cambio de Estado
12/29/2023 08:23:01	CRISTIAN.ARIAS	Comentario
12/29/2023 00:00:00	CRISTIAN.ARIAS	Cambio de Estado

8.Error OPE No se estimó a tiempo

---SELECCIONE---

- 1.Shipment no identificado
- 2.Ajustar Accruals en CW
- 3.Shipment sin Accruals en CW
- 4.Gastos portuarios tarifas variables
- 5.Demoras drop off
- 6.Embarque si identificado en la factura
- 7.Error OPE Proveedor valor charge code incorrectos
- 8.Error OPE No se estimó a tiempo**
- 9.Factura Consolidada varios cobros varios shipment
- 10.Factura por mayor valor a la tarifa acordada disputa
- 11.Proveedor no relaciono referencia
- 12.Tarifario desactualizados
- 13.Error Desviación finanzas
- 14.Datos en Interface CargoCW

Ilustración 18 Ejemplo de SADE

Una vez seleccionado el comentario le damos al Signo de “+” azul, agregamos el comentario, y ahora nos disponemos a redireccionar la factura a la persona de finanzas que nos la direcciono con el fin de darle a entender que fue debidamente gestionada

Para eso vamos a la casilla Estado de la factura; le damos clic a redireccionar y posteriormente, ponemos un chulo en la casilla de cambiar contacto, y ponemos el nombre de la persona en finanzas por el cual se vio realizada la primera asignación

Disputa

En el siguiente ejemplo tenemos una factura de SADE que se nos asignó, sin embargo, los valores que son emitidos por parte de factura de la naviera no concuerdan con las tarifas acordadas de acuerdo con los gastos locales de las navieras

En primera instancia vamos a agregar en primera instancia un comentario del por qué vamos a poner en disputa la factura vía SADE; en este caso “Factura por mayor valora la tarifa acordada”, adicional podemos ver los distintos tipos de comentarios que se encuentran para las distintas situaciones, también podemos agregar de forma libre un comentario propio seguido del predeterminado

Una vez seleccionado el comentario le damos al Signo de “+” azul, agregamos el comentario, y ahora nos disponemos a poner en disputa la factura vía SADE

Para eso vamos a la casilla Estado de la factura; le damos clic a disputa y ese sería todo el proceso

Aprobación Revisión de la Factura

Items de la Factura

Estado: --Seleccione--

Guardar

☐ Cambiar Contacto

loa de Aux

Comentario

Fecha y hora

Realizado por

Tipo

Ilustración 19 Ejemplo disputa tomado de SADE

Rechaza

No se puede rechazar un SADE sin tener una nota crédito

Como primer paso se debe poner en la descripción el numero o la referencia de la factura que se cruzara con la nota crédito y la referencia de la nota crédito

De esta forma se cruza la información y finanzas tenga un soporte que avale el cruce de los valores

Aprobación Revisión de la Factura

Estado: --Seleccione--

Guardar

☐ Cambiar Contacto

loa de Aux

Comentario

Fecha y hora

Realizado por

Tipo

Ilustración 20 Ejemplo rechazado

Anexo C. Copia de Guía de manejo para Notas Crédito

GUIA DE MANEJO PARA NOTAS CRÉDITO

¿QUÉ ES UNA NOTA CRÉDITO?

Cuando hablamos de nota créditos nos referimos a una factura que nos representa una anulación, ya que por ley se establece que las facturas realizadas no se podrán eliminar en ninguna circunstancia, de este modo cuando una factura tiene un error, se crea este comprobante por el valor de la factura en negativo.

Este tipo de comprobante luego de ser emitido deberá ser enviado al cliente con una copia de la factura, para asegurar la devolución de dinero si es que este alcanzó a pagar una parte o en su totalidad.

¿CUÁNDO ES NECESARIA UNA NOTA CREDITO?

Para realizar una nota crédito debe ser porque la factura emitida presenta alguna de las siguientes situaciones:

- Se emitió una factura por error.
- Se realizó un descuento luego de realizar la factura.
- El cliente ya no pagará dicha factura.
- Corregir datos, valores o información diligenciada en la factura como por ejemplo regencias de la mercancía
- Devoluciones del cliente por inconformidad

- Diferencia del precio real y el cobrado

¿CÓMO GESTIONAR UNA NOTA CREDITO?

En el siguiente apartado vemos un el ejemplo de la reversión o cancelación de una nota crédito por parte del exterior

Hi dears

We continue receiving credit notes for your part.

PLS noted that Colombia can't accept credit dotes, we always inform to your part, but you continue sending the invoices.

Sent: Monday, November 13, 2023 8:46 AM
 To: Nazifka Ismail - DSV <nazifka.ismail@dsv.com>
 Cc: CH.SHA air-export-clinical.bsl - DSV <air-export-clinical.bsl@ch.dsv.com>
 Subject: RE: BOG / [PRE ALERT](#) / 020-2470 0841 / PRODUCTOS ROCHE / REF. 4100078926 / KEEP COOL

Hi dears

DSV Colombia can't accept credit notes related to PRS so please confirm PRS value and your office 64 code in order to issue the invoice

PLs reversin the IC you send and Dconfirm your 64 code to shre the invoice

SBS90040227	☐	FIN	10-NOV-23	10-NOV-23	20-DEC-23	CHF	-10,00	-10,00
-------------	--------------------------	-----	-----------	-----------	-----------	-----	--------	--------

Ilustración 21 Ejemplo nota crédito

cundo nos envía una nota crédito lo que tenemos que hacer y solicitar la anulación de misma la información diligenciada en la nota crédito deberá ser la misma que se diligenció en la factura a anular y adicionalmente debe tener la razón por la cual se anula la factura

Es importante adicional mencionar que DSV Colombia no puede realmente recibir notas crédito; por lo tanto, es importante identificar en qué momento recibimos una nota crédito y gestionarla de manera efectiva sin excluir o dejar de darle manejo a los cobros que están asociados a través de la nota crédito. Ya que no porque este prohibido o no sean del manejo propio dentro de la organización financiera de DSV Colombia; se deben omitir o rechazar la gestión a los cobros asociados por parte de una oficina proveniente de DSV origen dentro de la operación o incluso facturas comerciales o notas créditos provenientes de proveedores con que prestan servicio dentro de las operaciones de DSV.