



Optimización de la gestión de condiciones comerciales y fortalecimiento de la transferencia de conocimiento en el área de Demoras y Devoluciones FCL de DSV Air & Sea Colombia

Informe Final de Práctica Profesional para obtener el título de:

Profesional en Negocios Internacionales

Estudiante:

Mariana Morales Bohórquez

Tutor académico:

Fabio Alejandro Bastidas Mahecha

Tutor empresarial:

Vanessa Sánchez

Empresa:

DSV Air & Sea Colombia S.A.S.

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C., Colombia

2026

RESUMEN

Este informe presenta la experiencia de práctica profesional desarrollada en **DSV Air & Sea Colombia S.A.S.**, operador logístico global especializado en transporte y soluciones de cadena de suministro, específicamente en el área de **Demoras y Devoluciones FCL** del departamento de **Procurement and Pricing**. Durante la práctica se identificó como problemática central la gestión manual, dispersa y poco estandarizada de las condiciones comerciales de los clientes para importaciones marítimas, la cual se realizaba mediante archivos Excel compartidos y comunicaciones por correo electrónico entre las áreas Comercial, *Pricing* y Demoras. Esta situación generaba errores en el registro de información, desalineación interáreas, reprocesos operativos y una curva de aprendizaje prolongada para nuevo personal, debido a la ausencia de documentación formal de los procesos.

Para atender esta problemática, se diseñó e implementó un **plan de mejora estructurado en dos ejes complementarios**. El primero consistió en la optimización del archivo de condiciones comerciales mediante su rediseño en **SharePoint**, con campos estandarizados y una estructura preparada para futuras automatizaciones y alertas. El segundo eje se orientó al fortalecimiento de la gestión del conocimiento, a través de la elaboración del **DSV R&D Guide**, un manual que documenta funciones, procesos y flujos operativos del área. Como resultado, se logró centralizar y estandarizar la información crítica utilizada por múltiples sucursales, reducir errores operativos, mejorar la comunicación interáreas y facilitar significativamente la inducción de nuevo personal, dejando capacidades instaladas que fortalecen la continuidad operativa del área.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a **Dios**, en primer lugar, por permitirme culminar exitosamente esta etapa de formación profesional, y por brindarme la fortaleza, la resiliencia y la disciplina necesarias para afrontar los retos y aprendizajes que marcaron estos cuatro años. A mi **mamá**, mi pilar fundamental, y a **Edwin**, expreso mi más profundo agradecimiento por hacer posible este sueño. Gracias por su amor incondicional, su apoyo constante y su disposición permanente para acompañarme y orientarme cuando lo necesité. Su experiencia, paciencia y confianza fueron clave para perfeccionar cada uno de mis pasos y mantenerme firme en mis objetivos.

Mi más sincero agradecimiento a todos los **profesores** que hicieron parte de mi formación profesional, por su vocación, paciencia y compromiso con la formación integral de sus estudiantes. Cada uno dejó una huella significativa en mi vida y contribuyó a la mujer y profesional que soy hoy. De manera especial, agradezco al profesor **Fabio Bastidas**, por su acompañamiento académico y humano, por su exigencia orientada a la excelencia y por brindarme nuevas perspectivas para pensar y proyectarme profesionalmente. Asimismo, agradezco a la profesora **Dayana Benavides**, quien marcó el inicio de este camino y se mantuvo presente con su sabiduría, carisma y ejemplo, convirtiéndose en una fuente constante de inspiración.

Agradezco a **DSV Air & Sea Colombia** por brindarme la oportunidad de vivir mi primera experiencia laboral y aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos durante mi formación académica. Gracias al acompañamiento de mi Team Lead, **Vanessa Sánchez**, y de mis compañeros, por su apoyo, disposición para enseñar y confianza en mi trabajo, lo cual fue fundamental para mi crecimiento profesional.

Gracias también a mis **amigos** quienes se convirtieron en mi grupo de trabajo y apoyo constante a lo largo de la carrera, con quienes fortalecí el valor de la amistad, el trabajo en equipo, la excelencia, la responsabilidad y la perseverancia. Cada proyecto, cada presentación, cada reto superado, cada risa y anécdota compartida forman parte esencial de mi historia y mi ser.

Este cierre de etapa representa no solo la culminación de una formación académica, sino el inicio de una nueva etapa profesional, asumida con compromiso, ética, respeto, visión global, y la convicción de mantener una actitud de aprendizaje permanente, curiosidad por el mundo y vocación por aportar valor en cada espacio que la vida profesional me permita ocupar.

INTRODUCCIÓN

La gestión de la información en los procesos logísticos internacionales constituye un elemento estratégico para la competitividad de las empresas, dado que incide directamente en la eficiencia operativa, el control de costos y la satisfacción del cliente (Christopher, 2016; Lam & Tang, 2023). En particular, en las operaciones de importación marítima, el manejo adecuado de las condiciones comerciales asociadas al uso de contenedores —como días libres, tarifas de demoras y devoluciones— resulta fundamental para evitar sobre costos, reprocesos y desalineaciones entre lo negociado comercialmente y lo aplicado en la operación (García-Fallú & Castelo-Salazar, 2023). No obstante, diversos estudios señalan que la gestión manual y dispersa de este tipo de información sigue siendo una fuente recurrente de ineficiencias en el sector logístico (Cichosz et al., 2020; Smerichevska et al., 2024).

En este contexto, el presente informe tiene como propósito general documentar y analizar la experiencia de práctica profesional desarrollada en DSV Air & Sea Colombia S.A.S., específicamente en el área de Demoras y Devoluciones FCL, desde una perspectiva aplicada a la formación en Negocios Internacionales. La práctica se desarrolló en una empresa multinacional líder en transporte y logística, donde la correcta articulación entre áreas, sistemas y personas resulta crítica para la continuidad y calidad de la operación. La relevancia de esta experiencia radica en la posibilidad de identificar una problemática real del entorno empresarial y abordarla mediante un enfoque estructurado de mejora, alineado con los principios de eficiencia, estandarización y sostenibilidad operativa.

Desde el punto de vista conceptual, el informe se apoya en los enfoques de gestión por procesos y mejora continua, los cuales destacan la importancia de diseñar y estandarizar flujos de trabajo apoyados en tecnologías de la información para reducir errores y aumentar la consistencia del servicio (Hammer & Champy, 2009). Asimismo, se retoman aportes de la gestión del conocimiento organizacional, que subrayan la necesidad de documentar procesos y transformar el conocimiento tácito en explícito con el fin de facilitar el aprendizaje organizacional y mitigar los efectos de la rotación de personal (Nonaka & Takeuchi, 1995; Davenport & Prusak, 2001). De manera complementaria, la literatura sobre onboarding y socialización

organizacional evidencia que la existencia de guías y materiales formales de apoyo contribuye a una integración más rápida y efectiva de los nuevos colaboradores (Bauer et al., 2007).

En cuanto a su estructura, el informe se organiza en varias partes. En primer lugar, se presenta el contexto institucional de DSV Air & Sea Colombia S.A.S. y la caracterización del área de Demoras y Devoluciones FCL. Posteriormente, se expone el diagnóstico de la situación identificada y la metodología empleada durante la práctica profesional. A continuación, se desarrolla el plan de mejora propuesto y el seguimiento de las actividades realizadas a lo largo del periodo de práctica. Finalmente, se presentan las conclusiones derivadas de la experiencia, resaltando los aprendizajes obtenidos y las oportunidades de mejora para la organización.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	2
AGRADECIMIENTOS	3
INTRODUCCIÓN	4
1. DSV AIR & SEA SAS	6
1.1. Aspectos Generales y Fusión con Schenker.....	6
1.1.1. Misión, Visión y Valores	7
1.1.2. Ubicación Geográfica.....	8
1.1.3. Presencia Global y Nacional:	8
1.2. Estructura Organizativa.....	9
1.3. Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica	9
1.3.1. Funciones Principales del Practicante en la Sub-área de Gestión de Demoras:	10
1.4. Análisis DOFA	11
1.4.1. Estrategias Cruzadas DOFA.....	13
2. PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA	16
2.1 Planteamiento Central	16
2.2 Importancia	18
2.3 Limitaciones.....	18
2.4 Alcances	19
2.5. Objetivo General	20
2.5.1. Objetivos Específicos.....	20
3. CONTENIDO DEL PLAN DE MEJORA	21

3.1. Propuesta de Mejora #1: Gestión de Condiciones Comerciales de Clientes.....	21
3.1.1. Fase 1: Rediseño del archivo de condiciones comerciales en Excel – SharePoint	21
3.1.2. Fase 2: Socialización, lineamientos y capacitación interáreas.....	23
3.1.3. Fase 3: Propuesta de automatización futura con Zapier.....	26
3.2. Propuesta de Mejora #2: DSV R&D Guide – Manual de Funciones y Procesos.....	28
3.2.1. Fase 1: Aprendizaje empírico y levantamiento inicial de información.....	29
3.2.2. Fase 2: Sistematización y documentación del conocimiento	29
3.2.3. Fase 3: Transferencia y uso del manual como herramienta operativa.....	31
3.3. Conclusiones	33
4. SEGUIMIENTO PRÁCTICA PROFESIONAL	34
5. REFERENCIAS	36
6. ANEXOS.....	38

1. DSV AIR & SEA SAS

1.1. Aspectos Generales y Fusión con Schenker

DSV es una empresa global líder en servicios de transporte y logística con presencia en más de 90 países. El 30 de abril de 2025, DSV completó la adquisición de DB Schenker por un valor aproximado de 14.300 millones de euros (Trans.INFO, 2025), convirtiéndose en el mayor operador logístico mundial por ingresos, superando a competidores como Kuehne+Nagel y DHL Global Forwarding. Esta integración estratégica unió aproximadamente 160,000 colaboradores de ambas organizaciones bajo la premisa "Winning as One", combinando la capacidad operativa de DSV con más de 150 años de experiencia logística de Schenker (DSV A/S, s. f.). La fusión ha permitido incrementar significativamente la capacidad en las divisiones de Air & Sea y Contract Logistics (anteriormente Solutions), además de fortalecer la red de transporte terrestre, consolidando así las bases para una posición verdaderamente dominante en la industria logística global (DSV A/S, 2024).

1.1.1. Misión, Visión y Valores

Misión (Propósito Corporativo): El propósito fundamental de DSV se expresa en la siguiente declaración: Acercamos tu mundo. Conectamos empresas y les ayudamos a crecer a través de mejores soluciones de cadena de suministro (DSV A/S, s. f.).

Visión Estratégica: DSV se propone ser el socio logístico de primera elección para sus clientes, empleados y accionistas, liderando la industria mediante la excelencia operacional, la innovación constante y el crecimiento sostenible. La estrategia corporativa se fundamenta en cuatro pilares: crecimiento rentable, excelencia operativa, satisfacción del cliente y desarrollo del talento humano (DSV A/S, s. f.).

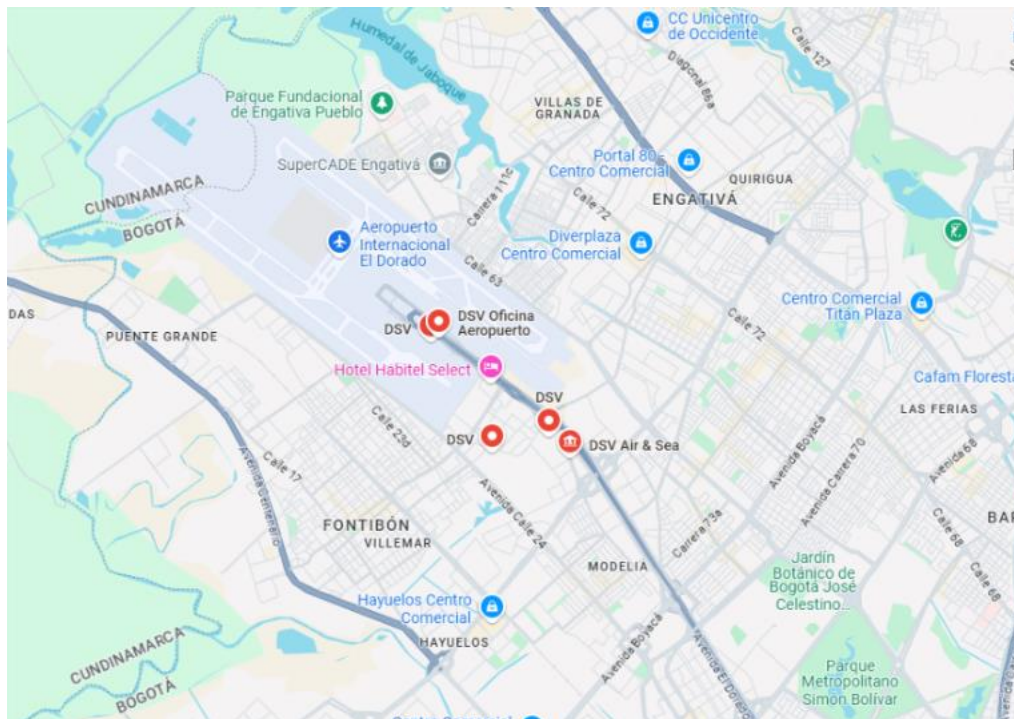
Valores Corporativos: DSV opera bajo cinco valores fundamentales que guían todas sus operaciones y decisiones estratégicas:

1. **Mentalidad de "sí se puede":** Actitud proactiva y orientada a soluciones ante cualquier desafío operacional.
2. **Apropiación:** Los colaboradores asumen responsabilidad personal por los resultados y la calidad del servicio.
3. **Confiabilidad:** Cumplimiento consistente de compromisos con clientes, socios y colegas.
4. **Simplicidad:** Búsqueda de soluciones directas y eficientes, eliminando complejidades innecesarias.
5. **Agilidad:** Capacidad de adaptación rápida a cambios del mercado y necesidades de los clientes.

Estos valores constituyen el ADN cultural de la organización y determinan la manera en que DSV conduce sus negocios a nivel global (DSV A/S, 2024).

1.1.2. Ubicación Geográfica

Figura 1: Ubicación DSV Air & Sea, Oficinas Buró



Tomado de: [DSV Air & Sea, Bogotá], Google Maps (2026)

Dirección Oficinas: Dg. 25g #95a - 85, Centro Empresarial Buró - Torre 3 Tercer Piso, Bogotá

1.1.3. Presencia Global y Nacional

A nivel global, tras la integración con Schenker, DSV cuenta con presencia operativa en más de 90 países con aproximadamente 160,000 colaboradores (DSV A/S, 2024). En Colombia, la empresa mantiene oficinas estratégicas en las principales ciudades con actividad de comercio exterior, incluyendo Medellín, Cali, Pereira, Barranquilla, Cartagena y Buenaventura lo que permite una cobertura integral para operaciones de transporte marítimo, aéreo y terrestre. Esta red nacional facilita la coordinación del proceso de devolución de contenedores tanto en puertos como en el interior del país, aspecto fundamental para el área de gestión de demoras.

1.2. Estructura Organizativa

La estructura organizativa de DSV se articula en tres divisiones operativas que funcionan de manera integrada. La división **Air & Sea** gestiona los servicios de transporte aéreo y marítimo internacional, incluyendo *freight forwarding*, consolidación de carga y servicios aduaneros; la división **Road** opera redes de transporte terrestre, principalmente en Europa y mercados seleccionados, ofreciendo servicios de groupage, carga completa y distribución; y la división **Contract Logistics** (anteriormente denominada *Solutions*) proporciona soluciones de almacenamiento, gestión de inventarios, servicios de valor agregado y logística integrada. Estas divisiones se encuentran respaldadas por funciones corporativas transversales como **IT, Finance, Human Resources, Procurement and Pricing**, y **Compliance**, que garantizan la coordinación y el soporte estratégico de la operación global (DSV A/S, 2024).

Figura 2. Organigrama DSV Air & Sea Colombia - Sede Bogotá



Fuente: Elaboración Propia con información de DSV Teams (2025)

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

El área de **Procurement and Pricing de DSV**, gestiona las relaciones comerciales con proveedores de servicios logísticos y controla los costos operacionales de transporte. Dentro de esta área, la **sub-área de Gestión de Demoras** (Container Demurrage & Detention Management) administra el ciclo completo de contenedores marítimos de importación FCL: desde el arribo portuario hasta la devolución a las navieras, coordinando con clientes importadores, líneas navieras, terminales portuarias, patios autorizados y las áreas internas de Comercial y Pricing.

Esta función resulta crítica para minimizar costos de demora (*demurrage y detention*) que impactan directamente la rentabilidad operativa y la satisfacción del cliente, contribuyendo al posicionamiento competitivo de DSV en el mercado logístico global.

1.3.1. Funciones Principales del Practicante en la Sub-área de Gestión de Demoras:

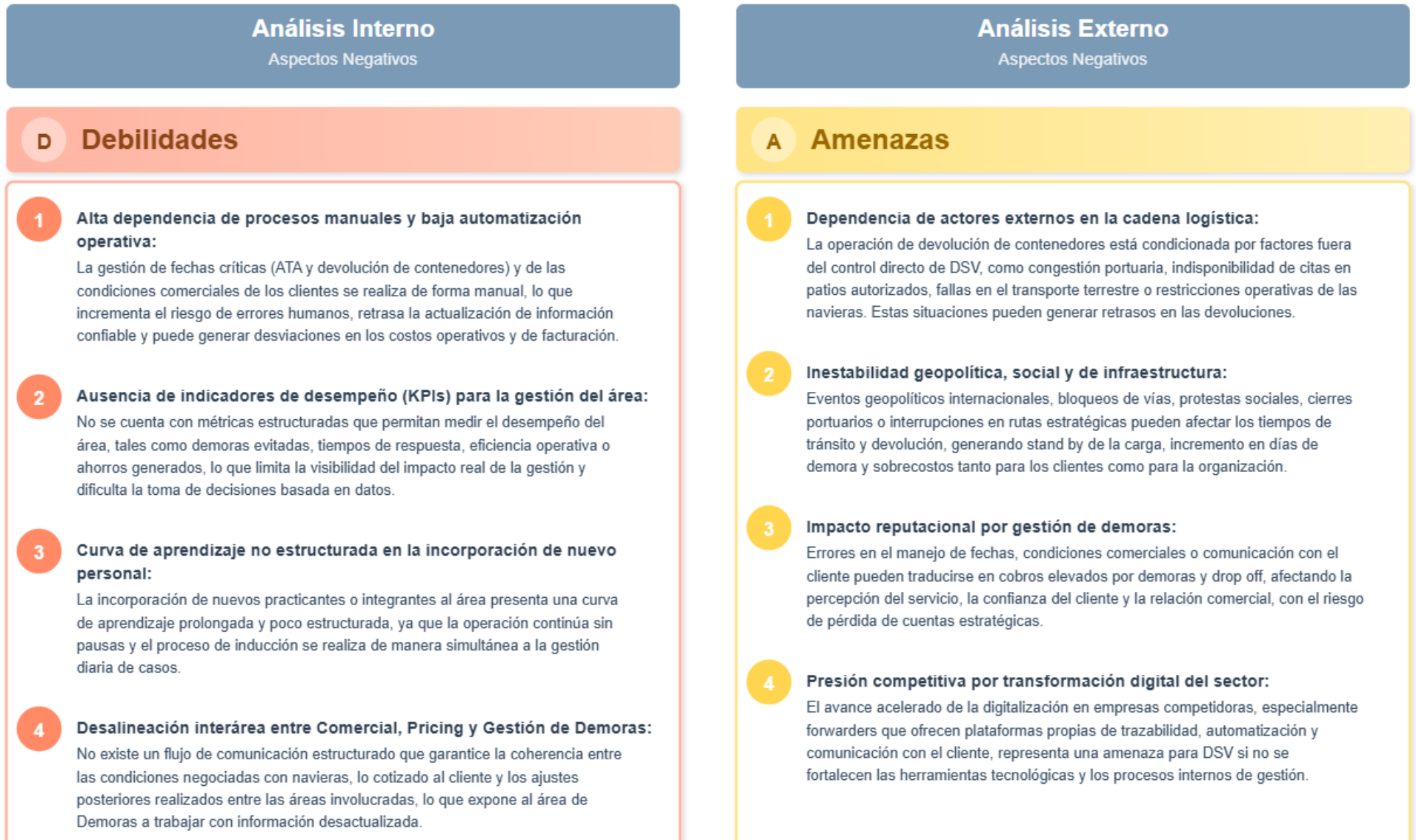
El practicante participa en la ejecución de actividades operacionales asociadas al control del ciclo del contenedor marítimo de importación FCL, que incluyen:

- ***Seguimiento operativo:*** Verificación de fechas de arribo (ATA) y devolución de contenedores con las líneas navieras, y actualización permanente en el *Transportation Management System* (TMS).
- ***Gestión de condiciones comerciales:*** Registro y control de condiciones contractuales de clientes, incluyendo días libres (*free time*), tarifas de *demurrage y detention*, vigencias aplicables y condiciones especiales por ruta o naviera.
- ***Coordinación logística:*** Comunicación constante con clientes, navieras, terminales portuarias y patios autorizados para gestionar la devolución oportuna de contenedores vacíos y resolver incidencias operativas.
- ***Control de costos:*** Cálculo de días de demora generados, informando tarifas aplicables y totales por concepto de *drop-off* (devolución) y demoras, facilitando la facturación precisa y el control de sobrecostos.

La correcta gestión y registro de esta información resulta fundamental para optimizar tiempos de operación, reducir sobrecostos asociados a demoras y contribuir a la rentabilidad operativa, en un contexto donde estos cargos representan una proporción significativa de los costos logísticos del comercio marítimo internacional. (*véase Anexo A*)

1.4. Análisis DOFA

Figura 3. Matriz DOFA empresa DSV Air & Sea Colombia (Área Demoras y Devoluciones FCL)



Análisis Interno

Aspectos Positivos

F Fortalezas

- 1 **Respaldo corporativo global y posicionamiento estratégico:**
La integración de DSV con DB Schenker ha fortalecido significativamente su presencia internacional, ampliando la cobertura operativa, la capacidad logística y el reconocimiento de la organización como uno de los principales operadores de transporte y logística en Colombia y a nivel global.
- 2 **Alianzas estratégicas con navieras de primer nivel:**
La compañía mantiene relaciones comerciales consolidadas con navieras líderes del mercado, lo que permite negociar condiciones preferenciales en días libres, devoluciones y esquemas de crédito, contribuyendo a la reducción de costos operativos y a la mejora del nivel de servicio al cliente.
- 3 **Capital humano especializado por sub-áreas funcionales:**
El área de Gestión de Demoras y Devoluciones cuenta con personal capacitado y con experiencia en operaciones marítimas, control documental y coordinación logística, respaldado por la supervisión directa de la Manager Sea, lo que asegura procesos estandarizados y una gestión eficiente de incidencias.
- 4 **Soporte tecnológico mediante el Transportation Management System (TMS):**
La implementación del TMS permite la trazabilidad integral del ciclo de importación, el registro sistemático de eventos operativos y contractuales, y facilita los procesos de control, seguimiento y auditoría interna.

Análisis Externo

Aspectos Positivos

O Oportunidades

- 1 **Uso estratégico de la información operativa para negociación con navieras:**
La información generada en el área de Demoras y Devoluciones (tiempos de devolución, demoras recurrentes y comportamiento por cliente o ruta) puede aprovecharse de forma más estructurada para respaldar negociaciones con navieras. El análisis de estos datos mejora condiciones comerciales.
- 2 **Tendencia del sector hacia la trazabilidad y visibilidad en tiempo real:**
La creciente adopción de dashboards logísticos y herramientas de seguimiento por parte de los operadores del sector representa una oportunidad para desarrollar soluciones internas que mejoren la trazabilidad del ciclo del contenedor, fortalezcan el control operativo y generen valor agregado para el cliente.
- 3 **Alta disposición del cliente a prevenir demoras y recargos:**
Los clientes muestran apertura a colaborar cuando comprenden el impacto financiero de las demoras y recargos, lo que habilita estrategias de comunicación preventiva, alertas cercanas a los vencimientos de devolución y programas de capacitación que promuevan el uso de canales y procesos adecuados.
- 4 **Implementación de automatización mediante herramientas no-code (Zapier):**
La disponibilidad de plataformas de automatización como Zapier permite integrar fuentes de información dispersas (Excel, formularios, correo y TMS) para estandarizar flujos operativos, generar alertas automáticas y minimizar errores.

Tomado de: *Elaboración Propia (2025)*

1.4.1. Estrategias Cruzadas DOFA

1.4.1.1. Estrategias FO (Fortalezas + Oportunidades)

FO1. Aprovechamiento del respaldo corporativo y del TMS para fortalecer la gestión estratégica de información operativa: El sólido posicionamiento global de DSV y el soporte tecnológico del TMS permiten capitalizar la información generada en el área de Demoras y Devoluciones para estructurar bases de datos confiables sobre desempeño por cliente, ruta y naviera. Esta información puede ser utilizada como insumo estratégico para mejorar la toma de decisiones internas y respaldar negociaciones comerciales, alineándose con la tendencia del sector hacia una gestión basada en datos y trazabilidad en tiempo real.

FO2. Integración del conocimiento del capital humano con herramientas de automatización operativa: La experiencia del equipo especializado en la sub-área de Gestión de Demoras y Devoluciones, sumada al uso de plataformas tecnológicas existentes, representa una fortaleza clave para incorporar soluciones de automatización que estandaricen procesos críticos. Esto permite reducir la dependencia de gestiones manuales, optimizar el control de condiciones comerciales de los clientes y mejorar la eficiencia operativa sin afectar la flexibilidad del servicio.

FO3. Uso de alianzas con navieras para reforzar esquemas preventivos de control de demoras: Las relaciones estratégicas con navieras de primer nivel, combinadas con la alta disposición de los clientes a prevenir recargos, permiten desarrollar esquemas de gestión preventiva basados en información clara, oportuna y estandarizada. Esta estrategia fortalece la comunicación anticipada, facilita la correcta aplicación de días libres y condiciones especiales, y contribuye a minimizar costos derivados de demoras y devoluciones tardías.

FO4. Fortalecimiento de la trazabilidad y estandarización de procesos como ventaja competitiva: El soporte del TMS y la tendencia del sector hacia la visibilidad en tiempo real abren la oportunidad de fortalecer la trazabilidad del ciclo del contenedor mediante procesos más estructurados y homogéneos. La estandarización de la gestión de condiciones de clientes y de las funciones operativas del área permite mejorar el control interno, reducir errores y ofrecer un servicio más consistente, alineado con las mejores prácticas logísticas internacionales.

1.4.1.2. Estrategias DO (Debilidades + Oportunidades)

DO1. Optimización de procesos manuales mediante herramientas de automatización accesibles: La alta dependencia de procesos manuales en la gestión de fechas críticas y condiciones comerciales puede ser abordada aprovechando la disponibilidad de herramientas no-code y la tendencia del sector hacia la digitalización. La estructuración de flujos automatizados permitiría reducir errores humanos, mejorar la oportunidad de la información y fortalecer el control operativo sin requerir desarrollos tecnológicos complejos.

DO2. Construcción de indicadores de desempeño a partir de información centralizada y trazable: La ausencia de KPIs operativos representa una oportunidad para estructurar métricas basadas en información consolidada del proceso de demoras y devoluciones. El uso estratégico de datos operativos permitiría medir tiempos de respuesta, demoras evitadas y eficiencia del área, fortaleciendo la toma de decisiones y el seguimiento al desempeño.

DO3. Estandarización del proceso de inducción mediante documentación operativa clara: La curva de aprendizaje no estructurada en la incorporación de nuevo personal puede ser mitigada aprovechando la disposición del área y las herramientas digitales disponibles para documentar y ordenar los procesos clave. La estandarización de funciones y flujos de trabajo permitiría reducir errores operativos, facilitar el aprendizaje progresivo y minimizar impactos en la operación durante los periodos de adaptación.

DO4. Mejora de la alineación interárea a través de flujos de información estructurados: La desalineación entre las áreas Comercial, *Pricing* y Gestión de Demoras puede abordarse mediante el aprovechamiento de herramientas de integración y automatización que permitan centralizar y estandarizar la información de condiciones comerciales. Esta estrategia facilitaría la actualización oportuna de cambios, reduciría inconsistencias y fortalecería la coherencia operativa a lo largo del ciclo del contenedor.

1.4.1.3. Estrategias FA (Fortalezas + Amenazas)

FA1. Fortalecimiento de la gestión anticipada frente a disrupciones externas mediante trazabilidad operativa: El soporte tecnológico del TMS y la experiencia del equipo especializado permiten

anticipar posibles impactos derivados de congestión portuaria, indisponibilidad de citas o fallas en el transporte terrestre. El seguimiento continuo de hitos operativos críticos facilita la adopción de acciones preventivas y planes de contingencia, reduciendo la exposición del cliente y de la organización a sobrecostos por demoras ajenas al control directo de DSV.

FA2. Uso de alianzas estratégicas con navieras para la mitigación de riesgos operativos y financieros: Las relaciones consolidadas con navieras de primer nivel permiten a DSV gestionar de manera más efectiva escenarios de retrasos, cambios operativos o restricciones en los patios de devolución. Esta fortaleza facilita la negociación de soluciones excepcionales que contribuyen a contener el impacto financiero de las demoras y a proteger la continuidad del servicio frente a eventos externos adversos.

FA3. Reducción del riesgo reputacional mediante control y validación interna de procesos: El capital humano especializado y la supervisión directa del área permiten reforzar mecanismos de control interno en la gestión de fechas, condiciones comerciales y comunicación con el cliente. Esta estrategia contribuye a minimizar errores operativos que puedan derivar en cobros indebidos, reclamos o afectaciones a la imagen corporativa, especialmente en contextos de alta presión operativa.

FA4. Consolidación de la confiabilidad del servicio como respuesta a la presión competitiva: La combinación del posicionamiento global de DSV, la experiencia operativa del equipo y el uso de herramientas de trazabilidad permite fortalecer la consistencia y confiabilidad del servicio ofrecido. Esta estrategia actúa como barrera frente a competidores con soluciones digitales avanzadas, al priorizar la precisión operativa, la transparencia y la gestión preventiva de demoras como elementos diferenciadores.

1.4.1.4. Estrategias DA (Debilidades + Amenazas)

DA1. Reducción del impacto de errores operativos ante escenarios externos adversos: La alta dependencia de procesos manuales, combinada con factores externos como congestión portuaria o restricciones logísticas, incrementa el riesgo de errores en la gestión de demoras. Frente a este escenario, se hace necesario fortalecer los controles internos y la validación de información crítica, con el fin de reducir el impacto operativo y financiero de eventos externos que no están bajo el control directo del área.

DA2. Prevención de riesgos reputacionales mediante mayor control y coherencia interárea: La desalineación entre las áreas Comercial, *Pricing* y Gestión de Demoras, sumada a contextos de alta presión operativa, puede derivar en errores de comunicación o facturación que afecten la percepción del cliente. Esta situación exige reforzar los mecanismos internos de coordinación y validación de condiciones comerciales para proteger la imagen corporativa y la confianza del cliente frente a escenarios de incertidumbre.

DA3. Mitigación de fallas operativas durante la curva de aprendizaje en entornos volátiles: La curva de aprendizaje no estructurada de nuevos integrantes del equipo, en un entorno logístico expuesto a cambios constantes y disrupciones externas, incrementa el riesgo de reprocesos y retrasos. Resulta estratégico reducir esta vulnerabilidad mediante una mayor claridad en los procesos y responsabilidades, minimizando el impacto de la rotación o incorporación de nuevo personal en la continuidad operativa.

DA4. Protección de la competitividad frente al avance tecnológico del sector: La ausencia de indicadores claros y la dependencia de gestiones manuales limitan la capacidad del área para responder de manera ágil ante competidores con mayores niveles de digitalización. Frente a este riesgo, se vuelve necesario fortalecer el control interno y la visibilidad de la gestión, con el fin de evitar pérdidas de eficiencia que puedan afectar la posición competitiva de la organización en el mercado.

2. PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA

2.1 Planteamiento Central

Durante la práctica profesional en DSV Air & Sea Colombia S.A.S., en el área de Demoras y Devoluciones FCL, se identificó como problema central la **gestión manual, dispersa y poco estandarizada de las condiciones comerciales de los clientes**. Esta gestión se realiza, principalmente, mediante archivos de Excel compartidos y cadenas de correos entre las áreas de *Pricing*, Comercial y Demoras, lo que aumenta el riesgo de errores en la actualización de datos, duplicidad de información y desalineación entre lo negociado y lo que finalmente se aplica en la operación. Esto repercute en la facturación, la trazabilidad y el margen de contribución de la compañía.

Desde la gestión de procesos, trabajar con información crítica en herramientas no integradas genera cuellos de botella, retrabajos y fallas de coordinación interdepartamental (Hammer & Champy, 2009). En logística, la **calidad, oportunidad y trazabilidad de los datos** es condición básica para tomar decisiones acertadas y coordinar a los distintos actores de la cadena de suministro (Christopher, 2016; García-Fallú & Castelo-Salazar, 2023). La literatura sobre digitalización de la logística muestra que la falta de integración de la información es una fuente típica de ineficiencias, retrasos y sobrecostos, y que la digitalización adecuada contribuye a optimizar tiempos y costos en la cadena logística (Smerichevska et al., 2024; Cortez-Clavo et al., 2025).

Además, se identificó una **curva de aprendizaje prolongada y poco estructurada** para practicantes y personal nuevo, debido a la ausencia de un manual de funciones y de una guía clara del proceso interno. La gestión del conocimiento señala que, cuando los procesos no están documentados, el conocimiento queda “atrapado” en las personas y se dificulta su transferencia, aumentando la probabilidad de errores y la dependencia de colaboradores específicos (Nonaka & Takeuchi, 1995; Davenport & Prusak, 2001). Por lo tanto, el plan de mejora se estructura en dos ejes complementarios:

1. **Digitalizar y estandarizar la gestión de condiciones comerciales**, mediante la optimización de un SharePoint corporativo y el diseño de alertas sencillas para el control de vigencias. Esto se alinea con el enfoque actual de digitalización de procesos logísticos, que busca automatizar flujos de información, reducir errores y mejorar la visibilidad en la cadena (Gritsenko et al., 2022; Tiwari et al., 2024).
2. **Fortalecer la gestión del conocimiento del área**, a través de la creación de un manual de funciones y una guía operativa para Devoluciones FCL, que ordene tareas, responsabilidades y pasos del proceso. Este tipo de instrumentos facilita el *onboarding*, reduce la incertidumbre y mejora el desempeño en etapas tempranas (Bauer et al., 2007; García-Fallú & Castelo-Salazar, 2023).

En conjunto, la propuesta busca migrar de un esquema de trabajo reactivo y manual hacia un modelo de **gestión por procesos apalancado en herramientas digitales y en la documentación del conocimiento**,

en línea con las tendencias de transformación digital en logística y *supply chain* (Cichosz et al., 2020; Cortez-Clavo et al., 2025).

2.2 Importancia

La importancia del plan de mejora radica en que aborda de forma integrada tres dimensiones estratégicas para la logística internacional:

- **Eficiencia operativa y control de costos**, dado que la digitalización de la cadena de suministro mejora la resiliencia, la transparencia y la eficiencia al integrar flujos físicos e informativos en sistemas de gestión coherentes (Tiwari et al., 2024; Hordieiev et al., 2025). En empresas de *freight forwarding*, una gestión inadecuada de las condiciones comerciales genera errores de cobro, demoras no previstas y conflictos con clientes (Lam & Tang, 2023).
- **Estandarización y reducción de errores**, ya que la automatización documental y el uso de repositorios centralizados permiten disminuir reprocesos, agilizar la facturación y mejorar el nivel de servicio al cliente (Gritsenko et al., 2022; Smerichevska et al., 2024).
- **Gestión del conocimiento y continuidad operativa**, considerando que la existencia de manuales, guías y procesos de inducción claros acelera la adaptación del personal, reduce errores y fortalece la sostenibilidad operativa en contextos de alta rotación (Bauer et al., 2007; Nonaka & Takeuchi, 1995; Davenport & Prusak, 2001).

El plan se alinea con las recomendaciones de avanzar en la digitalización de forma progresiva, aprovechando herramientas ya disponibles y priorizando proyectos de impacto operativo directo (Prado-Chinga et al., 2023; Cichosz et al., 2020).

2.3 Limitaciones

El desarrollo del plan de mejora presenta limitaciones que deben reconocerse de manera explícita:

- **Resistencia al cambio organizacional**, asociada al apego a métodos tradicionales y a la adopción gradual de nuevas prácticas digitales, incluso cuando estas son técnicamente sencillas (Prado-Chinga et al., 2023; Almatrodi et al., 2023).
- **Restricciones de tiempo, recursos y soporte tecnológico**, propias de los procesos de digitalización en empresas multinacionales, donde cualquier ajuste en flujos de información requiere validaciones jerárquicas y coordinación con áreas de TI (Cichosz et al., 2020; Rathore et al., 2022).
- **Dificultades para escalar soluciones piloto**, debido a factores como la calidad de los datos, la infraestructura disponible y el compromiso sostenido de los usuarios finales (García-Fallú & Castelo-Salazar, 2023; Tiwari et al., 2024).
- **Dependencia del uso continuo de los instrumentos documentales**, dado que los manuales y guías solo generan impacto si se integran en la rutina diaria y se actualizan periódicamente, lo cual excede el tiempo de la práctica profesional (Nonaka & Takeuchi, 1995; Davenport & Prusak, 2001).

2.4 Alcances

El alcance del plan es **operativo y formativo**, con foco en el área de Demoras y Devoluciones FCL y su interacción con las áreas Comercial y *Pricing* en Colombia, sin pretender rediseñar la arquitectura tecnológica global de DSV.

En el componente digital, el plan contempla:

- El rediseño del SharePoint de condiciones comerciales mediante campos estandarizados, reglas de actualización y criterios mínimos de calidad de la información.
- La implementación piloto de alertas básicas para el control de vigencias de condiciones comerciales, alineadas con buenas prácticas de reducción de tareas repetitivas y errores humanos en logística (Lam & Tang, 2023; Smerichevska et al., 2024).

En el componente de gestión del conocimiento, el alcance incluye:

- La elaboración de un manual de funciones para el cargo de Devoluciones FCL.

- El diseño de una guía operativa paso a paso del proceso de Demoras y Devoluciones.
- La socialización de estos instrumentos como apoyo al proceso de inducción y consulta permanente del área.

El plan no abarca desarrollos de software avanzados ni tecnologías como inteligencia artificial o *blockchain*, sino que representa un paso concreto, realista y escalable hacia una operación más estandarizada, documentada y basada en datos (Nonaka & Takeuchi, 1995; Davenport & Prusak, 2001; Tiwari et al., 2024).

2.5. Objetivo General

Optimizar la gestión de las condiciones comerciales y la transferencia de conocimiento en el área de Demoras y Devoluciones FCL de DSV Air & Sea Colombia, mediante la estandarización de la información operativa en SharePoint con apoyo de automatización básica y el diseño de instrumentos de gestión del conocimiento, con el fin de reducir errores operativos, mejorar los tiempos de respuesta y facilitar la incorporación de nuevo personal.

2.5.1. Objetivos Específicos

1. **Diagnosticar** el proceso actual de gestión de condiciones comerciales y control de demoras, identificando fuentes de información, actores involucrados, tiempos de actualización, errores recurrentes y puntos críticos de desalineación entre las áreas Comercial, *Pricing* y Demoras.
2. **Rediseñar** el archivo corporativo de condiciones comerciales en SharePoint como repositorio centralizado, mediante la estandarización de campos clave e incorporando un esquema piloto de alertas automáticas para el control de vigencias y condiciones próximas a vencer.
3. **Implementar** instrumentos de gestión del conocimiento para el área de Demoras y Devoluciones FCL, mediante un manual de funciones y una guía operativa paso a paso, orientados a facilitar la inducción estructurada de nuevo personal y servir como referencia permanente para la operación diaria.

3. CONTENIDO DEL PLAN DE MEJORA

En este capítulo se presenta el modelo de mejora diseñado y aplicado durante la práctica profesional, detallando su estructura, fases de implementación y beneficios operativos y organizacionales. El plan se articula en dos ejes complementarios:

1. *La optimización y estandarización de la gestión de condiciones comerciales de clientes, y*
2. *El fortalecimiento de la gestión del conocimiento mediante la elaboración de un manual de funciones y procesos del área de Demoras y Devoluciones FCL.*

Dado que el área **no contaba con indicadores de desempeño (KPIs) formales** ni sistemas de medición cuantitativa previamente establecidos, los resultados del plan se evalúan principalmente desde una perspectiva **cualitativa**, considerando mejoras observables en la organización de la información, reducción de errores de digitación, claridad del proceso, tiempos de respuesta percibidos y facilidad de inducción de nuevo personal.

3.1. Propuesta de Mejora #1: Gestión de Condiciones Comerciales de Clientes

La primera propuesta de mejora se orienta a resolver el problema identificado en la gestión manual, dispersa y poco estandarizada de las condiciones comerciales de clientes para importaciones marítimas FCL en DSV Air & Sea Colombia. Para ello, se diseñó un modelo de mejora progresivo, estructurado en tres fases.

3.1.1. Fase 1: Rediseño del archivo de condiciones comerciales en Excel – SharePoint

Por solicitud y aprobación de la Manager Sea, Natalia Lenis, y en coordinación con la Team Lead del área de Demoras, Vanessa Sánchez, se realizó la modificación del archivo de Excel utilizado históricamente para el registro de condiciones comerciales. Los principales ajustes realizados fueron los siguientes:

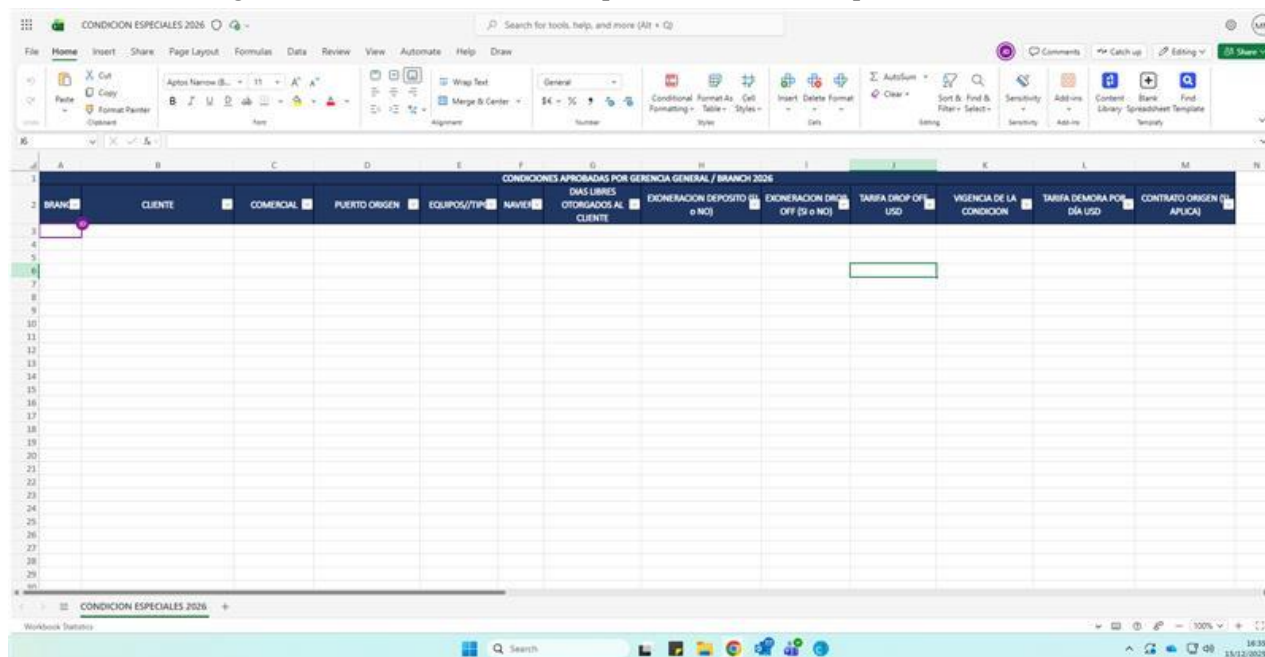
- **Estandarización del formato:** Se implementaron celdas con listas desplegables y opciones predefinidas, con el fin de reducir errores de digitación, garantizar uniformidad en los datos y facilitar la lectura y validación de la información.

- **Centralización por branch:** Se unificó en una sola hoja la información correspondiente a todas las sucursales (Bogotá, Medellín, Pereira, Barranquilla y Cali). Para ello, se creó una nueva columna denominada *Branch*, con selección desplegable, eliminando la segmentación previa por ciudad que generaba confusión y errores de registro.
- **Mayor precisión en el origen:** Se incorporó el uso obligatorio del código IATA del puerto de origen, permitiendo una identificación más clara y estandarizada del país y puerto de procedencia de la carga.
- **Visual comparativa de días libres:** Se agregó, junto a los días libres otorgados al cliente, la información de los días libres concedidos por la naviera, facilitando la comparación y evitando situaciones en las que DSV quede en desventaja frente a lo negociado.
- **Estandarización de campos clave:** La mayoría de las celdas fueron transformadas en listas desplegables con valores definidos previamente (naviera, tipo de contenedor, unidad, entre otros), reduciendo la variabilidad de criterios entre usuarios.
- **Referencia contractual:** Se incentivó el registro del número de contrato con origen cuando aplica, con el objetivo de agilizar la comunicación con navieras y facilitar la gestión de disputas o aclaraciones de facturación.

3.1.1.1. Beneficios cualitativos de la Fase 1:

- Mayor orden y claridad en la información registrada
- Reducción de errores por digitación manual y estandarización de criterios
- Disminución de reprocesos por condiciones mal registradas o incompletas
- Mejor trazabilidad de la información entre las áreas Comercial, *Pricing* y Demoras
- Facilidad de consulta para todas las sucursales desde un único repositorio centralizado

Figura 4. Nuevo Cuadro en Sharepoint Condiciones Especiales DSV 2026



Tomado de: Sharepoint Condiciones Especiales DSV (2025)

3.1.2. Fase 2: Socialización, lineamientos y capacitación interáreas

Una vez implementado el nuevo formato, se procedió a la socialización de los cambios mediante comunicación formal por correo electrónico dirigida a los equipos de *Pricing*, Comercial y a la gerencia del área de *Procurement*. En esta comunicación se detallaron los principales cambios y lineamientos de uso, entre ellos:

- Uso obligatorio de listas desplegables para agilizar el diligenciamiento
- Registro de todas las sucursales en un único archivo, especificando la *Branch* correspondiente
- Uso exclusivo de códigos IATA para puertos de origen
- Confirmación de vigencias por trimestre (Q)
- Registro de condiciones aplicables a la mayoría de los embarques del cliente
- Notificación previa al área de Demoras cuando existan condiciones puntuales o excepcionales

Adicionalmente, se compartieron recomendaciones prácticas (*tips*) para mejorar la calidad de la información, como el uso uniforme de la razón social del cliente, el registro de tarifas en valores numéricos

o descripciones estándar y la validación de que no existan condiciones duplicadas para una misma naviera, ruta, unidad y vigencia. Posteriormente, se realizó una capacitación virtual a través de *Microsoft Teams* con los equipos de *Pricing* y Comercial, en la que se explicó:

- El nuevo manejo del archivo de condiciones
- El flujo interno del área de Demoras y Devoluciones FCL
- Las implicaciones operativas de una condición mal registrada

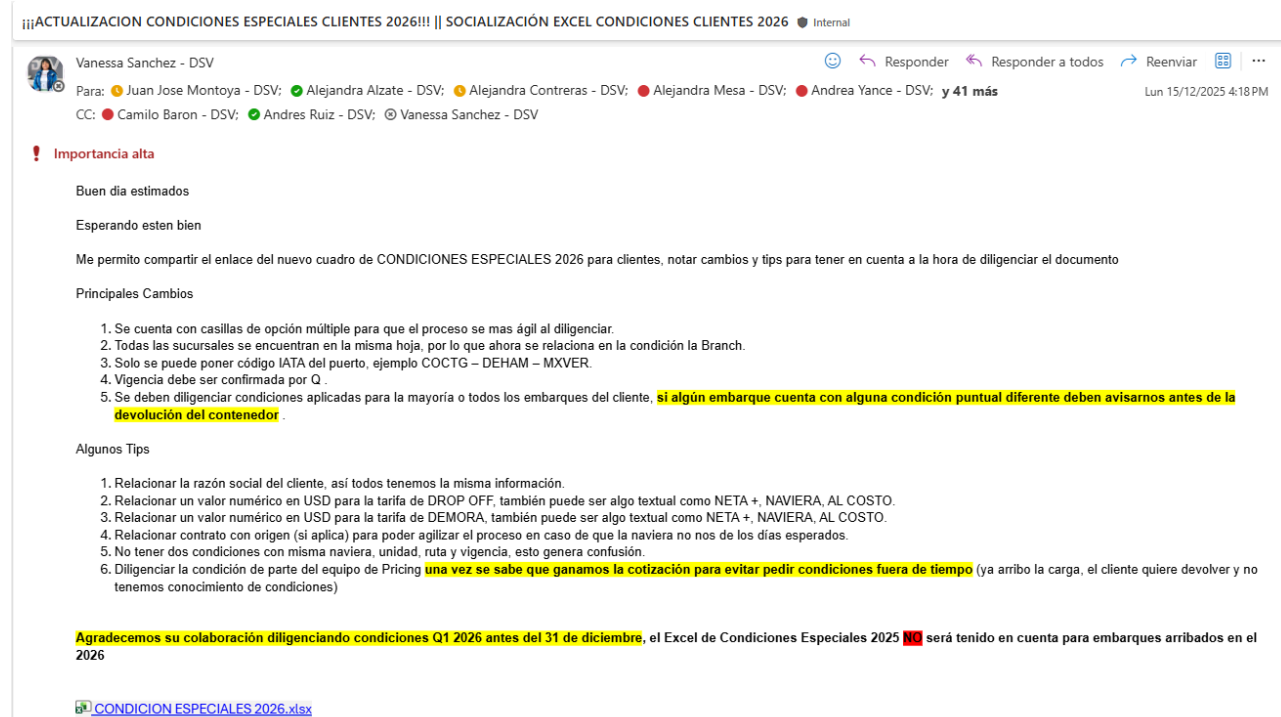
Esta sesión permitió resolver dudas recurrentes sobre el proceso de devoluciones y facturación, fortaleciendo la comprensión interdepartamental.

3.1.2.1. Beneficios cualitativos de la Fase 2:

- Mayor alineación operativa entre las áreas de *Pricing*, Comercial y Demoras
- Reducción de consultas repetitivas por desconocimiento del proceso interno
- Mejora en la comunicación interáreas y comprensión del impacto de cada etapa
- Mayor apropiación del nuevo formato por parte de los usuarios finales
- Clarificación de responsabilidades en el registro y actualización de condiciones

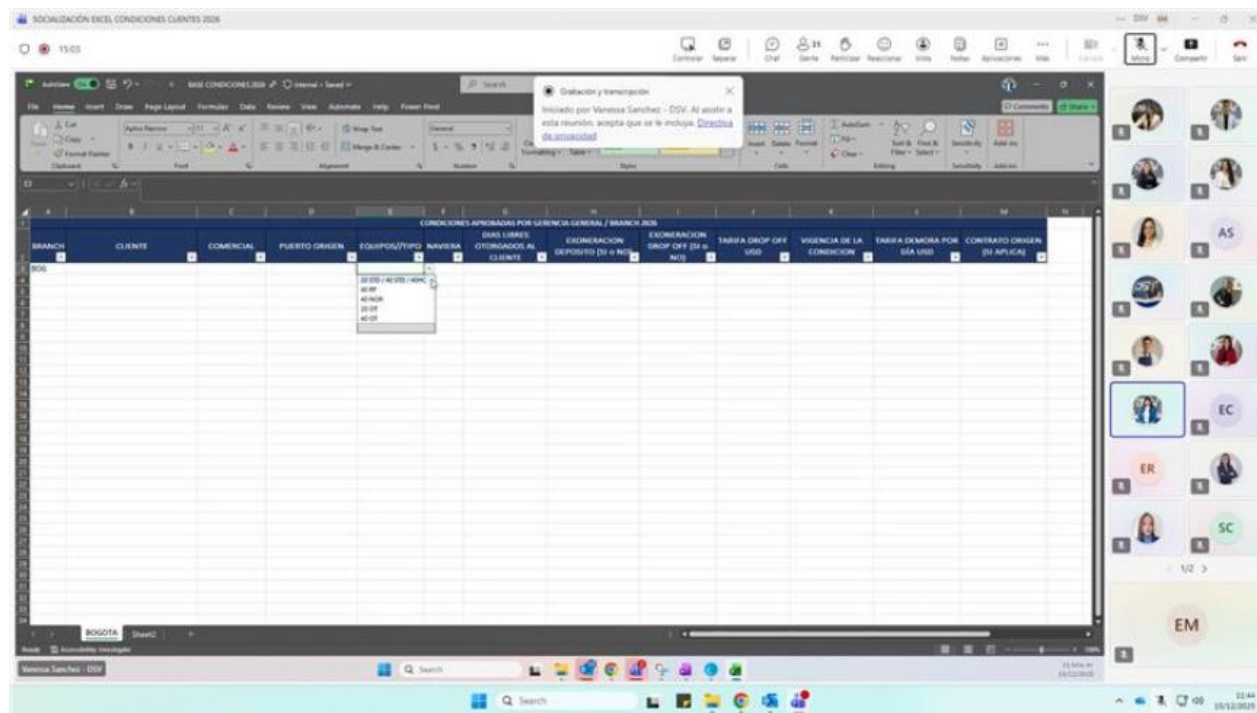
Cabe resaltar que, para el **periodo 2025, no se implementaron automatizaciones** debido a restricciones de aprobación por parte de la gerencia; sin embargo, el diseño del archivo quedó preparado para una fase posterior de automatización.

Figura 5. Correo Socialización Excel Condiciones Clientes 2026



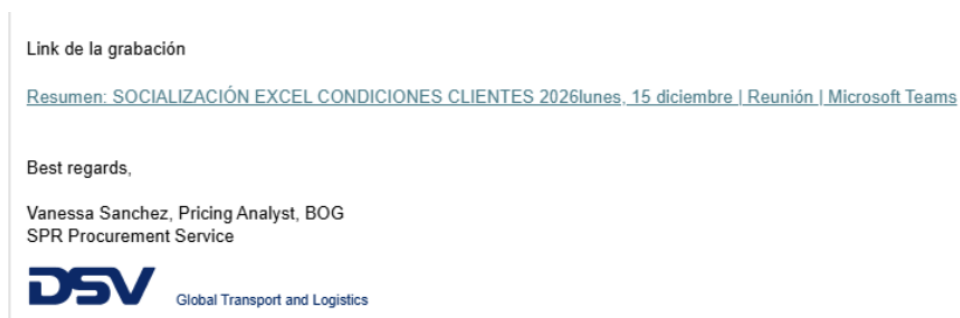
Tomado de: Outlook Correo Demoras DSV (2025)

Figura 6. Llamada Teams Socialización con Managers y Áreas Comercial & Pricing



Tomado de: Microsoft Teams DSV (2025)

Figura 7. Correo Resumen Socialización Condiciones por Team Lead OSC & Demoras



Tomado de: Outlook Correo Demoras DSV (2025)

3.1.3. Fase 3: Propuesta de automatización futura con Zapier

Como fase proyectada a futuro, se propuso la utilización de la herramienta **Zapier**, definida como una plataforma de automatización de flujos de trabajo que permite integrar múltiples aplicaciones web sin necesidad de programación (no-code), facilitando la creación de flujos automatizados conocidos como "Zaps" que conectan eventos entre diferentes sistemas mediante disparadores (*triggers*) y acciones (*actions*) (Zapier, 2025). La propuesta de automatización consiste en:

- Integrar el archivo de SharePoint con el correo corporativo mediante Zapier
- Crear una columna de "estado" en el Excel que identifique condiciones vigentes, próximas a vencer o vencidas
- Generar alertas automáticas al comercial responsable cuando una condición esté próxima a expirar (por ejemplo, dos semanas antes del cierre del trimestre)
- Establecer recordatorios programados para la actualización trimestral de condiciones comerciales

Esta automatización permitiría anticipar actualizaciones, reducir la dependencia de correos manuales de solicitud por parte del área de Demoras y sentar las bases para una futura integración más robusta con el *Transportation Management System* (TMS).

3.1.3.1. Beneficios proyectados de la Fase 3:

- Reducción de solicitudes manuales de actualización por correo electrónico
- Anticipación proactiva de vencimientos de condiciones comerciales

- Menor carga operativa sobre el área de Demoras en tareas de verificación manual
- Mayor autonomía y responsabilidad de los comerciales en la gestión de sus condiciones
- Generación de alertas consistentes y estandarizadas que eviten olvidos o retrasos

Figura 8. Google Sheets Prueba de Condiciones DSV

PRUEBA CONDICIONES DSV

10.58

☆

📁

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda

🔍 Menús

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

🔍

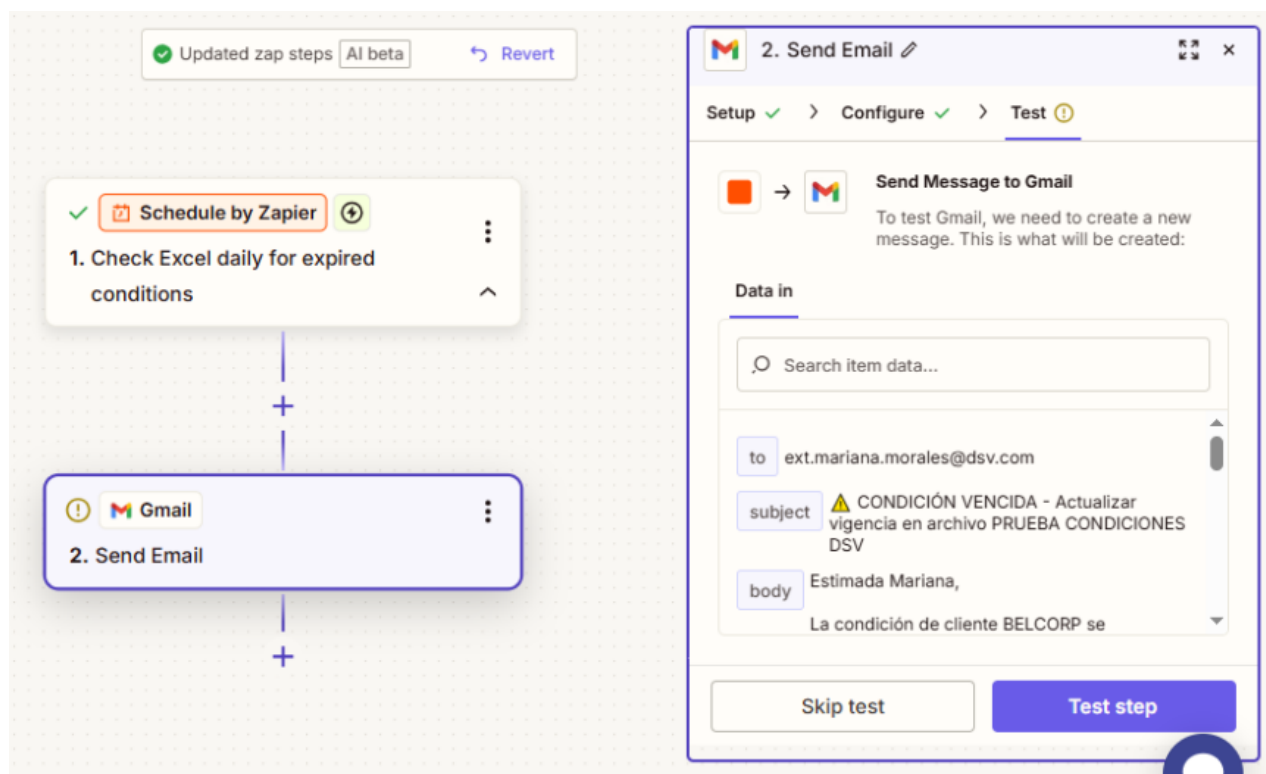
🔍

🔍

<

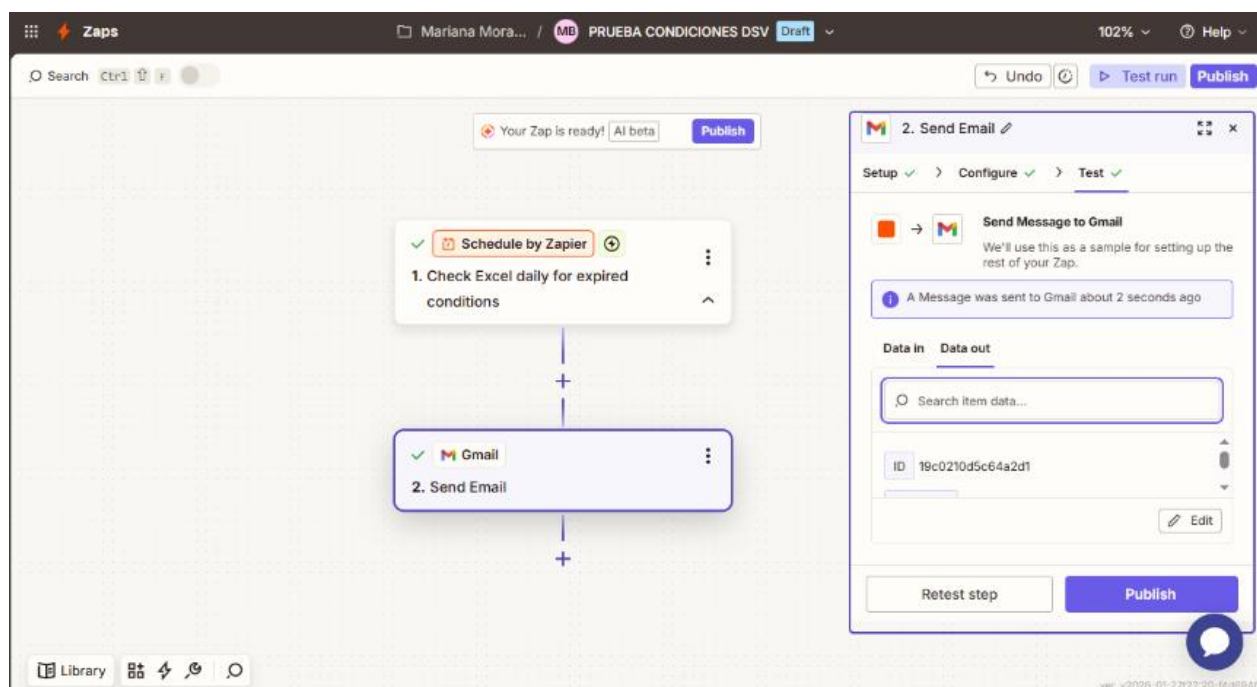
Tomado de: Google Sheets (2026)

Figura 9. Estructura en Zapier de automatización de alerta condiciones vencidas



Tomado de: Zapier (2026)

Figura 10. Prueba de funcionamiento del proceso completo de automatización



Tomado de: Zapier (2026)

Figura 11. Ejemplo básico de correo de alerta de condición vencida en Sharepoint



Tomado de: Gmail (2026)

3.2. Propuesta de Mejora #2: DSV R&D Guide – Manual de Funciones y Procesos

El **segundo eje** del plan se enfoca en la gestión del conocimiento del área de Demoras y Devoluciones FCL, ante la ausencia de documentación formal y la alta dependencia del aprendizaje informal.

3.2.1. Fase 1: Aprendizaje empírico y levantamiento inicial de información

Al inicio de la práctica profesional, la capacitación fue realizada por el practicante saliente durante una semana, mediante acompañamiento directo en la operación diaria. Durante este periodo, el conocimiento se transmitió de forma informal, mientras se atendían las tareas del día a día.

Ante la falta de un manual estructurado y considerando que la Team Lead Vanessa Sánchez también se encontraba en proceso de adaptación al área (había asumido la posición recientemente), se inició un registro personal de actividades, contactos, flujos de trabajo y decisiones operativas, apoyado en observaciones propias y consultas al equipo.

Esta situación evidenció la necesidad de documentar formalmente el conocimiento operativo, dado que la rotación de personal (tanto de practicantes como de líderes de equipo) generaba interrupciones en la continuidad del servicio y curvas de aprendizaje prolongadas.

3.2.1.1. Beneficios cualitativos de la Fase 1:

- Identificación clara de la necesidad de documentación formal del conocimiento
- Registro inicial de procesos, contactos clave y flujos operativos del área
- Conciencia sobre la dependencia del conocimiento tácito y sus riesgos asociados
- Base de información para la posterior sistematización del manual

3.2.2. Fase 2: Sistematización y documentación del conocimiento

Con el dominio progresivo del proceso operativo, se procedió a la recolección y organización sistemática de la información relacionada con:

- Actividades recurrentes del área de Demoras y Devoluciones FCL
- Canales de comunicación con navieras, clientes, transportadores y áreas internas
- Tiempos de respuesta esperados para cada tipo de solicitud
- Planes de contingencia ante situaciones especiales (congestión portuaria, huelgas, etc.)
- Manejos especiales de clientes con condiciones particulares

- Procesos de facturación de demoras y *drop-off*
- Uso del TMS para registro de fechas críticas y seguimiento operativo

Este trabajo dio lugar a la elaboración del **DSV R&D Guide (Return & Detention Guide)** [<https://heyzine.com/flip-book/223424ba67.html>], un manual en formato PDF con estructura tipo guía o revista, que documenta de forma clara y secuencial los procesos del área, incluyendo:

- Descripción del cargo y responsabilidades del practicante
- Flujo detallado del proceso de devolución de contenedores vacíos
- Explicación paso a paso del manejo de demoras (*demurrage y detention*)
- Directorio de contactos clave (navieras, transportadores, áreas internas)
- Formato de comunicaciones tipo y plantillas de correo estándar
- Resolución de casos frecuentes y situaciones de excepción
- Indicaciones sobre el uso del TMS y del archivo de condiciones comerciales

3.2.2.1. Beneficios cualitativos de la Fase 2:

- Documentación formal y estructurada del conocimiento operativo del área
- Organización clara de procesos, responsabilidades y flujos de trabajo
- Creación de un instrumento de consulta permanente para el equipo
- Reducción de la dependencia del conocimiento tácito de personas específicas
- Establecimiento de una base documental para futuras actualizaciones y mejoras

3.2.3.1. Beneficios cualitativos de la Fase 3:

- Reducción significativa de la curva de aprendizaje de nuevo personal
- Menor dependencia del conocimiento tácito de colaboradores salientes
- Mayor continuidad operativa ante rotación de practicantes o cambios en el liderazgo
- Apoyo directo a la supervisión y capacitación del equipo por parte de la Team Lead
- Establecimiento de un estándar documentado de las funciones y procesos del área

Figura 13. DSV R&D Guide Portada e Índice



Tomado de: Elaboración propia (2026), Heyzine [<https://heyzine.com/flip-book/223424ba67.html>]

Figura 14. Correo enviado a Team Lead OSC & Demoras con entrega de manual para implementación



Tomado de: Gmail (2026)

3.3. Conclusiones

El plan de mejora desarrollado durante la práctica profesional en DSV Air & Sea Colombia permitió cumplir de manera efectiva los tres objetivos específicos definidos, generando aportes concretos en la organización de la información, la coordinación interáreas y la transferencia de conocimiento en el área de Demoras y Devoluciones FCL.

En relación con el primer objetivo, el diagnóstico del proceso evidenció una gestión fragmentada de las condiciones comerciales, basada en correos electrónicos, archivos locales y consultas informales entre áreas, lo que generaba inconsistencias, errores recurrentes y demoras en la atención de solicitudes. Asimismo, se identificó una desalineación entre las áreas Comercial, Pricing y Demoras, así como la ausencia de documentación formal, factores que prolongaban la curva de aprendizaje del personal nuevo y concentraban el conocimiento operativo en pocas personas.

Respecto al segundo objetivo, el rediseño del archivo corporativo de condiciones comerciales en SharePoint permitió consolidar la información en un repositorio único y estandarizado para todas las sucursales. La definición de campos clave y el uso de listas desplegables contribuyeron a reducir errores de

registro y a facilitar la consulta de datos críticos para la operación. Aunque la implementación de alertas automáticas quedó planteada como una fase posterior por restricciones de aprobación, el archivo quedó estructuralmente preparado para su futura automatización y fue adoptado por los equipos tras su socialización y capacitación.

En cuanto al tercer objetivo, se desarrollaron instrumentos de gestión del conocimiento mediante un manual de funciones y una guía operativa paso a paso, que documentan de manera clara los procesos del área, los flujos de trabajo, los canales de comunicación y los casos operativos más frecuentes. Estos instrumentos permitieron transformar conocimiento tácito en conocimiento explícito, facilitando la inducción estructurada de nuevo personal y consolidándose como material de consulta permanente para la operación diaria.

De manera general, la evaluación de los resultados se realizó desde un enfoque **cualitativo**, dado que el área no contaba con indicadores de desempeño formales previos. No obstante, se evidenciaron mejoras observables, como la reducción de consultas repetitivas, la disminución de errores en el manejo de la información, una mayor facilidad de acceso a datos actualizados y una adaptación más ágil del nuevo practicante. La retroalimentación positiva del equipo y la incorporación efectiva de las herramientas en la operación diaria confirman el impacto real del plan de mejora y su contribución a una gestión más ordenada, profesional y sostenible del área.

4. SEGUIMIENTO PRÁCTICA PROFESIONAL

El seguimiento de la práctica profesional se desarrolló de manera progresiva entre **julio de 2025 y enero de 2026**, permitiendo comprender el funcionamiento del área de Demoras y Devoluciones FCL e implementar mejoras acordes con su realidad operativa. La socialización del archivo de condiciones comerciales y la capacitación a los equipos de *Pricing* y Comercial se realizaron en diciembre de 2025, tras la aprobación gerencial, mientras que el DSV R&D Guide fue entregado en enero de 2026 como parte del cierre y transferencia de conocimiento. A pesar de limitaciones asociadas a tiempos de aprobación, cambios de liderazgo y restricciones de automatización, los objetivos del plan se cumplieron satisfactoriamente, dejando herramientas operativas adoptadas por el área y orientadas a la continuidad del proceso.

Figura 15. Ciclos de actividades realizadas durante la práctica

Ciclo / Periodo	Actividades principales	Resultados / Logros	Dificultades / Observaciones
Ciclo 1 – Julio 2025: Inducción y aprendizaje operativo inicial	Capacitación inicial por parte del practicante saliente (una semana).	Comprensión básica del flujo operativo del área.	Capacitación informal sin documentación de respaldo.
	Acompañamiento en la gestión diaria de demoras y devoluciones.	Identificación de actores clave y canales de comunicación.	Team Lead también en proceso de adaptación al cargo.
	Aprendizaje del uso del TMS.	Registro personal de procesos observados durante la operación.	Aprendizaje simultáneo a una operación continua, sin pausas para inducción formal.
	Primeros contactos con navieras, clientes y áreas internas.		
Ciclo 2 – Agosto 2025: Diagnóstico del proceso y levantamiento de información	Observación detallada de los flujos de trabajo.	Identificación de la gestión dispersa en múltiples archivos Excel por sucursal.	Acceso limitado al histórico de decisiones operativas.
	Identificación de fuentes de información dispersas.	Detección de errores recurrentes por falta de estandarización.	Variabilidad de criterios entre usuarios de distintas branch.
	Mapeo de la interacción entre Pricing, Comercial y Demoras.	Evidencia de desalineación interáreas.	Consultas repetitivas sobre las mismas condiciones comerciales.
	Inicio del registro sistemático de actividades.	Reconocimiento de la ausencia de un manual de procesos.	
Ciclo 3 – Septiembre 2025: Diseño inicial del archivo de condiciones comerciales	Análisis del formato de condiciones existente.	Estructura preliminar del archivo centralizado.	Resistencia inicial al cambio del formato conocido.
	Propuesta de campos estandarizados.	Definición de campos clave (Branch, código IATA, días libres, tarifas).	Necesidad de validación con múltiples jefes.
	Diseño de listas desplegables.	Incorporación de comparación visual entre condiciones del cliente y de la naviera.	Ajustes iterativos según retroalimentación recibida.
	Consolidación de información de todas las branch.	Diseño aprobado por la Team Lead.	
Ciclo 4 – Octubre 2025: Rediseño y optimización del archivo en SharePoint	Implementación de listas desplegables.	Archivo de condiciones comerciales rediseñado y funcional.	Complejidad para mantener compatibilidad con registros antiguos.
	Unificación de todas las branch en una sola hoja.	Centralización de la información en un único repositorio.	Migración manual de datos históricos.
	Estandarización de criterios de registro.	Reducción del uso de texto libre.	Coordinación con TI para permisos en SharePoint.
	Preparación de lineamientos de uso.	Estructura preparada para futuras automatizaciones.	
Ciclo 5 – Noviembre 2025: Sistematización del manual de procesos (DSV R&D Guide)	Organización de la información recopilada durante la práctica.	Manual de funciones y procesos en etapa avanzada.	Tiempo limitado para documentar todos los escenarios posibles.
	Documentación de procesos operativos y casos especiales.	Documentación del flujo completo de devoluciones.	Necesidad de validación con la Team Lead.
	Elaboración de directorio de contactos y plantillas de comunicación.	Instrucciones de uso del TMS y del archivo de condiciones.	Ajustes derivados de cambios organizacionales.
Ciclo 6 – Diciembre 2025: Socialización y capacitación interáreas	Comunicación formal de los cambios por correo electrónico.	Aprobación gerencial para iniciar la transición al nuevo modelo.	Autorización gerencial otorgada únicamente hasta diciembre.
	Capacitación virtual a los equipos de Pricing y Comercial (15 de diciembre).	Capacitación exitosa y adopción del nuevo formato.	Automatización con Zapier no autorizada para 2025.
	Resolución de dudas operativas.	Mayor comprensión interdepartamental del proceso.	Necesidad de reforzar lineamientos en la práctica.
Ciclo 7 – Enero 2026: Cierre y transferencia de conocimiento	Finalización del DSV R&D Guide.	Manual completo entregado y socializado.	Tiempo limitado para seguimiento post-implementación.
	Envío formal del manual a la Team Lead Vanessa Sánchez.	Herramientas implementadas y operando.	Dependencia de adopción sostenida por el área.
	Transferencia de responsabilidades y recomendaciones futuras.	Capacitación del nuevo practicante mediante el manual.	Necesidad de actualización periódica del manual.
		Propuesta de automatización futura documentada.	

Tomado de: Elaboración propia Google Sheets (2026)

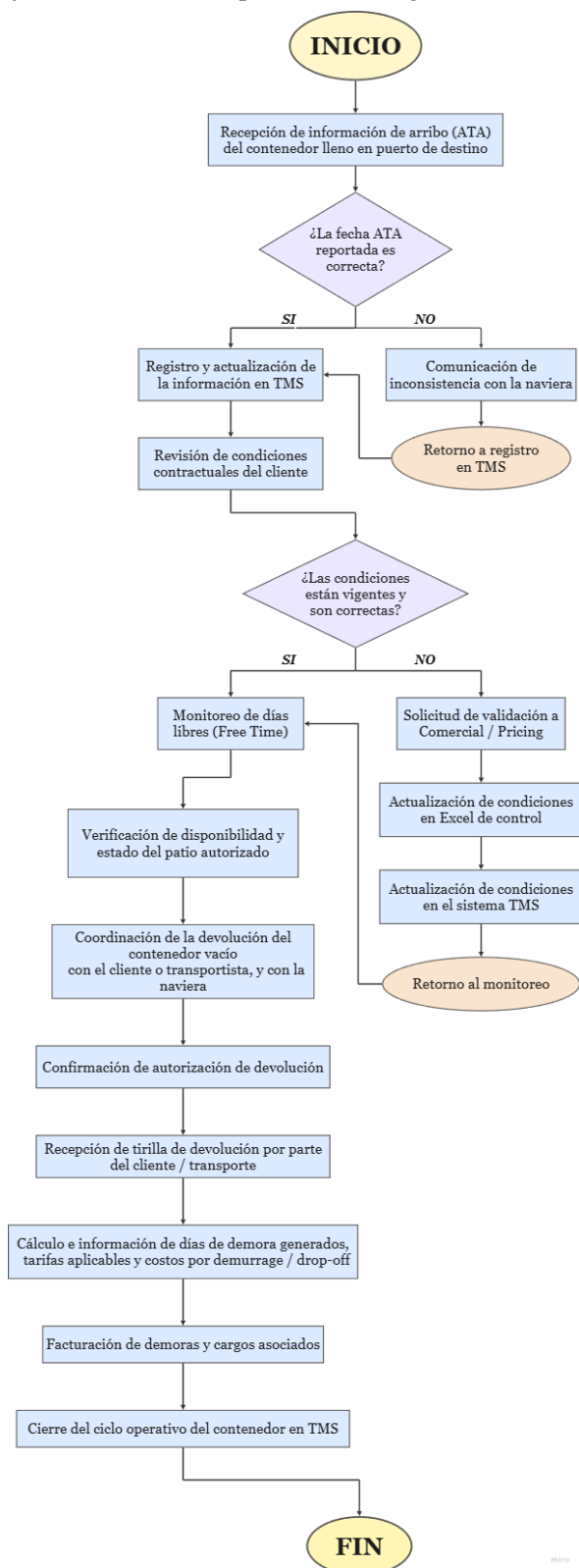
5. REFERENCIAS

- Almatrodi, I., Li, F., & Alojail, M. (2023). Organizational resistance to automation success: How status quo bias influences organizational resistance to an automated workflow system in a public organization. *Systems*, 11(2), 92. <https://doi.org/10.3390/systems11020092>
- Bauer, T. N., Bodner, T., Erdogan, B., Truxillo, D. M., & Tucker, J. S. (2007). Newcomer adjustment during organizational socialization: A meta-analytic review of antecedents, outcomes, and methods. *Journal of Applied Psychology*, 92(3), 707–721. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.3.707>
- Christopher, M. (2016). *Logistics & supply chain management* (5th ed.). Pearson Education.
- Cichosz, M., Wallenburg, C. M., & Knemeyer, A. M. (2020). Digital transformation at logistics service providers: Barriers, success factors and leading practices. *The International Journal of Logistics Management*, 31(2), 209–238. <https://doi.org/10.1108/IJLM-08-2019-0223>
- Cortez-Clavo, L. K., Salazar-Muñoz, M. I., & Morán-Santamaría, R. O. (2025). Digitalisation to improve automated agro-export logistics: A comprehensive bibliometric analysis. *Sustainability*, 17, 4470. <https://doi.org/10.3390/su17084470>
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (2001). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Harvard Business School Press.
- DSV A/S. (2024). Annual report 2024. <https://investor.dsv.com>
- DSV A/S. (s. f.). Purpose and strategy. <https://www.dsv.com/en/about-dsv/purpose-and-strategy>
- DSV A/S. (s. f.). Winning as one. <https://www.dsv.com/en/about-dsv/winning-as-one>
- García-Fallú, K. M., & Castelo-Salazar, A. (2023). Gestión de la cadena de suministro en contextos cambiantes mediante un análisis bibliográfico. *Innova Science Journal*, 4(2).
- Google Maps. (s. f.). Ubicación oficinas DSV Air & Sea Colombia.
- Gritsenko, S., Karpun, O., & Kolisnichenko, A. (2022). Digitalization of logistics company business process in conditions of Industry 4.0. *Electronic Scientific Journal “Intellectualization of Logistics and Supply Chain Management”*, (1).

- Hammer, M., & Champy, J. (2009). Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution (Updated ed.). HarperCollins.
- Lam, H., & Tang, V. (2023). Digital transformation for cold chain management in the freight forwarding industry. *International Journal of Engineering Business Management*, 15. <https://doi.org/10.1177/18479790231153045>
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation. Oxford University Press.
- Prado-Chinga, A. E., Aliri, C., & Christian, C. G. (2023). El efecto de la digitalización en la gestión empresarial desde un enfoque exploratorio. *Innova Science Journal*, 3(1).
- Rathore, B., Gupta, R., Biswas, B., Srivastava, A., & Gupta, S. (2022). Identification and analysis of adoption barriers of disruptive technologies in the logistics industry. *The International Journal of Logistics Management*, 33(3), 1080–1112. <https://doi.org/10.1108/IJLM-06-2021-0284>
- Smerichevska, S., Prodanova, L., & Yakushev, O. (2024). Digitization of logistics and supply chain management. *Electronic Scientific Journal “Intellectualization of Logistics and Supply Chain Management”*, (1).
- Tiwari, M. K., Bidanda, B., Geunes, J., Fernandes, K., & Dolgui, A. (2024). Supply chain digitisation and management. *International Journal of Production Research*, 62(6), 1659–1665. <https://doi.org/10.1080/00207543.2023.2262217>
- Trans.INFO. (2025, 13 de junio). DSV finaliza la adquisición de DB Schenker por 14.300 millones de euros. <https://trans.info/es/db-schenker-dsv-408595>
- Zapier. (2025). Workflow automation platform. <https://zapier.com>

6. ANEXOS

Anexo A. Diagrama de flujo de funciones del practicante en gestión de demoras y devoluciones.



Tomado de: Elaboración propia (2026)

DSV

R&D Guide

*Internal Strategic Guide for Import
FCL Container Returns and
Demurrage*



2026



DSV Colombia

Elaborado por
Mariana Morales Bohórquez



ÍNDICE

1. ASPECTOS INTRODUCTORIOS

- 1.1. Conceptos Clave
- 1.2. Tipos de Cliente

2. CONCEPTOS PARA DEVOLUCIONES

3. TIPS Y ORGANIZACIÓN DEL NAVEGADOR

- 3.1. Configuración recomendada de pestañas
- 3.2. Recomendación Horario de Tareas

4. ACTUALIZACIÓN DE DEVOLUCIONES EN TMS

- 4.1. Casos Especiales: King y Seaboard

5. ACTUALIZACIÓN DE FECHAS DE ARRIBO (ATAS)

- 5.1. Notas importantes ATA por naviera

6. DEVOLUCIONES POR NAVIERA

- 6.1. HAPAG | Cartagena
- 6.2. HAPAG | Patios y Buenaventura
- 6.3. CMA CGM | Patios Interior
- 6.4. CMA CGM | Cartagena y Buenaventura
- 6.5. MSC
- 6.6. MAERSK
- 6.7. ONE
- 6.8. ZIM, COSCO, EVERGREEN, OOCL, HMM
- 6.9. YANG MING
- 6.10. PIL



¡Haz CLIC sobre el tema que quieres buscar para dirigirte a la página!



¡Haz ZOOM al pdf para visualizar mejor las imágenes!

ÍNDICE

7. ACTUALIZACIÓN DE CONDICIONES

7.1. Condiciones de Naviera

8. CONSULTA EN CARGOWISE (CW1)

9. ENVÍO DE FACTURAS

10. CONTROL ESPECIAL: CLIENTE BELCORP

11. FIRMAS DE CORREO

11.1. Anulación de facturas

11.2. Asignación Webcost

11.3. Solicitud Código 64

11.4. Solicitud de condiciones

11.5. Devolución para el Lunes o Siguiente Semana

11.6. Devolución CMA Buenaventura 40' y especiales

11.7. Devolución CMA Cartagena

11.8. Confirmar devoluciones - General

11.9. Solicitud devolución PIL

11.10. Solicitar devolución MSC

11.11. Solicitar fecha de arribo a naviera

11.12. Confirmar devolución ONE

11.13. No hay citas en patio/puerto

11.14. Solicitar autorización devolución Cartagena Hapag

11.15. Solicitar días libres a naviera

11.16. Confirmar fecha y lugar de devolución a naviera

11.17. Validando con naviera

11.18. Crear cliente TMS

12. CIERRE

A large, stylized number '1' in a light blue color, serving as a background for the title.

ASPECTOS INTRODUCTORIOS

DSV

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

Bienvenido/a al Área de Demoras y Devoluciones

El área de Demoras y Devoluciones de DSV es responsable de gestionar la devolución de contenedores completos (FCL - Full Container Load) en operaciones de importación marítima. Con este manual podrás guiarte para ejercer tus funciones dentro del área lo más eficiente posible.

¿Qué son los Contenedores FCL?

Un contenedor FCL significa que el contenedor completo pertenece a la mercancía de un solo cliente, a diferencia de los contenedores LCL (Less than Container Load) donde varios clientes comparten un mismo contenedor.

Conceptos Clave

HBL (House Bill of Lading)

Es el contrato de transporte entre DSV y el Cliente final. Este documento identifica la carga específica de cada cliente.

MBL (Master Bill of Lading)

Es el contrato de transporte entre DSV y la Naviera. Puede agrupar varios HBL bajo un mismo MBL.

Shipment

Normalmente es el mismo número del HBL pero con una "S" al inicio. Se utiliza para identificar el embarque en el sistema.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

Tipos de Cliente

Clientes Pool

Son clientes que no manejan altos volúmenes o alta frecuencia de carga. Por esta razón, no tienen condiciones especiales negociadas y aplican las condiciones estándar de DSV.

Ubicación: Se encuentran en el SharePoint de Condiciones Especiales de Clientes, en la pestaña número 2 llamada "POOL".

Tip: Si buscas un cliente en la lista normal y no aparece, es muy probable que sea un cliente POOL. Procede a buscar en la segunda pestaña.

- **Condiciones Estándar DSV (vigentes al momento de la elaboración de este manual)**

Concepto	Valor
Días Libres	9 días
Tarifa por Día de Demora	230 USD
Tarifa Drop Off	460 USD

Elaboración propia.

E6349							
A	B	C	D	E	F	G	H
1	Branch						
2	0	BAQ	BGA	BO5	BOG		
3	CLO	MDE	PEI	PRO	(blank)		
4							
5							
6							
7							
8							
9	Branch	NIT	DSV ID	Customer Name	Sales	Pricing	Vertical
10	0	0	6400825332	DSV AIR&SEA CO LTD SHENZHEN BRANCH	POOL	Dany Oquedo	Automotive
11	0	0	6400992036	DARKA FOR TRADING & SERVICES CO. LTD.	POOL	Dany Oquedo	Other
12	0	0	6401123943	DSV Road Limited - R350	POOL	Dany Oquedo	Industrial
13	0	0	6401148150	DSV S.p.A.	POOL	Dany Oquedo	Automotive
14	0	0	6401148154	DSV Air & Sea GmbH	POOL	Dany Oquedo	Automotive
15	0	0	6401151939	DSV Road Spain S.A.U. - R470	POOL	Dany Oquedo	Consumer
16	0	0	6401182516	DSV Air & Sea Co. Ltd. - I736	POOL	Dany Oquedo	Consumer
17	0	0	6401188834	DSV Road OOO - R609	POOL	Dany Oquedo	Consumer
18	0	0	6401202984	DSV Insurance A/S - E300	POOL	Dany Oquedo	Other
19	0	0	6401205461	DSV Air & Sea NV - I441	POOL	Dany Oquedo	Consumer
20	0	0	6401241508	DSV HUNGARIA KFT - R560	POOL	Dany Oquedo	Consumer
21	0	0	6401252898	REINCO S.A.	POOL	Dany Oquedo	Other
22	0	0	6401268842	DSV Air & Sea Ltd. (UK) - I300	POOL	Dany Oquedo	Industrial
23	0	0	6401268873	DSV Air & Sea B.V. - I422	POOL	Dany Oquedo	Other
24	0	0	6401269097	DSV Österreich Spedition GmbH-R490	POOL	Dany Oquedo	Consumer
25	BOG	8300357436	6401319243	AIRMAR CARGO SA	POOL	Dany Oquedo	Other
26	0	0	6401341285	DSV Air & Sea SAS - I462	POOL	Dany Oquedo	Consumer
27	0	0	6401344493	PLUSCARGO S.R.L.	POOL	Dany Oquedo	Other
28	0	0	6401355667	DSV Air & Sea Inc. - I902	POOL	Dany Oquedo	Automotive
29	0	0	6401405965	ACTIVE AIRLINE REPRESENTATIVES BV	POOL	Dany Oquedo	Other
30	0	0	6401406404	DSV Estonia AS - R542	POOL	Dany Oquedo	Consumer
31	0	0	6401406406	DSV Latvia SIA - R502	POOL	Dany Oquedo	Industrial
32	0	0	6401406408	DSV AIR & SEA A/S - I101	POOL	Dany Oquedo	Automotive

Tomado de DSV Sharepoint Portafolio de Clientes.

Clientes de Proyectos

Son clientes especiales que se identifican en el SharePoint de Condiciones Especiales con la etiqueta "PRO" en la primera columna (Branch).

Importante: El área de Proyectos es la responsable de todo el manejo y facturación de drop off y demoras para estos clientes. Nosotros solo los tenemos como referencia.

• Condiciones Al Costo

A menos que el área de Proyectos indique lo contrario, las condiciones que se actualizan en TMS para estos clientes son **AL COSTO**, es decir:

- El valor exacto que cobra la naviera a DSV (consultar en Gastos Locales)
- Los mismos días libres que da la naviera a DSV

Número Contenedor	Cliente	Naviera	Tipo Tamaño Cont.	NR DO2	Ciudad Origen	Ciudad Destino	HLB	BL	Fecha ETA	Fecha ATA	Ciudad Devolución	Fecha real Devolución en naviera	Días Libres Cliente	Valor Día Demora Cliente	Fecha Límite Devolución Cliente	Total Días Demora Cliente	Total Valor Demora Cliente	Según Último Corte Demoras Cliente	Tarifa Naviera	GP	Días Libres Naviera	Valor Demora Naviera (Param)
MSMU570900	HALLIBURTON LATAM AMERICA SRL SUCURSAL COLOMBIA	MSC - MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY (MEDU)	HC 40"		(36993) SINGAPORE (SINGAPUR) (ASIA)	(1030) CARTAGENA (COLOMBIA) (LATAM)	SIN0556302	MEDUUD529928	2026-01-04		(-)	(yyyy-mm-dd)	14	172 USD		0	0 USD	0 días 0 USD	0	0	14	172 USD

Tomado de TMS.

CONCEPTOS PARA DEVOLUCIONES

DSV

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

Drop Off

- Es el cobro que realiza la naviera por devolver el contenedor **AL INTERIOR DEL PAÍS** (Bogotá, Cali, Medellín)
- **NO SE COBRA EN PUERTO**
- Este cobro es **POR CONTENEDOR**. Si un MBL tiene 3 contenedores, se cobrará para cada uno

Comodato

Documento que legitima el contrato en el cual una naviera presta los contenedores a un tercero para uso temporal, con la obligación de devolverlos en el lugar y tiempo acordados.

Tirilla de devolución

Soporte que valida la devolución del contenedor, incluyendo el estado, la fecha y el lugar.

Estado de Patios

Es la disponibilidad que tienen los patios, por naviera, para recibir unidades en los diferentes patios al interior del país.

¿Dónde consultar?:

En las páginas web de las navieras | Algunos requieren consulta por correo

Importante: El estado varía cada semana. Solo podemos confirmar devoluciones para la semana presente. Si solicitan para semanas futuras, informa que el lunes a primera hora se validará la disponibilidad para esa semana.

Documentación: Agrega pantallazos al Excel de Estado de Patios, en una hoja nueva cada semana con la fecha correspondiente para reconocer cuándo estuvieron vigentes.

ESTADO DE PATIOS SEMANAL 2025

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

FileHomeInsertSharePage LayoutFormulasDataReviewViewAutomateHelpDraw

Undo

</

General

\$€%

Number

Conditional Formatting

Tomado del Sharepoint Estado de Patios DSV.

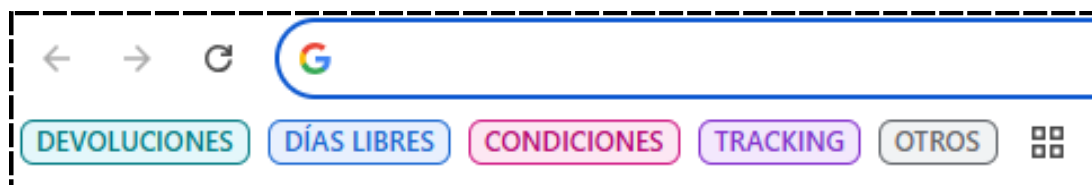
TIPS Y ORGANIZACIÓN DEL NAVEGADOR



[VOLVER AL ÍNDICE](#)

Configuración recomendada de pestañas

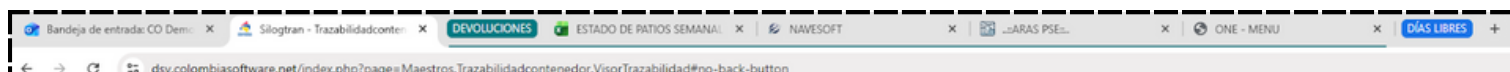
Te recomiendo organizar tus pestañas del navegador de la siguiente manera para mayor eficiencia en tus operaciones diarias:



Tomado de Chrome.

Grupo 1: Devoluciones por correo

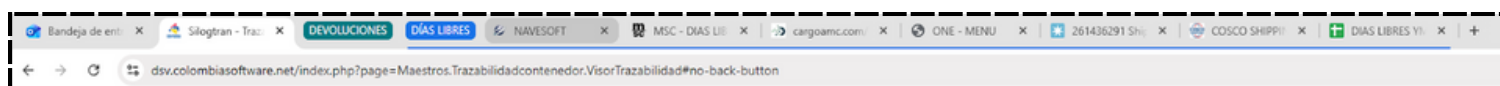
- Estado de patios semanal 2025
- Hapag: <https://navesoftonline.com/serviciosonlinea.html>
- Maersk: <https://clientes.aras.com.co/PSEARAS-war/aplicacion/contenido/liquidar.xhtml?app=LQUDR>
- ONE: [https://formsweb.navesoft.com/ords_one_croma/WEB MENU PRINCIPAL](https://formsweb.navesoft.com/ords_one_croma/WEB_MENU_PRINCIPAL)



Tomado de Chrome.

Grupo 2: Consulta de días libres

- Hapag: <https://navesoftonline.com/serviciosonlinea.html>
- MSC: [https://formsweb.navesoft.com/ords_mscprod/OVAMSC.DIAS LIBRES WEB](https://formsweb.navesoft.com/ords_mscprod/OVAMSC.DIAS_LIBRES_WEB)
- CMA: <https://www.cargoamc.com/es-es/Login?returnurl=%2fes-es%2fSERVICIOS-CMA-CGM%2fConsultas-CMA-CGM%2fEmission-D%C3%ADas-libres-SQ>
- ONE: [https://formsweb.navesoft.com/ords_one_croma/WEB MENU PRINCIPAL](https://formsweb.navesoft.com/ords_one_croma/WEB_MENU_PRINCIPAL)
- Maersk: <https://www.maersk.com/hub/>
- COSCO: <https://elines.coscoshipping.com/ebusiness/demurrageCharge/>
- Yang Ming: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1S_asyHXgbYXT-TzPiCbhFA-IY-8_RdDveIYSTePU_0o/edit?usp=sharing



Tomado de Chrome.

Grupo 3: Excel SharePoints

- **Condiciones de clientes:** CONDICION ESPECIALES 2026.xlsx
- **Información navieras:** INFORMACION NAVIERAS.xlsx
- **Portafolio de clientes:** DSV Colombia - Portafolio Nacional 2025 - 6.xlsx
- **Gastos locales:** GASTOS LOCALES NETOS NAVIERAS 2025 - FES FIS.xlsx

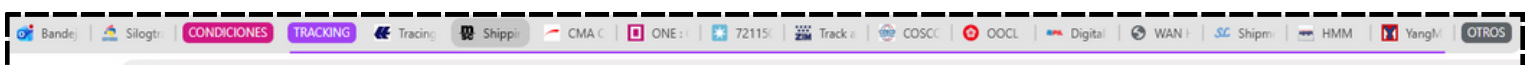
Importante: Es necesario ir a TEAMS para buscar los archivos anteriormente mencionados, y así posteriormente fijarlos en la barra de tareas.



Tomado de Chrome.

Grupo 4: Tracking de navieras

- **Hapag:** <https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/track/track-by-booking-solution.html>
- **MSC:** <https://www.msc.com/en/track-a-shipment>
- **CMA:** <https://www.cma-cgm.com/ebusiness/tracking/search>
- **ONE:** <https://ecomm.one-line.com/one-ecom/manage-shipment/cargo-tracking>
- **Maersk:** <https://www.maersk.com/tracking>
- **ZIM:** <https://www.zim.com/tools/track-a-shipment>
- **COSCO:** <https://elines.coscoshipping.com/ebusiness/cargoTracking>
- **OOCL:** <https://www.oocl.com/eng/ourservices/eservices/cargotracking/Pages/cargotracking.aspx>
- **PIL:** <https://www.pilship.com/digital-solutions/?tab=customer&id=track-trace&label>
- **Wan Hai:** <https://www.wanhai.com/views/Main.xhtml>
- **Evergreen:** https://ct.shipmentlink.com/servlet/TDB1_CargoTracking.do
- **HMM:** <https://www.hmm21.com/e-service/general/trackNTrace/TrackNTrace.do>
- **Yang Ming:** https://www.yangming.com/en/esolution/cargo_tracking



Tomado de Chrome.

Grupo 5: Herramientas adicionales

- **Buzón de facturas:**
<https://outlook.office.com/mail/CO1.Invoices@co.dsv.com/>
- **CargoWise (Citrix):**
<https://workspace.emea.dsv.com/Citrix/DSVINTWeb/#/logout?userHint=inactivity>



Tomado de Chrome.

Recomendación Horario de Tareas

Te recomiendo organizar tu tiempo a lo largo del día mediante un horario que te permita realizar todas tus actividades de forma eficiente, evitando olvidos y retrasos.

A continuación, te sugiero probar la siguiente rutina:

1.

Al iniciar la jornada, evita revisar el correo de inmediato.

- Enfócate primero en actualizar las **devoluciones y ATAs en el TMS**, dando prioridad a las devoluciones.
- Las ATAs pueden gestionarse progresivamente durante el día.



2.

Actualiza el archivo de BELCORP

- Revisa y actualiza el archivo CONTROL DEVOLUCIONES BELCORP, asegurando que la información esté completa y al día.



[VOLVER AL ÍNDICE](#)

3.

Revisión del correo electrónico (CO.SHA.DEMORAS)

- Revisa los correos desde el más antiguo al más reciente (de abajo hacia arriba).
- Etiqueta cada correo según la tarea correspondiente para facilitar la organización y visibilidad del trabajo en equipo.



4.

Gestión y respuesta de correos

- Responde los correos necesarios con el objetivo de depurar la bandeja lo más posible y evitar acumulaciones.



5.

Actualización de condiciones

- Actualiza de inmediato las condiciones que ya hayan sido confirmadas por correo, evitando reprocesos.



6.

Reporte de condiciones

- Descarga el reporte de condiciones correspondiente.
- Si ya tienes un archivo en proceso, continúa trabajando sobre él solicitando condiciones por correo o verificando la información en el cuadro de condiciones.

Importante: Durante el resto del día, es indispensable alternar constantemente entre la revisión del correo y la actualización de condiciones. El **correo electrónico nunca debe descuidarse**, ya que es el principal canal de comunicación y seguimiento.

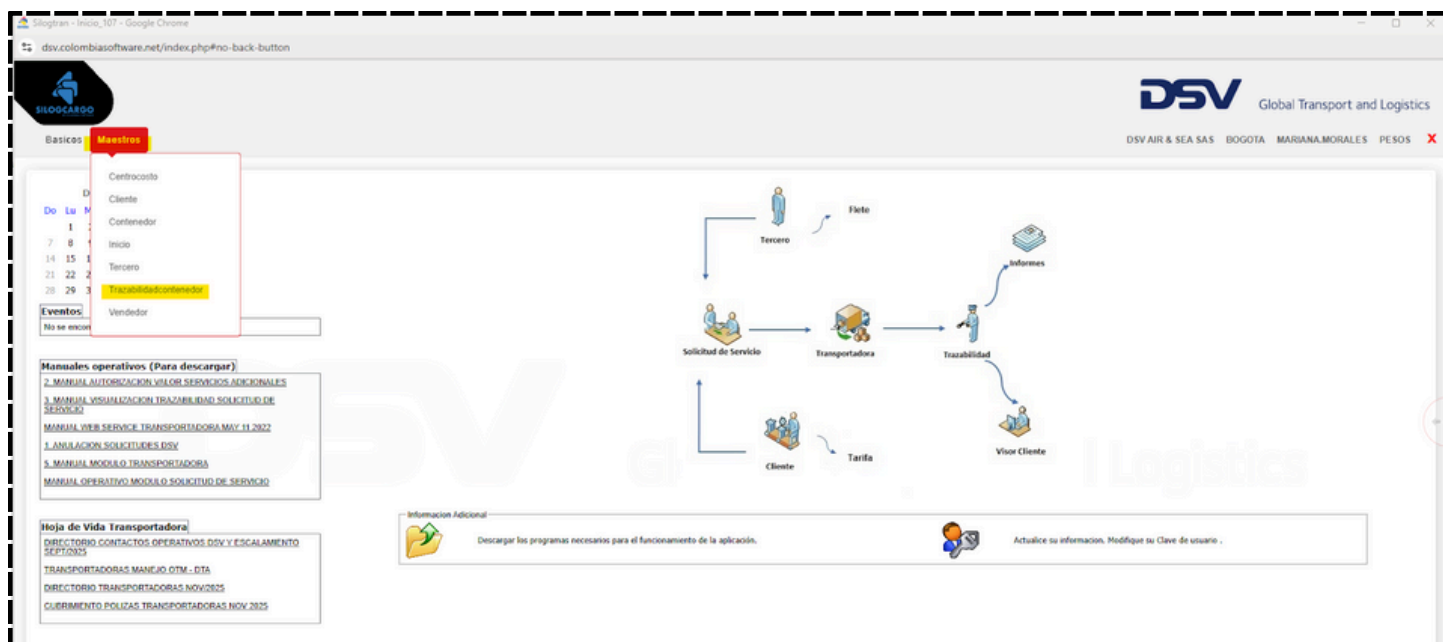
ACTUALIZACIÓN DE DEVOLUCIONES EN TMS



[VOLVER AL ÍNDICE](#)

Paso 1: Acceder al sistema

- **Ingresa a TMS:** <https://dsv.colombiasoftware.net/index.php#no-back-button>
- Ve a **Maestros** → **Trazabilidad Contenedor**
- Selecciona **Procedimientos** → **Visor Trazabilidad**



Tomado de TMS.

Paso 2: Configurar los filtros

- **Tipo de Servicio:** Selecciona IMPORTACIÓN
- **Fecha ETA:**
 - **Primera casilla:** Retrocede 2 meses más 2 días desde hoy
 - **Segunda casilla:** Día actual
 - **Nota:** El sistema solo permite filtrar 2 meses a la vez
- **Estado Tránsito:** Selecciona los siguientes filtros:
 - SIN FECHA ATA
 - SIN CONDICIONES CLIENTE Y NAVIERA
 - SIN CONDICIONES NAVIERA
 - SIN CONDICIONES CLIENTE
 - PENDIENTE DEVOLUCIÓN
 - LIQUIDACIÓN

VOLVER AL ÍNDICE

Tomado de TMS.

Paso 3: Realizar la búsqueda

- Haz clic en **Buscar**.
- **Recomendación:** Mantén rangos de 80-100 embarques por búsqueda para trabajar más cómodamente.

Paso 4: Verificar el estado de los contenedores

Para cada número de BL que aparezca:

- Búscalo en el tracking correspondiente de la naviera
- Verifica si el estado del contenedor indica **GATE IN EMPTY** o **EMPTY CONTAINER**
- Este estado significa que el contenedor ya fue devuelto vacío en patio o puerto

Type	Container No.	Status	Date	Place of Activity
☒ 45GP	HAMU 1913122	Gate in empty	2025-12-23	MEDELLIN
☐ 45GP	HAMU 2707996	Departure from	2025-12-20	CARTAGENA (COLOMBIA)

Tomado de Hapag-Lloyd Tacking.

Paso 5: Actualizar la información

En las celdas correspondientes, actualiza:

- Ciudad Devolución
- Fecha Real Devolución en Naviera

Cod. Traza	Type	Estado	Número Contenedor	Cliente	Naviera	Tipo Tamaño Cont.	NR DOZ	Ciudad Origen	Ciudad Destino	HLB	BL	Fecha ETA	Fecha ATA	Ciudad Devolución	Fecha real Devolución en naviera	Días Libres Cliente	Valor Día Demora Cliente	Fecha Límite Devolución Cliente	Total Días Demora Cliente	Total Valor Demora Cliente	Según Último Corte Demoras Cliente
85547	AGT	CERRADO	HAMU1913122	NATURA COSMETICOS LTDA	HAPAG-LLOYD	HC 40"		(32616) SANTOS (BRASIL) (LATAM)	(1030) CARTAGENA (COLOMBIA) (LATAM)	SA00115913	HLCUSS5251043764	2025-12-13	2025-12-13	MEDELLIN (COLOMBIA - LATAM)	2025-12-23 (yyyy-mm-dd)	14	210 USD	2025-12-26	0	0 USD	0 días 0 USD
85570	AGT	PENDIENTE DEVOLUCION	HAMU2707996	NATURA COSMETICOS LTDA	HAPAG-LLOYD	HC 40"		(32616) SANTOS (BRASIL) (LATAM)	(1030) CARTAGENA (COLOMBIA) (LATAM)	SA00115913	HLCUSS5251043764	2025-12-13	2025-12-13	(-)	(yyyy-mm-dd)	14	210 USD	2025-12-26	0	0 USD	0 días 0 USD

Tomado de TMS.

Selección	No Factura	Fecha Factura	Pre-Liquidar Demoras	Pre-Liquidar DropOff	Estado	Alerta (Condiciones Naviera/Cliente)	Check
▼		(yyyy-mm-dd)	☐	☐	LIQUIDACION		☒
▼		(yyyy-mm-dd)	☐	☐	LIQUIDACION		☒
▼		(yyyy-mm-dd)	☐	☐	LIQUIDACION		☒
▼		(yyyy-mm-dd)	☐	☐	LIQUIDACION		☒
▼		(yyyy-mm-dd)	☐	☐	LIQUIDACION		☒
▼		(yyyy-mm-dd)	☐	☐	LIQUIDACION		☒
▼		(yyyy-mm-dd)	☐	☐	LIQUIDACION		☒
▼		(yyyy-mm-dd)	☐	☐	LIQUIDACION		☒
▼		(yyyy-mm-dd)	☐	☐	SIN CONDICIONES CLIENTE	Para este registro: -NO existe condiciones en cliente.	☒
▼		(yyyy-mm-dd)	☐	☐	LIQUIDACION		☒
▼		(yyyy-mm-dd)	☐	☐	LIQUIDACION		☒
▼		(yyyy-mm-dd)	☐	☐	SIN CONDICIONES CLIENTE	Para este registro: -NO existe condiciones en cliente.	☒
▼		(yyyy-mm-dd)	☐	☐	SIN CONDICIONES CLIENTE	Para este registro: -NO existe condiciones en cliente.	☒
▼		(yyyy-mm-dd)	☐	☐	SIN CONDICIONES CLIENTE	Para este registro: -NO existe condiciones en cliente.	☒
▼		(yyyy-mm-dd)	☐	☐	SIN CONDICIONES CLIENTE	Para este registro: -NO existe condiciones en cliente.	☒

Tomado de TMS.

Paso 6: Guardar los cambios

¡Muy importante!

- Verifica que todos los embarques estén seleccionados
- Haz clic en **GRABAR**
- Este paso es el que guarda todo el proceso realizado

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

Casos Especiales: King y Seaboard

Naviera King

Para esta naviera, debemos solicitar los datos de devolución por correo, ya que no podemos consultarlos en línea.

- Busca el número de BL en el correo de Demoras
- Encontrarás las notificaciones de arribo que ellos envían
- Verás un cuadro con los próximos embarques a arribar
- Sobre ese correo, responde a todos usando la firma: **SOLICITAR FECHA DE DEVOLUCION O ATA** (según lo que necesites)
- Ellos te responderán con la información
- Actualiza los datos en TMS

Ventaja adicional: Tener esta información en correo nos sirve como soporte en caso de inconvenientes con el cobro de demoras. Por ejemplo, si nos cobran más días porque empiezan a contar desde un día de arribo equivocado, tendremos el correo como respaldo.

REPORTE DE EMBARQUE//ARRIVAL NOTICE // DSV AIR & SEA S.A.S // MN HOHEPLATE V- 153S // BL PEVCTG57553 - PEVCTG57556

Estimado Cliente de la línea KING OCEAN SERVICES,

Correo King

Con la presente nos permitimos informarle el status de su carga.

MN HOHEPLATE V- 153S

No. CONTENEDOR	BILL OF LADING	CONSIGNEE	NOTIFY	FECHA ZARPE	ARRIBO ESTIMADO	EMISION EN DESTINO
KOSU-223152-1	PEVCTG57553	DSV AIR & SEA S.A.S	DSV AIR & SEA S.A.S	14/12/2025	19/12/2025	SI
KOSU-493502-6	PEVCTG57556	DSV AIR & SEA S.A.S	DSV AIR & SEA S.A.S	14/12/2025	19/12/2025	SI

REPORTE DE EMBARQUE//ARRIVAL NOTICE // DSV AIR & SEA S.A.S // MN HOHEPLATE V- 153S // BL PEVCTG57553 - PEVCTG57556

Internal

Buen día estimados

Agradezco su apoyo confirmando cuál fue la fecha y ciudad de devolución de las unidades anteriormente mencionadas.

Quedo atenta, gracias.

Best regards,

Mariana Morales, External, Trainee
SPR Procurement Service



Global Transport and Logistics

DSV Air & Sea S.A.S. | Colombia

Solicitud

REPORTE DE EMBARQUE//ARRIVAL NOTICE // DSV AIR & SEA S.A.S // MN HOHEPLATE V- 153S // BL PEVCTG57553 - PEVCTG57556

Internal

External email: Be careful with links and attachments

Buenos días
Confirmando lo solicitado

Respuesta

KOSU-223152-1 devolución en Bogotá 29/12/2025	PEVCTG57553	DSV AIR & SEA S.A.S
KOSU-493502-6 devolución en Cartagena 24/12/2025	PEVCTG57556	DSV AIR & SEA S.A.S

Cordialmente

DINASELA RAMOS MORENO
Asistente Administrativo

Tomados del Correo de Demoras DSV.

Naviera Seaboard

Similar al proceso de King, debemos solicitar la información por correo. Utiliza la firma correspondiente para solicitar la información necesaria.

Contactos:

- Alvaro.Sanchez@seaboardcolombia.com.co
- William.Cortes@seaboardcolombia.com.co
- Claudia.Jimenez@seaboardcolombia.com.co

VOLVER AL ÍNDICE

ACTUALIZACIÓN DE FECHAS DE ARRIBO (ATAS)



[VOLVER AL ÍNDICE](#)

¿Cuándo lo hacemos?

Cuando en TMS aparezcan embarques sin fecha ATA.

Cod Traza	Type	Estado	Número Contenedor	Cliente	Naviera	Tipo Tamaño Cont.	NR DOZ	Ciudad Origen	Ciudad Destino	HL	BL	Fecha ETA	Fecha ATA	Ciudad Devolución	Fecha real Devolución en naviera	Días Libres Cliente	Valor Día Demora Cliente	Fecha Límite Devolución Cliente	Total Días Demora Cliente
65926	AGT	SIN FECHA ATA	TGBU7487010	CONSUMER ELECTRONICS GROUP SAS	MSC - MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY (MEDU)	HC 40"		(49478) SHEKOU PT (CHINA) (ASIA)	(8483) BUENAVENTURA (COLOMBIA) (LATAM)	SZX71063114	MEDURH659225	2025-12-24		(-)	(yyyy-mm-dd)	18	230 USD		0
65940	AGT	SIN FECHA ATA	SUDU1491145	COATS CADENA ANDINA SA	MAERSK	GP 20"		(45047) LAEM CHABANG (TAILANDIA) (ASIA)	(8483) BUENAVENTURA (COLOMBIA) (LATAM)	LCH0070616	721150260	2025-12-24		(-)	(yyyy-mm-dd)	18	230 USD		0

Tomado de TMS.

Paso 1: Buscar el BL

Busca el número de BL en el tracking correspondiente de la naviera.

Paso 2: Consultar el itinerario

Despliega el itinerario del contenedor. En este caso, no buscamos el último estado (unidad vacía), sino el primer estado que refleje:

- Puerto de destino
- Estado **VESSEL ARRIVAL** (que corresponde al día de arribo)

BETTER WAYS



Shipping

End-to-End Solutions

Air Freight

News

 My CMA CGM

Date	Moves	Location	Vessel (Voyage)
Hide Previous Moves			
 Tuesday, 04-NOV-2025	 08:25	EMPTY TO SHIPPER	ZHONGSHAN 
 Tuesday, 04-NOV-2025	 10:06	READY TO BE LOADED	ZHONGSHAN 
 Wednesday, 05-NOV-2025	 20:48	LOADED ON BOARD	ZHONGSHAN  ZHONG HANG 939 (1M2-EVN)
 Friday, 07-NOV-2025	 08:49	DISCHARGED IN TRANSITMENT	SHEKOU  ZHONG HANG 939 (1M2-EVN)
 Monday, 10-NOV-2025	 17:03	LOADED ON BOARD	SHEKOU  CMA CGM DOLOMITES (0PPMSC2MA)
 Monday, 10-NOV-2025	 22:48	VESSEL DEPARTURE	SHEKOU  CMA CGM DOLOMITES (0PPMSC2MA)
 Tuesday, 23-DEC-2025	 05:36	VESSEL ARRIVAL	CARTAGENA, CO  CMA CGM DOLOMITES (0PPMSW2MA)
 Tuesday, 23-DEC-2025	 13:05	DISCHARGED	CARTAGENA, CO  CMA CGM DOLOMITES (0PPMSW2MA)

 Times reflected are local Times

 Provisional moves not found, please feel free to use Contact Support link for more information

Tomado de CMA CGM Tracking.

Paso 3: Actualizar en TMS

- Haz clic en el código de traza en TMS
- En la celda de fecha ATA se desplegará un calendario
- Selecciona la fecha que observaste en el tracking
- Haz clic en **GRABAR** para guardar correctamente

Formulario de Trazabilidad Contenedor

Datos Básicos

Código	Contenedor	Tipo/Tamaño Pies
65368	✓ CAJ44496571	HC DRY 40
Naviera	Número Documento	Tipo Servicio
CMA CGM		REPORTACION
DO	HBL	Nº PEDIDO
	ZSN7900215	
BL	Cliente	Centro Costo
ZSN6787537	✓ ASSA ALOY AMERICAS INTERNATIONAL LOGISTIC CENTER S.A.	✓ BOGOTA
Ciudad Origen	Ciudad puerto Carga	Fecha ETA
✓ ZHONGSHAN PT. - CHINA - CHINA	✓ ZHONGSHAN PT. - CHINA - CHINA	2025-12-23 (yyyy-mm-dd)
Ciudad Destino	Ciudad puerto descarga	Fecha ATA
✓ CARTAGENA - BOLIVAR - COLOMBIA	✓ CARTAGENA - BOLIVAR - COLOMBIA	2025-12-23 (yyyy-mm-dd)
Type	Referente PO	
ADT	0	
Estado/ Estado Traslado	Job Operator	
ACTIVO / SIN CONDICIONES CLIENTE	CAMILA DUARTE	
Info Demoras		
Ciudad Devolución	Fecha Devolución Naviera	
	(yyyy-mm-dd)	
Config: Dias Libres Cliente/Valor Demora	Fecha Limite Devolución Cliente	
21 / 100	2025-01-12	
Config: Dias Libres Naviera/ Valor Demora Naviera	Fecha Limite Devolución Naviera	
21 / 100	2025-01-12	
Tipo DropOff Cliente	Valor Drop Off Cliente	
	0	
Imprimir Liquidaciones		
Eventos documento		
Usuario	Fecha y Hora Creación	Fecha y Hora Modificación
SANTIAGO PINILLA	2025-12-03 15:37:13	2025-12-24 08:53:45

Tomado de TMS.

Grabar Crear Nuevo Buscar

Tomado de TMS.

VOLVER AL ÍNDICE

Notas Importantes ATA por Naviera

ATA MSC

- Verifica con el MBL en los avisos de arribo que envía el puerto al correo de Demoras
- Si no aparece ahí, envía correo a: COL-C.Service@msc.com solicitando este dato

CONFIRMAR FECHA ATA UNIDADES TGBU3059353 - MSNU8867317 / BL MEDUKJ602292 - MEDUKT049674

CD

CO Demoras - DSV

Para: col-c.service@msc.com

CC: ○ CO Demoras - DSV

Buen día estimados

Por favor su colaboración confirmando **FECHA DE ARRIBO** de la unidad **TGBU3059353 - MSNU8867317** con **BL MEDUKJ602292 - MEDUKT049674**

Quedo atenta a sus comentarios. Muchas gracias por su colaboración.

Best regards,

Mariana Morales, External, Trainee
SPR Procurement Service



Global Transport and Logistics

DSV Air & Sea S.A.S. | Colombia

Responder Responder a todos Reenviar

Mar 6/01/2026

Solicitud

Your Case has been submitted: new request case number CAS-30593655-D5N1D5 CRM:0000103018574790

CERRADO (No responder a correos cerrados)

Buen día, estimado cliente.

Te informamos que a itinerarios actuales el embarque en referencia arribo con la siguiente información:

MEDUKJ602292

MSC SOTIRIA III LF552A

BANDERA: LIBERIA

MANIFIESTO: 116575016470770

MUELLE : COMPAS

ARRIBO: 2 0 2 5 - 1 2 - 2 9

MEDUKT049674

MSC CANDIDA FA546A

BANDERA: LIBERIA

MANIFIESTO: 116575016479276

MUELLE : Soc. Portuaria Regional De B/Tura S.A.

ARRIBO: 2 0 2 6 - 0 1 - 0 2

Quedamos atentos a cualquier otra inquietud que pueda tener en nuevo caso.

Respuesta

ATA ONE

- Compara la fecha que aparece en tracking con la registrada en CargoWise
- Verifica en la sección de Routing (ver apartado de CW)

ATA SEABOARD

- Envía correo a los contactos mencionados anteriormente:
 - Alvaro.Sanchez@seaboardcolombia.com.co
 - William.Cortes@seaboardcolombia.com.co
 - Claudia.Jimenez@seaboardcolombia.com.co
- Utiliza la firma correspondiente

ATA COSCO

- En tracking puedes ver la fecha, pero muchas veces la ciudad es confusa
- Envía correo con asunto: **CONFIRMAR FECHA Y CIUDAD EN LA QUE FUERON DEVUELTAS UNIDADES VACÍAS**
- Valida la ciudad de devolución de cada unidad que ya fue devuelta

CONFIRMAR FECHA Y CIUDAD EN LA QUE FUERON DEVUELTAS UNIDADES VACÍAS
Dev. X Internal

CD

CO Demoras - DSV

😊
↩
Responder

Para: Drop Off Colombia <dropoff.co@coscon.com>; demurrage.co <demurrage.co@coscon.com>
CC: CO Demoras - DSV

Buen día estimados

Agradezco confirmar ciudad de devolución:

COSU6436230400 - CNT OOLU9480314

Quedo atenta, mil gracias.

Best regards,

Mariana Morales, External, Trainee
SPR Procurement Service


Global Transport and Logistics

DSV Air & Sea S.A.S. | Colombia

Solicitud

Tomado del Correo de Demoras DSV.

VOLVER AL ÍNDICE

CONFIRMAR FECHA Y CIUDAD EN LA QUE FUERON DEVUELTAS UNIDADES VACÍAS
Dev. x Internal

DC

Drop Off Colombia <dropoff.co@coscon.com>

Responder
Responder a todos

Para: O CO Demoras - DSV; Drop Off Colombia <dropoff.co@coscon.com>; demurrage.co <demurrage.co@coscon.com>

External email: Be careful with links and attachments

Buen día Estimado Cliente,
La unidad cuenta con movimiento de ingreso en en CY – Cartagena el 02/ Enero.
Quedo atenta a cualquier inquietud adicional.

Many thanks & Kind regards

Paula Andrea Camargo
EQUIPMENT CONTROL
中远海运集运（哥伦比亚）公司
COSCO SHIPPING LINES COLOMBIA S.A.S.

Respuesta

Tomado del Correo de Demoras DSV.

ATA KING

- Valida en el correo que envía directamente la naviera con fecha estimada de arribo
- Envía correo sobre el MBL correspondiente para que confirmen la fecha ATA real

CONFIRMAR ATA BL PEVCTG57494 Internal

External email: Be careful with links and attachments

Buen Dia,

Favor tener en cuenta que la MN HOHEBANK V-154S arribó al PUERTO DE CARTAGENA el día 13/12/2025.

Saludos / Best Regards,

Neribeth Escorcía
Documentación y Servicio al Cliente | King Ocean Services S.A.S
Torre Banco de Occidente, Carrera 52 #74-56, Oficina 505 | Barranquilla, Atlántico, Colombia
Phone: (57) 605-353-7303 | Cell Phone: (57) 317-660-6884
neribeth.escorcía@kingocean.com | <http://www.kingocean.com>

CD

CO Demoras - DSV

Responder

Para: contenedores@cas-agency.com; operacionesbaq@cas-agency.com; 'Servicio al Cliente Colombia' <sccolombia@cas-agency.com>

! Importancia alta

Buen día estimados

Por favor su colaboración confirmando **FECHA DE ARRIBO** de la unidad con **BL PEVCTG57494**

Quedo atenta a sus comentarios. Muchas gracias por su colaboración.

Best regards,

Mariana Morales, External, Trainee
SPR Procurement Service

VOLVER AL ÍNDICE

DEVOLUCIONES POR NAVIERA



[VOLVER AL ÍNDICE](#)

HAPAG LLOYD

Drop Off Neto: \$100 USD

Importante: Todos los comodatos se registran para devolución en Cartagena, pero esto no representa inconveniente. Solo es necesario hacer el cambio en Navesoft.

Restricción: No se puede devolver a puerto distinto al de arribo (si llegó a Cartagena, no puede devolverse en Buenaventura).

AVISO IMPORTANTE!

LOS CONTENEDORES QUE LLEGAN EN IMPORTACION POR EL PUERTO DE CARTAGENA NO PUEDEN SER DEVUELTOS EN EL PUERTO DE BUENAVENTURA DEBEN SER DEVUELTOS EN CARTAGENA Y/O EN SU DEFECTO EN EL INTERIOR DE ACUERDO A LA SITUACION DE PATIOS

Tomado de Navesoft.

Devoluciones en Cartagena

Paso 1: Buscar referencia

Busca en el correo un número de HBL, MBL o Contenedor como referencia y búscalo en TMS.

DEVOLUCION CONTENEDORES CALI - BOGOTA || BAVARIA || BL DSV1161657 / DSV1167392 / **DSV1167391**

External email: Be careful with links and attachments

Buen día, @CO Demoras - DSV

Agradezco su ayuda cambiando el lugar de devolución a **Cartagena** para los siguientes contenedores. Estos se logran devolver en el puerto de origen.

BL: DSV1167391

HAMU1806356	Devolución máxima 27-12
HAMU2053730	Devolución máxima 27-12
HAMU3334650	Devolución máxima 27-12
HAMU3175579	Devolución máxima 27-12

Cordialmente,

Leidy Lorena Vargas
 Coordinador de cuenta - Inhouse proyecto especial Bavaria
 Account Coordinator - Inhouse special project Bavaria


Construyendo País


SIACO
 AGENCIA DE ADUANAS SIACO SAS
 NIVEL 1


 Bogotá - Colombia

Tomado del Correo de Demoras DSV.

VOLVER AL ÍNDICE

Visor Trazabilidad

Cant registros encontrados: 8.

Código Trazabilidad (puede colocar varios códigos separados por coma [,])	Tipo Servicio IMPORTACION	Fecha ETA 2025-10-28 (yyyy-mm-dd) 2025-12-28 (yyyy-mm-dd)	Fecha ATA
Contenedor BL	DO	DO	MDL
Naviera Código	Cliente Código	Fecha límite devolución cliente (yyyy-mm-dd) (yyyy-mm-dd)	Ciudad Devolución Código
Ciudad Origen Código	Ciudad Destino Código	Tipo/Tamaño Contenedor SELECCIONAR UNO	
Type AGT			

✓ => Existen condiciones en cliente y/o Naviera para cada registro de Trazabilidad

✗ => NO Existen condiciones en cliente y/o Naviera para cada registro de Trazabilidad

Cant registros encontrados: 8.

Cód. Traza	Type	Estado	Numero Contenedor	Cliente	Naviera	Tipo Tamaño Cont.	NR DK2	Ciudad Origen	Ciudad Destino	MDL	BL	Fecha ETA	Fecha ATA	Ciudad Devolución	Fecha real Devolución en naviera	Días Libres Cliente	Valor Día Demora Cliente	Fecha Límite Devolución Cliente	Total Día Demora Cliente	Total Valor Demora Cliente	Seguimiento Corte Demoras Cliente	Tarifa Naviera	GP	Días Libres Naviera	Valor Día Demora Naviera (Param)	Fecha Límite Devolución Naviera	Días Demora Naviera	Total Demora Naviera
65460	AGT	PENDIENTE DEVOLUCION	FANU0375096	BUWABA & SAAS S.A.	HAPAG-LLOYD	HC 40'		(51516) VERAGRUZ (MEXICO) (LATAM)	(1030) CARTAGENA (COLOMBIA) (LATAM)	DSV1167391	HLCUME3251067757	2025-12-07	2025-12-07	(-)	(yyyy-mm-dd)	21	30 USD	2025-12-27	0	0 USD	0 días 0 USD	0	0	15	150 USD	2025-12-21	5	790 USD
65543	AGT	PENDIENTE DEVOLUCION	HAMU1806356	BUWABA & SAAS S.A.	HAPAG-LLOYD	HC 40'		(51516) VERAGRUZ (MEXICO) (LATAM)	(1030) CARTAGENA (COLOMBIA) (LATAM)	DSV1167391	HLCUME3251067757	2025-12-07	2025-12-07	(-)	(yyyy-mm-dd)	21	30 USD	2025-12-27	0	0 USD	0 días 0 USD	0	0	15	150 USD	2025-12-21	5	790 USD
65558	AGT	PENDIENTE DEVOLUCION	HMMU2953736	BUWABA & SAAS S.A.	HAPAG-LLOYD	HC 40'		(51516) VERAGRUZ (MEXICO) (LATAM)	(1030) CARTAGENA (COLOMBIA) (LATAM)	DSV1167391	HLCUME3251067757	2025-12-07	2025-12-07	(-)	(yyyy-mm-dd)	21	30 USD	2025-12-27	0	0 USD	0 días 0 USD	0	0	15	150 USD	2025-12-21	5	790 USD

Tomado de TMS.

Paso 2: Ingresar a Navesoft

- Usa las credenciales del Excel de Información Naviera
- Copia y pega el MBL en la sección "**Liquidación y pago de gastos locales**"
- Haz clic en **Consultar**

Hapag-Lloyd

Servicios

- Guía del Importador Hapag-Lloyd
- Manual Servicios Hapag Lloyd
- Contáctanos
- Pago de facturas
- Liquidación y Pago de Gastos Locales**
- Depositos autorizados por la línea para la devolución de contenedores

Liquidación y pago de gastos locales

*Numero BL

Consultar

LINEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
601 2966309

OPCIÓN 1

FACTURACIÓN Y DÍAS LIBRES

EXT. 2604, 2326, 2209 Y 2601

Tomado de Navesoft.

Paso 3: Cambiar ciudad de devolución

- Cambia la ciudad a Cartagena para los contenedores solicitados
- Haz clic en **Actualizar patio**

BL HLCUME3251067757	
Motonave	WIDE HOTEL 2546 S
Fecha de Atraque	07/12/2025:00:00
Puerto de Cargue	VERACRUZ, VER
Puerto de Descargue	CARTAGENA (COLOMBIA)
Nombre Importador	DSV AIR Y SEA S.A.S
Tasa de Cambio	3781.08

Iniciar Pago

Regresar

Nota: Estimado cliente Ud. puede determinar los días de demora que desea le sean liquidados. Pero es conveniente tener en cuenta que para que la unidad vacía le sea aceptada en devolución las demoras deben estar totalmente pagas a ese día.

FECHA DE ARRIBO	FECHA RETIRO	FECHA DEVOLUCION	TIPO CONTEN	CONTENEDOR	RECALADA	LUGAR DEVOLUCION	FECHA (dd/mm/yyyy)
07 DEC 2025	20 DEC 2025		HC/40	HAMU1806356	25012982	Bogota - SiMaritima	12 / 29 / 2025
07 DEC 2025	20 DEC 2025		HC/40	HAMU2053730	25012982	SELECCIONAR PATIO	12 / 29 / 2025
07 DEC 2025	20 DEC 2025		HC/40	HAMU3334650	25012982	Barranquilla	12 / 29 / 2025
07 DEC 2025	17 DEC 2025		HC/40	HAMU4030409	25012982	Bogota - SiMaritima	12 / 29 / 2025
07 DEC 2025	17 DEC 2025		HC/40	HAMU3175579	25012982	Buenaventura- PIKI 7	12 / 29 / 2025
07 DEC 2025	17 DEC 2025		HC/40	FANU3375096	25012982	Cali - Simaritima	12 / 29 / 2025
07 DEC 2025			HC/40	HAMU3973882	25012982	Cartagena	12 / 31 / 2025
						Medellin - SiMaritima	
						Santa Marta - Muelle	
						Turbo Banacol	
						Turbo Uniban	

Imprimir Comodato

Actualizar Patio

Tomado de Navesoft.

VOLVER AL ÍNDICE

Paso 4: Descargar comodato

- Utiliza el botón de descarga
- Guarda el archivo con el nombre "Comodato (# de MBL)" en una carpeta aparte

Coloque su Nit/Clave de Registro WEB

Nit:

Clave:

[Buscar](#)

Nit: 900618834

[Comodato : HLCUME3251067757](#)

Tomado de Navesoft.

Name	Status	Date modified	Type	Size
Comodato HLCUME3251067757 (2)	✓	26/12/2025 10:56	Microsoft Edge P...	1,601 KB
Comodato HLCUBSC2511BIUB1	✓	26/12/2025 10:53	Microsoft Edge P...	207 KB
Comodato ONEYHELFO4778300	✓	24/12/2025 09:26	Microsoft Edge P...	182 KB
Comodato HLCUSS5251147584	✓	23/12/2025 15:51	Microsoft Edge P...	210 KB
Comodato HLCUSS5251147595	✓	23/12/2025 15:49	Microsoft Edge P...	210 KB
Comodato HLCUBSC2511BQMX4	✓	23/12/2025 15:30	Microsoft Edge P...	211 KB
Comodato HLCUGOA2511AQKV0	✓	23/12/2025 14:14	Microsoft Edge P...	209 KB
Comodato MRKU1033466	✓	23/12/2025 14:12	Microsoft Edge P...	122 KB
Comodato MRKU0504880	✓	23/12/2025 14:12	Microsoft Edge P...	122 KB
Comodato HLCUME3251155490	✓	23/12/2025 12:47	Microsoft Edge P...	210 KB
Comodato 261269614	✓	23/12/2025 12:44	Microsoft Edge P...	122 KB
Comodato HLCUBU3251102826	✓	22/12/2025 14:18	Microsoft Edge P...	209 KB
Comodato HLCUME3251067757	✓	22/12/2025 13:03	Microsoft Edge P...	1,601 KB
Comodato HLCUME3251067735	✓	22/12/2025 13:02	Microsoft Edge P...	1,997 KB

Tomado de Archivos.

Paso 5: Redactar correo

- **Para:** reservashapag@rednavemar.com
- **Asunto:** VALIDAR RECIBIR UNIDAD (#UNIDAD) EN CARTAGENA / #DE MBL / #DE HBL
- **Firma:** DEVOLUCIÓN HAPAG CARTAGENA
- Edita el número de contenedor

Paso 6: Verificar autorización

- En Navesoft, ve a "Depósitos autorizados por la línea para la devolución de contenedores"
- Ingresa el número del contenedor
- Verifica que la ciudad esté correcta
- Debe reflejar: **OK DROP OFF - OK DEMORAS**
- Toma pantallazos de cada contenedor
- **Añádelos al cuerpo del correo antes de enviar**



Información Devolucion de Contenedor

Nro de Contenedor

AVISO IMPORTANTE!

LOS CONTENEDORES QUE LLEGAN EN IMPORTACION POR EL PUERTO DE CARTAGENA NO PUEDEN SER DEVUELTOS EN EL PUERTO DE BUENAVENTURA DEBEN SER DEVUELTOS EN CARTAGENA Y/O EN SU DEFECTO EN EL INTERIOR DE ACUERDO A LA SITUACION DE PATIOS

SU CONTENEDOR **HAMU1806356** LINEA HAPAG LLOYD SE ENCUENTRA **AUTORIZADO** PARA DEVOLUCION EN:

Cartagena

CLIENTE CONDICION LINEA

OK POR DROP OFF

OK DEMORAS

ADELANTE HAMU1806356

CONSULTA VALIDA HASTA:

27-DEC-2025

	LOCALIDAD DEL PATIO	NOMBRE RESPONSABLE	EMAIL CONTACTO	DIRECCION	CELULAR
	BOGOTA	SERV. INTEGRALES MARITIMOS (BOG)	DIANA BELTRAN	servicioalclientsmq@simaritima.com	Concesión Bogotá a Facatativá Kilómetro 20,5 costado norte, al lado Bomba Terpel Centro Empresarial
					TEL: (57+ 8269714 31736818

Tomado de Navesoft.

VALIDAR RECIBIR UNIDADES HAMU1806356 - HAMU2053730 - HAMU3334650 - HAMU3175579 EN CARTAGENA / **HLCUME3251067757** / DSV1167391

CD

CO Demoras - DSV

Para: reservashapag@rednavemar.com

CC: O CO Demoras - DSV

Buen día estimado equipo

Agradecemos su colaboración validando devolución de la unidad **HAMU1806356 - HAMU2053730 - HAMU3334650 - HAMU3175579** en **Cartagena**. Por favor autorizar hasta el día de mañana 27 de diciembre.

Quedamos atentos a sus comentarios, mil gracias.

 [Responder](#) [Responder a todos](#) [Reenviar](#) 

Vie 26/12/2025 11:00 AM

SU CONTENEDOR **HAMU1806356** LINEA HAPAG LLOYD SE ENCUENTRA AUTORIZADO PARA DEVOLUCION EN:
Cartagena
CLIENTE CONDICION LINEA
OK POR DROP OFF
OK DEMORAS
ADELANTE HAMU1806356
CONSULTA VALIDA HASTA:
27-DEC-2025

SU CONTENEDOR **HAMU2053730** LINEA HAPAG LLOYD SE ENCUENTRA AUTORIZADO PARA DEVOLUCION EN:
Cartagena
CLIENTE CONDICION LINEA
OK POR DROP OFF
OK DEMORAS
ADELANTE HAMU2053730
CONSULTA VALIDA HASTA:
27-DEC-2025

SU CONTENEDOR **HAMU3334650** LINEA HAPAG LLOYD SE ENCUENTRA AUTORIZADO PARA DEVOLUCION EN:
Cartagena
CLIENTE CONDICION LINEA
OK POR DROP OFF
OK DEMORAS
ADELANTE HAMU3334650
CONSULTA VALIDA HASTA:
27-DEC-2025

SU CONTENEDOR **HAMU3175579** LINEA HAPAG LLOYD SE ENCUENTRA AUTORIZADO PARA DEVOLUCION EN:
Cartagena
CLIENTE CONDICION LINEA
OK POR DROP OFF
OK DEMORAS
ADELANTE HAMU3175579
CONSULTA VALIDA HASTA:
27-DEC-2025

Best regards,

Mariana Morales, External, Trainee
SPR Procurement Service

Tomado del Correo de Demoras DSV.

Devoluciones en patios al interior y Buenaventura

Proceso similar al anterior, con estas diferencias:

Paso 1: En vez de elegir Cartagena, selecciona la **ciudad solicitada**

Paso 2: Actualiza el patio y descarga el comodato

Paso 3: Verifica siempre en "Depósitos" que quedó autorizado para la ciudad correcta con estado OK DROP OFF Y OK DEMORAS

Paso 4: Preparar correo con la firma general

Incluye los siguientes datos:

- **Ciudad:** La ciudad de devolución solicitada
- **DROP OFF:** Busca el cliente en el cuadro de condiciones y valida el valor a cobrar. Anótalo para que el cliente pueda aceptar o no el cobro
- **Días libres y Fecha límite:** Informa cuántos días libres tiene el cliente y hasta qué fecha están vigentes
- **Dirección:** Busca en el Excel de Información Navieras la ciudad correspondiente y copia la dirección de devolución

DIRECCIONES		
LUGAR	NOMBRE DEL PATIO	DIRECCION
BARRANQUILLA	SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE BAQ	Cra. 38 Calle 1a. Orilla del Río
BOGOTA	SERV. INTEGRALES MARITIMOS (BOG)	Empresarial Camaquira 100 mts después del cruce El Charquito
BUENAVENTURA	PIKI 7	vía interna alterna kilómetro 7 al lado del hotel Cristal
CALI	SERV. INTEGRALES MARITIMOS CLO	Carrera 24 No 12 - 04 Parcelacion la Y Acopi, Yu
CARTAGENA	BROOM COLOMBIA CTG - ZAL S.A.S	Km 4 Via Mamonal Cra 56 Nro. 25-152
MEDELLIN	SERVICIOS INTEGRALES SIMARITIMA MDE	Carrera 45 Nro 143Sur - 200 int. 101 Variante Caldas km 12S23NWE017
SANTA MARTA	SOC. PORTUARIA REGIONAL DE SANTA MA	Cra. 1 No. 10A 12 Interior Terminal Marítimo Sa
PASO A PASO REVISAR DEVOLUCION		
INGRESAR A NAVESOF		
1. Revisar estado de patios y direccion, buscar # de contenedor en DEPÓSITOS AUTORIZADOS POR LA...		
HAPAG LLOYD ONE MSC CMA MAERSK COSCO ZIM EVERGREEN YMLU WAN H		

Paso 5: Adjunta el comodato descargado y envía el correo

CD

CO Demoras - DSV

Responder

Responder a todos

Reenviar

Para: Catherine Higuita Morenc
CC: Devoluciones Sandra Jimena Henao Mari

Comodato HLCUBU3251102...
 209 KB

Lun 22/12/2025 2:21 PM

Buen día estimados

Les confirmo disponibilidad para su devolución en patios de Medellín, bajo las condiciones de DROP OFF 150 USD. Adjunto comodato.

Días libres: 14
Fecha límite devolución: 26 diciembre

Dirección:

LUGAR	NOMBRE DEL PATIO	DIRECCION
BOGOTA	SERV. INTEGRALES MARITIMOS (BOG)	Concesión Bogotá a Facatativá Kilómetro 20,5 costado norte, al lado Bomba Terpel Centro Empresarial Camaquirá 100 mts después del cruce El Charquito

Best regards,

Mariana Morales, External, Trainee
SPR Procurement Service

Global Transport and Logistics

Tomado del Correo de Demoras DSV.

Caso Especial: Si al validar en "Depósitos autorizados" aparece el mensaje: **OK DROP OFF CON PAGO EN MDE 100 US**, agrega al correo: **"Por favor enturnarse directamente con el patio."**

Informacion Devolucion de Contenedor

* Nro de Contenedor

TEMU3469105

Consultar

AVISO IMPORTANTE!

LOS CONTENEDORES QUE LLEGAN EN IMPORTACION POR EL PUERTO DE CARTAGENA NO PUEDEN SER DEVUELTOS EN EL PUERTO DE BUENAVENTURA DEBEN SER DEVUELTOS EN CARTAGENA Y/O EN SU DEFECTO EN EL INTERIOR DE ACUERDO A LA SITUACION DE PATIOS

SU CONTENEDOR **TEMU3469105** LINEA HAPAG LLOYD SE ENCUENTRA AUTORIZADO PARA DEVOLUCION EN:
 Medellín - SiMaritima
 CLIENTE CONDICION LINEA
OK DROP OFF CON PAGO EN MDE 100 US
 OK DEMORAS
 ADELANTE TEMU3469105
 CONSULTA VALIDA HASTA:
 27-DEC-2025

Tomado del Navesoft.

VOLVER AL ÍNDICE


CO Demoras - DSV

Responder
Responder

Para: ANA MARIA HENAO RUDA <ana.henao@prebel.com.co>
 CC:  John Castaño - DSV;  CO Demoras - DSV

 Internal


Comodato HLCUSCL2510276...
207 KB

Buen día estimados

Les confirmo disponibilidad para su devolución en patios de Medellin, bajo las condiciones de DROP OFF 150 USD. Adjunto comodato.

Por favor enturnarse directamente con el patio.

Dirección:

LUGAR	NOMBRE DEL PATIO	DIRECCION
MEDELLIN	SERVICIOS INTEGRALES SIMARITIMA MDE	Carrera 45 Nro 143Sur - 200 int. 101 Variante Caldas km 12S23NWE017

Best regards,

Mariana Morales, External, Trainee
 SPR Procurement Service


Global Transport and Logistics

Tomado del Correo de Demoras DSV.

CMA CGM

Drop Off Neto: \$200 USD para todos los contenedores

Restricciones Importantes:

- NO recibe unidades 40 STD
- NO se adjunta comodato (se procede con el original, no necesita actualización)
- NO se puede devolver a puerto distinto al de arribo

Devoluciones en patios al interior

Paso 1: Verificar disponibilidad

- Consulta el estado de patio en: <https://www.cargoamc.com/es-es/SERVICIOS-CMA-CGM/Consultas-CMA-CGM/Estado-de-patios>
- Verifica según la unidad (recuerda: CMA NO RECIBE 40 STD)

Paso 2: Confirmar por correo

Una vez confirmado que el patio está abierto:

- Envía correo con la firma general
- Confirma el valor drop off para el cliente (no menos de \$200 USD, quedaríamos en pérdida)
- Indica la ciudad
- Copia la dirección de entrega desde Información Navieras

CD

CO Demoras - DSV

Responder

Responder a todos

Reenviar

Para: Marcelo Garcia

CC: O CO Demoras - DSV

Maria Fernanda Tamayo - DSV

Luisa Zapata - DSV

Lun 22/12/2025 8:06 AM

Internal

Buen día Estimados

Confirmo que el contenedor en cuestión, tiene disponibilidad para su devolución en patios de Medellín, bajo las condiciones de **DROP OFF 250 USD x contenedor.**

Dirección:

LUGAR	NOMBRE DEL PATIO	DIRECCION
MEDELLÍN	SIMARITIMA MEDELLÍN	Cra 45n 143 sur 200 Int. 101 (Como seña decirle variante caldas Km12)

Devoluciones en Cartagena

Envía solo la firma: **CMA CARTAGENA**

DEVOLUCION CONTENEDOR **CMA**U9601780 LOREAL BRA-06-25 Internal

CD CO Demoras - DSV

Para: Camila Duarte - DSV

CC: DrySealImportBOG; CO Demoras - DSV

Buen día Cami

Te confirmo que los patios al interior del país para unidades de 40 HC con **CMA** se encuentran cerrados. Hay que proceder con devolución en puerto de arribo **Cartagena**.

Por favor tener en cuenta la siguiente información para realizar la devolución en Puerto de **Cartagena**.

Esta localidad maneja un "punto de inspección", sitio en el cual se revisará el estado de la unidad y posteriormente se decidirá si es desviada a depósito o terminales de acuerdo con los criterios de la línea.

Punto de Inspección: CY Logistics

Dirección: Variante Mamonal, Gambote Km 6 al lado de peaje coralito.

Proceso de ingreso:

1. Toma de cita previa para inspección CY LOGISTICA INTEGRAL (cydecolumbia.com)
2. Si la unidad es desviada a terminal, se deberá tomar cita de ingreso online.puertocartagena.com/SPRConLine/SPRConLine.nsf/acceso?OpenForm&Seq=3

Nota: Si la unidad es desviada a la terminal, el comodato se cerrará una vez ingrese la unidad.

Best regards,

Mariana Morales, External, Trainee
SPR Procurement Service

DSV Global Transport and Logistics

Tomado del Correo de Demoras DSV.

Devoluciones en Buenaventura

- Sigue el instructivo de CMA para **Aguadulce**
- O, por el momento usa las instrucciones para devolución en **CY BUN**
- **No olvides adjuntar el instructivo** en el correo fijado

col.service@cma-cgm.com

Para: CO Demoras - DSV

CC: cruiz@agpagencia.com; bgt.sortiz@cma-cgm.com; bgt.mr@cma-cgm.com; cntbun@agpagencia.com; y 3 más

Instructivo para toma de cita ... 411 KB

External email: Be careful with links and attachments

Buen día estimada Mariana,

CMA CGM ha dispuesto de forma temporal el agendamiento de citas de devolución en el patio de CY Buenaventura (Calle 7ª # 12A-16 vía alterna, al lado de Coltanques).

1. Para agendar cita de devolución, favor ingresar al siguiente link <https://sapco.cydecolumbia.com/sapcov2/login>.
2. Notar instructivo adjunto para el agendamiento de citas.

Por favor no dude en contactarnos nuevamente si tiene preguntas o dudas del proceso.
¡Estaré encantada de ayudarle!

Best Regards,

CMA CGM Gisset BEDOYA
Customer Service Analyst Colombia
Colombia

Tomado del Correo de Demoras DSV.

VOLVER AL ÍNDICE

MSC

Drop Off: Variable según lo indicado en el estado de patios

Características especiales:

- NO se requiere actualización de comodato (no se adjunta en la confirmación)
- La vigencia de las autorizaciones es solo de **10 días** a partir de la fecha
- Debes aceptar el drop off que van a cobrar (valida primero con el cliente si el valor es muy alto, actualmente ronda los \$500 USD)

Paso 1: Envía correo con la firma DEVOLUCIONES MSC

Incluye:

- Número(s) de contenedor(es) a devolver
- Ciudad de devolución
- Fecha estimada
- Aceptación del DROP OFF indicado en el estado de patios (esta línea se borra cuando es para Puertos)

Paso 2:

Reenvía la autorización que envió la naviera al cliente/transportadora para confirmar que pueden proceder según las indicaciones

Importante: Recuerda cambiar el valor DROP OFF por el que se cobra al cliente antes de enviar.

VALIDAR RECIBIR UNIDAD TRHU7220069 EN CALI / MEDUHX781014 / DTW0405900
Internal

CD
CO Demoras - DSV
Para: col-dev.contenedores@msc.com
CC: CO Demoras - DSV
Buen día, estimados.
Por favor, su apoyo con la autorización para la devolución en patios de CALI

- Número de unidad: TRHU7220069
- Ciudad de entrega: CALI
- Aceptación de pago de Drop Off: 500 USD
- Fecha estimada de entrega: 16 DIC – 22 DIC

Best regards,
Mariana Morales, External, Trainee
SPR Procurement Service

Global Transport and Logistics

Responder
Responder a todos
Reenviar
Mar 16/12/2025 9:40 AM

Solicitud

Tomado del Correo de Demoras DSV.

VALIDAR RECIBIR UNIDAD TRHU7220069 EN CALI / MEDUHX781014 / DTW0405900 CRM:0007464000013929

C
col-dev.contenedores@msc.com
Para: CO Demoras - DSV
CC: CO Demoras - DSV
Buen día,
Se autoriza ingreso de estas unidades a patio CALI INTERMODAL con pago 500USD x cnt por concepto de drop off. Si la unidad presenta daños mayores esta debe ser devuelta en puerto. NO SE REQUIERE CAMBIO DE COMODATO.
TRHU7220069
Tener en cuenta que la devolución del vacío se debe hacer en los diez (10) días calendario a partir de la autorización, de no ser así, se debe solicitar nuevamente
La facturación por concepto de drop off se efectúa por semana vencida una vez se haya hecho la devolución de la unidad vacía.
EL PATIO YA CUENTA CON AUTORIZACION DE RECEPCION DE LA(S) UNIDAD (ES)
CALI Intermodal
Carrera 23 No. 13-250 Acop.
Tel+07 2 6959553
Ext. 4306/4307/4309
Horarios: Lunes a Viernes 07:00 -12:00Hrs & 13:00 a 16:00Hrs // Sábado 07:30 - 11:00
Denise Rivera
Container Assistance
MSC MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY COLOMBIA S.A.S

Responder
Responder a todos
Reenviar
Mar 16/12/2025 10:03 AM

Respuesta

Tomado del Correo de Demoras DSV.

MAERSK

Drop Off Neto: \$400 USD (o según valor que indique ARAS al momento de la liquidación)

Paso 1: Ingresar a ARAS

- URL:

<https://clientes.aras.com.co/PSEARAS-war/aplicacion/contenido/formagcliente.xhtml>

- **Usuario y contraseña:** Consulta en Información Navieras
- Selecciona proceso de **IMPORTACIÓN**




ARAS SAS.
Control de Contenedores • Agente de Carga Internacional

 900618834



 MAERSK

 ARAS SAS.

 IMPORTACION

Login



SELECCIONAR PROVEEDOR

NIT	Razón Social	Vigencia Carta Poder	Linea	Seleccionar
900618834	DSV AIR AND SEA S.A.S.	31/01/2027	MAERSK	☒

SELECCIONAR

Tomado de Aras.

VOLVER AL ÍNDICE

Paso 2: Buscar el embarque

- Ve a **PROCESO** → **EIR**
- Busca el número de MBL con Ctrl+F
- Verifica para qué lugar de devolución está el comodato

Caso 1: Ciudad correcta

- Descarga el comodato desde la última columna
- Guarda el archivo con el nombre "Comodato (# de MBL)" y adjuntalo en correo
- Prepara el correo de confirmación (con firma **Confirmar devoluciones - General**)
- Confirma el DROP OFF del cliente según Teams (no menos de 400 USD)

External email: Be careful with links and attachments

Buen día, respetados señores:

Agradezco su ayuda validando si el siguiente contenedor se puede entregar en la ciudad de Bogotá el día de hoy en la tarde o mañana en la mañana.

1X40 GAOU7141573

Tomado de Correo de Demoras DSV.

clientes.anas.com.co/PSEARAS-war/aplicacion/contenido/coneir.xhtml?app=EIR

30000701860	COBUN	22/12/2025	MAERSK YUKON	601W	ML	263403549	263403549-1	INTEGRATED REEFER HIGH CUBE 40	DSV AIR AND SEA S.A.S.	CY DE COLOMBIA BUENAVE	263107028	1/1	14	
20000136052	COBAQ	16/12/2025	STORM	552S	ML	263181802	263181802-1	DRY CARGO HIGH CUBE 40	DSV AIR AND SEA S.A.S.	TRANSCONT SAS (40-COBAQ)		22/12/2025	22/12/2025	14
30000677965	COBUN	23/09/2025	SKAGEN MAERSK	534E	ML	258064265	UETU8371442	DRY CARGO HIGH CUBE 40	DSV AIR AND SEA S.A.S.	CENTRO LOGÍSTICO Y PATIO DE CONTENEDORES MAERSK TOCANCIPA (40 COTOC)		24/09/2025		
30000677966	COBUN	23/09/2025	SKAGEN MAERSK	534E	ML	258064265	UETU8371479	DRY CARGO HIGH CUBE 40	DSV AIR AND SEA S.A.S.	CENTRO LOGÍSTICO Y PATIO DE CONTENEDORES MAERSK TOCANCIPA (40 COTOC)		24/09/2025		
30000677967	COBUN	23/09/2025	SKAGEN MAERSK	534E	ML	258064265	UETU8373933	DRY CARGO HIGH CUBE 40	DSV AIR AND SEA S.A.S.	CENTRO LOGÍSTICO Y PATIO DE CONTENEDORES MAERSK TOCANCIPA (40 COTOC)		24/09/2025		
30000677968	COBUN	23/09/2025	SKAGEN MAERSK	534E	ML	258064265	UETU8378160	DRY CARGO HIGH CUBE 40	DSV AIR AND SEA S.A.S.	CENTRO LOGÍSTICO Y PATIO DE CONTENEDORES MAERSK TOCANCIPA (40 COTOC)		24/09/2025		
30000677969	COBUN	23/09/2025	SKAGEN MAERSK	534E	ML	258064265	UETU8378977	DRY CARGO HIGH CUBE 40	DSV AIR AND SEA S.A.S.	CENTRO LOGÍSTICO Y PATIO DE CONTENEDORES MAERSK TOCANCIPA (40 COTOC)		24/09/2025		
20000133786	COBAQ	23/10/2025	MAERSK WAKAYAMA	543E	ML	258848157	MRKU7459417	DRY CARGO 20	DSV AIR AND SEA S.A.S.	TRANSCONT SAS (20-COBAQ)		24/10/2025		
20000133765	COBAQ	23/10/2025	MAERSK WAKAYAMA	543E	ML	258289716	CAAU7986216	DRY CARGO HIGH CUBE 40	DSV AIR AND SEA S.A.S.	TRANSCONT SAS (40-COBAQ)		24/10/2025		
30000702326	COBUN	23/12/2025	SAN FELIPE	547E	ML	264452837	PONU1947653	DRY CARGO 40	DSV AIR AND SEA S.A.S.	CEMUJE - BUENAVENTURA (40 COBUN)		24/12/2025		
30000702327	COBUN	23/12/2025	SAN FELIPE	547E	ML	721150260	SUDU1491145	DRY CARGO 20	DSV AIR AND SEA S.A.S.	CEMUJE - BUENAVENTURA (20 COBUN)		24/12/2025		
50000848284	COCTG	23/12/2025	MAERSK BOGOR	548S	ML	261436291	MRSU8269267	DRY CARGO HIGH CUBE 40	DSV AIR AND SEA S.A.S.	MAERSK LOGISTICS AND SERVICES (40-COCTG)		25/12/2025		
50000848776	COCTG	23/12/2025	ADELIE P	552E	ML	263107028	GAOU7141573	DRY CARGO HIGH CUBE 40	DSV AIR AND SEA S.A.S.	CENTRO LOGÍSTICO Y PATIO DE CONTENEDORES MAERSK TOCANCIPA (40 COTOC)		25/12/2025		
30000703382	COBUN	26/12/2025	MAERSK EUREKA	546E	ML	261016711	CADU7042510	DRY CARGO HIGH CUBE 40	DSV AIR AND SEA S.A.S.	CEMUJE - BUENAVENTURA (40 COBUN)		26/12/2025		
30000703381	COBUN	26/12/2025	MAERSK EUREKA	546E	ML	260951343	TIBU4894807	DRY CARGO HIGH CUBE 40	DSV AIR AND SEA S.A.S.	CEMUJE - BUENAVENTURA (40 COBUN)		26/12/2025		
30000703380	COBUN	26/12/2025	MAERSK EUREKA	546E	ML	260951343	MRSU6960773	DRY CARGO HIGH CUBE 40	DSV AIR AND SEA S.A.S.	CEMUJE - BUENAVENTURA (40 COBUN)		26/12/2025		
30000703379	COBUN	26/12/2025	MAERSK EUREKA	546E	ML	260951343	MRKU3743940	DRY CARGO HIGH CUBE 40	DSV AIR AND SEA S.A.S.	CEMUJE - BUENAVENTURA (40 COBUN)		26/12/2025		
30000703378	COBUN	26/12/2025	MAERSK EUREKA	546E	ML	260945516	MRSU8073910	DRY CARGO HIGH CUBE 40	DSV AIR AND SEA S.A.S.	CEMUJE - BUENAVENTURA (40 COBUN)		26/12/2025		
30000703383	COBUN	26/12/2025	MAERSK EUREKA	546E	ML	261016711	MSKU9139517	DRY CARGO HIGH CUBE 40	DSV AIR AND SEA S.A.S.	CEMUJE - BUENAVENTURA (40 COBUN)		26/12/2025		
30000703377	COBUN	26/12/2025	MAERSK EUREKA	546E	ML	260945516	CAAU9178902	DRY CARGO HIGH CUBE 40	DSV AIR AND SEA S.A.S.	CEMUJE - BUENAVENTURA (40 COBUN)		26/12/2025		
20000136394	COBAQ	29/12/2025	WIND	552N	ML	261619835	MSKU5744401	DRY CARGO 20	DSV AIR AND SEA S.A.S.	TRANSCONT SAS (20-COBAQ)		28/12/2025		
20000136393	COBAQ	29/12/2025	WIND	552N	ML	261619707	MSKU5281077	DRY CARGO 20	DSV AIR AND SEA S.A.S.	TRANSCONT SAS (20-COBAQ)		28/12/2025		
20000136374	COBAQ	29/12/2025	WIND	552N	ML	261033611	SEKU4708262	DRY CARGO HIGH CUBE 40	DSV AIR AND SEA S.A.S.	TRANSCONT SAS (40-COBAQ)		28/12/2025		
30000704141	COBUN	29/12/2025	LOUIS MAERSK	549W	ML	263111629	TCKU6506846	DRY CARGO HIGH CUBE 40	DSV AIR AND SEA S.A.S.	CENTRO LOGÍSTICO Y PATIO DE CONTENEDORES MAERSK TOCANCIPA (40 COTOC)		28/12/2025		
30000704140	COBUN	29/12/2025	LOUIS MAERSK	549W	ML	263111629	MRKU4884150	DRY CARGO HIGH CUBE 40	DSV AIR AND SEA S.A.S.	CENTRO LOGÍSTICO Y PATIO DE CONTENEDORES MAERSK TOCANCIPA (40 COTOC)		28/12/2025		

Tomado de Aras.

VOLVER AL ÍNDICE

Comodato 263107028.pdf
122 KB

Buen día estimados

Les confirmo disponibilidad para su devolución en patios de **Bogotá**, bajo las condiciones de **DROP OFF 400 USD**. Adjunto comodato.

Días libres: 10
Fecha límite devolución: 04 enero

Dirección:

SITIO DEVOLUCION

CIUDAD DEVOLUCIÓN: TOCANCIPA, **FECHA RECIBIDO CONTENEDOR HASTA**(04/01/2026), **DESCRIPCIÓN:** CENTRO LOGÍSTICO Y PATIO DE CONTENEDORES MAERSK TOCANCIPA (40 COTOC), **DIRECCIÓN:** KM 1.9 VIA COLPAPEL, VEREDA CANAVITA-TOCANCIPA, **WAZE:** PATIO CONTENEDORES MAERSK, **TELÉFONO:** (091) 8937703 - 8937704

Best regards,

Mariana Morales, External, Trainee
SPR Procurement Service

Global Transport and Logistics

DSV Air & Sea S.A.S. | Colombia

Ejemplo correo de confirmación

Tomado de Correo de Demoras DSV.

Caso 2: Ciudad incorrecta - Modificar Comodato

- Informa por correo que el cambio de comodato con Maersk tiene un costo de \$162.000 COP
- Espera autorización para proceder
- Una vez confirmado, continúa con el cambio
- Copia el número de BL (también puedes buscar por contenedor)
- Espera que aparezcan los contenedores en la lista seleccionable
- **Si todos van para la misma ciudad:** Selecciona todos los contenedores a la vez
- **Si van para ciudades diferentes:** Selecciona uno por uno, cada uno a su ciudad correspondiente
- Haz clic en **CONSULTAR**

LIQUIDAR CONTENEDORES

Todos los contenedores elegidos en esta liquidación serán devueltos en el patio que seleccione en esta pantalla como sitio de devolución, si desea hacer la devolución de un solo contenedor en un sitio diferente, debe liquidar por contenedor

Tipo
Número
Contenedor
Sitio Devolución
DO/PO (No obligatorio)
Enviar Mail EIR a
Enviar Mail También al Usuario Registrado en Contacto

Por BL

262890116

MRSU8103151

BOGOTA-TOCANCIPA

NO

CONSULTAR

PAGAR

CANCELAR

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

Tomado de ARAS.

LIQUIDAR CONTENEDORES

Todos los contenedores elegidos en esta liquidación serán devueltos en el patio que seleccione en esta pantalla como sitio de devolución, si desea hacer la devolución de un solo contenedor en un sitio diferente, debe liquidar por contenedor

Tipo

Número

Contenedor

Sitio Devolución

DO/PO (No obligatorio)

Enviar Mail EIR a

Enviar Mail También al Usuario Registrado en Contacto

Por BL

262890116

MRSU8103151

BOGOTA-TOCANCIPA

NO

CONSULTAR PAGAR CANCELAR

PAGOS ARAS PSE

se actualiza el bl o contenedor numero: 262890116 con el cliente: 900618834 y el agente: 900618834

ACEPTAR

100%

Liq No.	No. EIR	Número BL	Contenedor	Numero Factura	Año de Fabricación	Tipo	Tasa Cambio	Valor Comodato	Valor Dismounting	DROPOFF	Neto a Pagar	Estado Pago	Ciudad Devolución	Obs Devolución	Generar Comodato - Factura	Comodato
2737143	50000851048	262890116	MRSU8103151	MCCT122310	2025	DRY CARGO HIGH CUBE 40	3685.16	.00	.00			POR PAGAR	TOCANCIPA	OK Se recibe contenedor en: CENTRO LOGÍSTICO Y PATIO DE CONTENEDORES MAERSK TOCANCIPA (40 COTOC)	☐	
TOTAL A PAGAR \$ 1470064																

Tomado de ARAS.

- El sistema actualizará el comodato
- Descarga el comodato actualizado
- **Continúa con el envío del correo según las indicaciones del Caso 1**

LIQUIDAR CONTENEDORES

Todos los contenedores elegidos en esta liquidación serán devueltos en el patio que seleccione en esta pantalla como sitio de devolución, si desea hacer la devolución de un solo contenedor en un sitio diferente, debe liquidar por contenedor

Tipo

Número

Contenedor

Sitio Devolución

DO/PO (No obligatorio)

Enviar Mail EIR a

Enviar Mail También al Usuario Registrado en Contacto

Por BL

262890116

MRSU8103151

BOGOTA-TOCANCIPA

NO

CONSULTAR PAGAR CANCELAR

Para generar el PDF de su comodato seleccionar Generar Comodato

¡Los PDFs de los comodatos se generaron correctamente!

100%

Liq No.	No. EIR	Número BL	Contenedor	Numero Factura	Año de Fabricación	Tipo	Tasa Cambio	Valor Comodato	Valor Dismounting	DROPOFF	Neto a Pagar	Estado Pago	Ciudad Devolución	Obs Devolución	Generar Comodato - Factura	Comodato
2737143	50000851048	262890116	MRSU8103151	MCCT122310	2025	DRY CARGO HIGH CUBE 40	3685.16	.00	.00			POR PAGAR	TOCANCIPA	OK Se recibe contenedor en: CENTRO LOGÍSTICO Y PATIO DE CONTENEDORES MAERSK TOCANCIPA (40 COTOC)	☐	
TOTAL A PAGAR \$ 1470064																

Tomado de ARAS.

ONE

Drop Off Neto:

- Unidades de 20': **\$200 USD**
- Unidades de 40': **\$400 USD**

Importante: No se genera comodato, se procede con el original

Paso 1: Verificar disponibilidad

- **URL:** <https://formsweb.navesoft.com/ords one cromas/WEB MENU PRINCIPAL>
- **Credenciales:** Consulta en Información Navieras
- Ve a **Sitio de devolución**
- Pega el número del **contenedor**
- Selecciona el **patio** que desees validar

ONE
OCEAN NETWORK EXPRESS

Pagos y Servicios en Línea

Tipo de Cambio

Tarifas

Liberaciones

Emisión BL

Sitio de Devolución

Agilice la Entrega de Documentos

Arribo de Buques

Información Devolución de Contenedor

*Nro de Contenedor

*Nombre de Patio

Buenaventura - Patios de Colombia PCC

BUENAVENTURA - PATIO INTERMODAL

BUENAVENTURA - ZAL BROOM COLOMBIA

Bogota - Centro Logístico Navemar Madrid

Buenaventura - Patios de Colombia PCC

CARTAGENA - PATIO INTERMODAL

CARTAGENA - ZAL BROOM COLOMBIA

Cartagena - Muelle Contecar

Cartagena - Muelle Sociedad Portuaria

Medellín - Patio Intermodal (CAL)

SOCIEDAD PORTUARIA BARRANQUILLA

SOCIEDAD PORTUARIA SANTA MARTA

Yumbo- Patio Intermodal

Nota: Se recomienda visualizar la página de información de la línea.

Nota: Para cartagena los depósitos por parte de la línea.

DROP OFF: Recuerda que el valor DROP OFF se liquida posterior a la entrega de la unidad a patio/puerto.

BOGOTA - INTERMODAL / YUMBO - INTERMODAL / MEDELLIN - PATIO CALDAS INTERMODAL

No olvidar entornarse en AVIZAT <http://www.avizat.com.co>, así como para la devolución de sus unidades vacías en importación, agradecemos entornarse en AVIZAT: <http://www.avizat.com.co>

BARRANQUILLA

Por favor contactarse por medio de nuestro canal de atención, generando un caso o ingresando a nuestro live chat: <https://www.one-line.com/en/contact-us>

*** Tener a la mano el Nit del cliente y transporte para anunciar el ingreso del contenedor en SOCIEDAD PORTUARIA DE BARRANQUILLA ***

BUENAVENTURA

Por favor presentarse como primer filtro en cemue para su respectivo entornamiento, allí se redireccionará el transporte a su sitio de devolución.

Tomado de Navesoft.

VOLVER AL ÍNDICE

Paso 2: Validar estado

El sistema indicará si:

- El patio está abierto
- La unidad está **autorizada**
- Debe reflejar: **OK DROP OFF Y OK DEMORAS**

Patios al Interior

(Bogotá Intermodal / Yumbo Intermodal / Medellín Patio Caldas Intermodal):

Instrucción de la naviera:

- Enturnarse en AVIZAT: <http://www.avizat.com.co>

Buenaventura

- Presentarse como primer filtro en **CEMUE** para enturnamiento
- **Ubicación:** Km 18 - Parador Pacífico - Entrada a Buenaventura
- Ahí redireccionarán el transporte a su sitio de devolución

Paso 3:

Confirma estas instrucciones por correo según el lugar de devolución (recuerda incluir el valor drop off del cliente para devoluciones al interior)

ZIM, COSCO, EVERGREEN, OOCL, HMM

Drop Off: Variable según lo indicado por correo al recibir la autorización

Procedimiento general:

Envía correo con la firma: **SOLICITAR AUTORIZACIÓN DEV A CARTAGENA CON HAPAG**

Firma Base:

Buen día estimado equipo

Agradecemos su colaboración validando la devolución de la unidad [número] en [ciudad].

Quedamos atentos a sus comentarios, mil gracias.

Nota: Elimina la parte del cuadrado rojo al usar esta plantilla

Correos de contacto:

- **ZIM:** zimcontenedores@agunsa.com.co
- **COSCO:** dropoff.co@coscon.com ; demurrage.co@coscon.com
- **Evergreen:** [consultar lista de contactos actualizada]
- **OOCL:** colombiacsv@oocl.com ; dropoff.co@coscon.com
- **HMM:** eqchmm.bog@navescolombia.com ; grupohmm@clccol.com

YANG MING

Importante:

DSV NO CUENTA CON CRÉDITO DE PAGO por drop off ni demoras con esta línea naviera.

Correos de contacto:

- eqc@rolcoshipping.com
- eqc1@rolcoshipping.com

Procedimiento:

Valida por correo con los contactos:

- Disponibilidad para devolución
- Autorización para la unidad

Resalta en el correo:

- Si es necesario hacer anticipo
- Si hay que **liquidar demoras** hasta el día estimado de devolución
- **El compromiso de pago**



Tomado de Correo de Demoras DSV.

VOLVER AL ÍNDICE

PIL

Importante:

DSV NO CUENTA CON CRÉDITO DE PAGO por drop off ni demoras con esta línea naviera.

Correo de contacto: yenifer.cantor@agunsa.com.co

Procedimiento: Valida disponibilidad y autorización para devolución de la unidad.

Firma Base:

Buen día Estimados

Agradecemos su ayuda con la autorización para la devolución de las unidades en [ciudad de devolución]. Pedimos su confirmación para que la unidad sea recibida y sean liquidadas las demoras hasta el [fecha], nosotros DSV tenemos el compromiso en que tan pronto nos generen la factura será gestionada para que sea paga lo más pronto posible, gestionaremos para que el pago sea procesado el [fecha], lo anterior debido a que nuestro sistema de pagos no nos permite realizar un anticipo.

@YENIFER CANTOR Agradecemos tu colaboración autorizando nuestro compromiso de pago.

VALIDAR RECIBIR UNIDAD CAIU7088660 EN CALI / SHSE50923600 / SHA71587760 Internal

CD

CO Demoras - DSV

Para: YENIFER CANTOR <yenifer.cantor@agunsa.com.co>; LAURA MALDONADO <laura.maldonado@agunsa.com.co>

Mar 16/09/2025 11:08 AM

CC: CO Demoras - DSV

Buen día Estimados

Agradecemos su ayuda con la autorización para la devolución de las **unidades** en Cali. Pedimos su confirmación para que la **unidad** sea recibida y sean liquidadas las demoras hasta el **viernes 19 de septiembre**, nosotros DSV tenemos el compromiso en que tan pronto nos generen la factura será gestionada para que sea paga lo más pronto posible, gestionaremos para que el pago sea procesado el **lunes 22 de septiembre**, lo anterior debido a que nuestro sistema de pagos no nos permite realizar un anticipo.

@YENIFER CANTOR Agradecemos tu colaboración autorizando nuestro compromiso de pago.

Best regards,

Mariana Morales, External, Trainee
SPR Procurement Service



Global Transport and Logistics

DSV Air & Sea S.A.S. | Colombia

Tomado de Correo de Demoras DSV.

VOLVER AL ÍNDICE

ACTUALIZACIÓN DE CONDICIONES



[VOLVER AL ÍNDICE](#)

¿Qué son las condiciones?

Son los parámetros que aplicamos a cada **cliente y naviera**, incluyendo días libres y tarifas por demoras. Actualizamos todas las condiciones del mismo cliente que tengan:

- **Mismo tipo de contenedor**
- **Misma naviera**
- **Mismo país de origen**

Información que necesitamos

De la naviera:

- Días libres que nos otorga
- Tarifa por día de demora

Fuentes:

- Páginas de días libres de cada naviera
- Correos de la naviera
- SharePoint de Gastos Locales (buscando según días libres y tipo de contenedor)

Del cliente:

- Días libres que ofrecemos
- Tarifa por día de demora

Fuentes:

- Comunicación por correo con el Comercial y Pricing de cada cliente
- Cuadro en Sharepoint de Condiciones Especiales Clientes 2026

Paso 1: Generar reporte de condiciones faltantes

- Ve a TMS → **PROCEDIMIENTOS** → **VISOR TRAZABILIDAD**
- En el lado izquierdo selecciona **INFORMES** → **INF. GENERAL**

Configura los filtros:

- **Tipo de informe:** General
- **Estado Traza:** Activos
- **Tipo Operación:** Importación
- **Fecha ETA:** Desde 01 enero hasta el día actual
- **Tipo:** AGT
- **Estado Tránsito contenedor:**
 - Sin condiciones cliente y naviera
 - Sin condiciones naviera
 - Sin condiciones cliente

1. Haz clic en **GENERAR INFORME**

2. En la parte superior aparecerá "Descargar Informe"

3. Descarga el Excel

Tomado de TMS.

Paso 2: Depurar el Excel

Conserva solo estas columnas en este orden:

Centro de costo nombre (para saber la Branch del cliente)

Estado (cortar y pegar en columna B)

House Ref (HBL)

Master Ref (MBL)

Contenedor número (cortar y pegar en columna D)

Tipo de contenedor (cortar y pegar en columna E)

Nombre naviera

Nombre Cliente

Origen sigla

Destino sigla

Fecha ETA

Fecha ATA

Código traza (para facilitar eliminaciones si es necesario)

Borra todas las demás columnas.

VOLVER AL ÍNDICE

CENTRO COSTO	REFERENTE PO	NAVIERA	CLIENTE CODIGO	CLIENTE NOMBRE	CONTENEDOR NUMERO	ORIGEN SIGLA	PUERTO CARGA SIGLA	DESTINO SIGLA	PUERTO DESCARGA SIGLA	TIPO CONTENEDOR	FECHA ETA	FECHA ATA	USUARIO OPERADOR	TRAZA CODIGO	NUMERO CONTENEDOR	CLIENTE	NAVIERA	TIP TAMA COF
BOGOTA	0	CMA CGM	10020	MELEXA SAS	BEAU4138398	CNSGH	CNSGH	COBUN	COBUN	40 HC	2025-11-04	2025-11-04	LAURA GOMEZ	64062	BEAU4138398	MELEXA SAS	CMA CGM	HC 40
BOGOTA	0	CMA CGM	10020	MELEXA SAS	CMAU7340558	CNSGH	CNSGH	COBUN	COBUN	40 HC	2025-11-04	2025-11-04	LAURA GOMEZ	64063	CMAU7340558	MELEXA SAS	CMA CGM	HC 40
BOGOTA	0	CMA CGM	10020	MELEXA SAS	SEGU4757202	CNSGH	CNSGH	COBUN	COBUN	40 HC	2025-11-04	2025-11-04	LAURA GOMEZ	64064	SEGU4757202	MELEXA SAS	CMA CGM	HC 40
BOGOTA	0	HAPAG-LLOYD	18399	SKF LATIN TRADE S	HAMU1091817	USCHS	USCHS	COCTG	COCTG	20 DC	2025-11-16	2025-11-16		64940	HAMU1091817	SKF LATIN TRADE S	HAPAG-LLOYD	DC 20
BOGOTA	0	CMA CGM	10020	MELEXA SAS	TEMU232436	CNSGH	CNSGH	COBUN	COBUN	40 HC	2025-12-01	2025-12-01	LAURA GOMEZ	64681	TEMU232436	MELEXA SAS	CMA CGM	HC 40
BOGOTA	0	CMA CGM	10020	MELEXA SAS	TLU4789450	CNSGH	CNSGH	COBUN	COBUN	40 HC	2025-12-01	2025-12-01	LAURA GOMEZ	64703	TLU4789450	MELEXA SAS	CMA CGM	HC 40
BOGOTA	0	CMA CGM	10020	MELEXA SAS	GCKU2367512	PHMNL	PHMNL	COBUN	COBUN	20 GP	2025-12-05	2025-12-05	LAURA GOMEZ	65180	GCKU2367512	MELEXA SAS	CMA CGM	GP 20
CAU	0	ONE - OCEAN NETV	16618	MAC DEL PACIFIC	BEAU5524902	MXZLO	MXZLO	COBUN	COBUN	40 HC	2025-12-05	2025-12-05	LORENA GORDILLO	65144	BEAU5524902	MAC DEL PACIFIC	ONE - OCEAN NETV	HC 40
CAU	0	ONE - OCEAN NETV	16618	MAC DEL PACIFIC	TCLU4971888	MXZLO	MXZLO	COBUN	COBUN	40 HC	2025-12-05	2025-12-05	LORENA GORDILLO	65241	TCLU4971888	MAC DEL PACIFIC	ONE - OCEAN NETV	HC 40
BOGOTA	0	HAPAG-LLOYD	1127	ASPEN COLOMBIAN	NIDU2338451	FRLEH	FRLEH	COCTG	COCTG	20 GP	2025-12-08	2025-12-08	SANTIAGO SANCHE	66922	NIDU2338451	ASPEN COLOMBIAN	HAPAG-LLOYD	GP 20
BOGOTA	0	CMA CGM	10020	MELEXA SAS	ECMU5163203	CNSGH	CNSGH	COBUN	COBUN	40 HC	2025-12-08	2025-12-08		65417	ECMU5163203	MELEXA SAS	CMA CGM	HC 40
BOGOTA	0	CMA CGM	10020	MELEXA SAS	ECMU5125564	CNSGH	CNSGH	COBUN	COBUN	40 HC	2025-12-08	2025-12-08		65413	ECMU5125564	MELEXA SAS	CMA CGM	HC 40
BOGOTA	0	CMA CGM	10020	MELEXA SAS	ECMU5163559	CNSGH	CNSGH	COBUN	COBUN	40 HC	2025-12-08	2025-12-08		65420	ECMU5163559	MELEXA SAS	CMA CGM	HC 40
BOGOTA	0	CMA CGM	10020	MELEXA SAS	ECMU5191118	CNSGH	CNSGH	COBUN	COBUN	40 HC	2025-12-08	2025-12-08		65421	ECMU5191118	MELEXA SAS	CMA CGM	HC 40
BOGOTA	0	HAPAG-LLOYD	19747	LUISE COLOMBIA	HLBU6075336	MXVER	MXVER	COCTG	COCTG	40 RE	2025-12-12	2025-12-12	CAMILA MELO	66233	HLBU6075336	LUISE COLOMBIA	HAPAG-LLOYD	RE 40
BOGOTA	0	COSCO SHIPPING	12317	S C JOHNSON Y SO	CCLU5157627	CNCZX	CNCZX	COBUN	COBUN	40 GP	2025-12-13	2025-12-13	CAMILA MEDINA	65350	CCLU5157627	S C JOHNSON Y SO	COSCO SHIPPING	GP 40
BOGOTA	0	COSCO SHIPPING	12317	S C JOHNSON Y SO	CCLU5282629	CNCZX	CNCZX	COBUN	COBUN	40 GP	2025-12-13	2025-12-13	CAMILA MEDINA	65351	CCLU5282629	S C JOHNSON Y SO	COSCO SHIPPING	GP 40
BOGOTA	0	COSCO SHIPPING	12317	S C JOHNSON Y SO	OOLU4302388	CNCZX	CNCZX	COBUN	COBUN	40 GP	2025-12-13	2025-12-13	CAMILA MEDINA	65812	OOLU4302388	S C JOHNSON Y SO	COSCO SHIPPING	GP 40

Tomado de Excel.

Paso 3: Organizar el trabajo.

- **Aplicar filtros** a todos los títulos
- **Ordenar por Fecha ATA** (de A a Z):
 - Los embarques sin ATA no son prioritarios, pero es mejor actualizarlos
 - Comienza con los que ya arribaron
- **Sistema de colores recomendado** (usa la columna B "Estado" para anotar):

Verde: Actualizada

Amarillo: Pendiente respuesta (ya solicitaste al comercial, falta confirmación)

Rosado: Hay inconveniente (por ejemplo, el nombre del cliente en TMS no corresponde al de CW)

Naranja: Solicitaste confirmación de días libres a la naviera

Gris: El embarque no ha arribado y las páginas web no reflejan información exacta hasta que llegue (pasa con CMA, HAPAG, ONE)

VOLVER AL ÍNDICE



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
CENTRO COSTO NOMBRE	TIPO SERVICIO	HOUSE-REF (HBL)	MASTER-REF (BL)	TYPE	NAVIERA NOMBRE	CLIENTE NOMBRE	CONTENEDOR NUMERO	ORIGEN SIGLA	DESTINO SIGLA	TIPO CONTENEDOR	FECHA ETA	FECHA ATA	TRAZA CODIGO	ESTADO
BOGOTA	IMPORTACION	RAFO030667	CHN2685907	AGT	CMA CGM	MELEXA SAS	BEAU4138398	CNSGH	COBUN	40 HC	2025-11-04	2025-11-04	64062	SIN CONDICIONES CLIENTE
BOGOTA	IMPORTACION	RAFO030667	CHN2685907	AGT	CMA CGM	MELEXA SAS	CMAU7340558	CNSGH	COBUN	40 HC	2025-11-04	2025-11-04	64063	SIN CONDICIONES CLIENTE
BOGOTA	IMPORTACION	RAFO030667	CHN2685907	AGT	CMA CGM	MELEXA SAS	SEGU4757202	CNSGH	COBUN	40 HC	2025-11-04	2025-11-04	64064	SIN CONDICIONES CLIENTE
BOGOTA	IMPORTACION	PHLD175629	LCUBSC2510BKOC	AGT	HAPAG-LLOYD	KF LATIN TRADE SA	HAMU1091817	USCHS	COCTG	20 DC	2025-11-16	2025-11-16	64940	SIN CONDICIONES CLIENTE
BOGOTA	IMPORTACION	RAFO030659	CHN2687592	AGT	CMA CGM	MELEXA SAS	TEMU6232436	CNSGH	COBUN	40 HC	2025-12-01	2025-12-01	64681	SIN CONDICIONES CLIENTE
BOGOTA	IMPORTACION	RAFO030659	CHN2687592	AGT	CMA CGM	MELEXA SAS	TLLU4789450	CNSGH	COBUN	40 HC	2025-12-01	2025-12-01	64703	SIN CONDICIONES CLIENTE

Tomado de Excel.

CENTRO COSTO NOMBRE	ESTADO	HOUSE-REF (HBL)	TIPO CONTENEDOR	MASTER-REF (BL)	NAVIERA NOMBRE	CLIENTE NOMBRE	CONTENEDOR NUMERO	ORIGEN SIGLA	DESTINO SIGLA	FECHA ETA	FECHA ATA	TRAZA CODIGO
BOGOTA	CORREGIR CLIENTE (SONEPAR)	RAFO030667	40 HC	CHN2685907	CMA CGM	MELEXA SAS	BEAU4138398	CNSGH	COBUN	2025-11-04	2025-11-04	64062
BOGOTA	CORREGIR CLIENTE (SONEPAR)	RAFO030667	40 HC	CHN2685907	CMA CGM	MELEXA SAS	CMAU7340558	CNSGH	COBUN	2025-11-04	2025-11-04	64063
BOGOTA	CORREGIR CLIENTE (SONEPAR)	RAFO030667	40 HC	CHN2685907	CMA CGM	MELEXA SAS	SEGU4757202	CNSGH	COBUN	2025-11-04	2025-11-04	64064
BOGOTA	CORREGIR CLIENTE (SKF)	PHLD175629	20 DC	HLCUBSC2510BKOC	HAPAG-LLOYD	SKF LATIN TRADE SAS	HAMU1091817	USCHS	COCTG	2025-11-16	2025-11-16	64940
BOGOTA	CORREGIR CLIENTE (SONEPAR)	RAFO030659	40 HC	CHN2687592	CMA CGM	MELEXA SAS	TEMU6232436	CNSGH	COBUN	2025-12-01	2025-12-01	64681
BOGOTA	CORREGIR CLIENTE (SONEPAR)	RAFO030659	40 HC	CHN2687592	CMA CGM	MELEXA SAS	TLLU4789450	CNSGH	COBUN	2025-12-01	2025-12-01	64703
BOGOTA	CORREGIR CLIENTE (SONEPAR)	MNLD200300	20 GP	GHCB320289	CMA CGM	MELEXA SAS	GCKL2367512	PHMNL	COBUN	2025-12-03	2025-12-03	65180
CALI	CORREGIR CLIENTE (CLAROS DEL PACÍFICO)	MTY0072080	40 HC	ONEYMEX329054600	ONE - OCEAN NETWORK EXPRESS (ONEY)	MAC DEL PACIFICO S A S	BEAU5524902	MXZLO	COBUN	2025-12-05	2025-12-05	65144
CALI	CORREGIR CLIENTE (CLAROS DEL PACÍFICO)	MTY0072080	40 HC	ONEYMEX329054600	ONE - OCEAN NETWORK EXPRESS (ONEY)	MAC DEL PACIFICO S A S	TCLU4971888	MXZLO	COBUN	2025-12-05	2025-12-05	65241
BOGOTA	PENDIENTE RESPUESTA	LEHD080525	20 GP	HLCULE1251047354	HAPAG-LLOYD	ASPEN COLOMBIANA SAS	NIDU2338451	FRLEH	COCTG	2025-12-08	2025-12-08	64922
BOGOTA	CORREGIR CLIENTE (SONEPAR)	SHA71658879	40 HC	CHN2799817	CMA CGM	MELEXA SAS	ECMU5163203	CNSGH	COBUN	2025-12-08	2025-12-08	65417
BOGOTA	CORREGIR CLIENTE (SONEPAR)	SHA71658880	40 HC	CHN2799817	CMA CGM	MELEXA SAS	ECMU5125564	CNSGH	COBUN	2025-12-08	2025-12-08	65413
BOGOTA	CORREGIR CLIENTE (SONEPAR)	SHA71658881	40 HC	CHN2799817	CMA CGM	MELEXA SAS	ECMU5163559	CNSGH	COBUN	2025-12-08	2025-12-08	65420
BOGOTA	CORREGIR CLIENTE (SONEPAR)	SHA71658885	40 HC	CHN2799817	CMA CGM	MELEXA SAS	ECMU5191118	CNSGH	COBUN	2025-12-08	2025-12-08	65421
BOGOTA	CORREGIR CLIENTE (ASPEN)	AKGR000000640	40 RE	HLCUMLE3251155490	HAPAG-LLOYD	LUISE COLOMBIA SAS	HLBU6075336	MXVER	COCTG	2025-12-12	2025-12-12	66233
BOGOTA	PENDIENTE RESPUESTA	JNSHA00154046	40 GP	COSU6435367320	COSCO SHIPPING LINES (COSU)	S C JOHNSON Y SON COLOMBIANA S A	CCLU5157627	CNCZX	COBUN	2025-12-13	2025-12-13	65350
BOGOTA	PENDIENTE RESPUESTA	JNSHA00154046	40 GP	COSU6435367320	COSCO SHIPPING LINES (COSU)	S C JOHNSON Y SON COLOMBIANA S A	CCLU5282629	CNCZX	COBUN	2025-12-13	2025-12-13	65351
BOGOTA	PENDIENTE RESPUESTA	JNSHA00154046	40 GP	COSU6435367320	COSCO SHIPPING LINES (COSU)	S C JOHNSON Y SON COLOMBIANA S A	OOLU4302388	CNCZX	COBUN	2025-12-13	2025-12-13	65812
BOGOTA	PENDIENTE RESPUESTA	JNSHA00154046	40 GP	COSU6435367320	COSCO SHIPPING LINES (COSU)	S C JOHNSON Y SON COLOMBIANA S A	OOLU7908949	CNCZX	COBUN	2025-12-13	2025-12-13	65813
BOGOTA	CORREGIR CLIENTE (ASPEN)	FRPAR0000039014	40 HC_GOH	LHFV3848170	CMA CGM	LUISE COLOMBIA SAS	AMCU9334608	FRHBY	COCTG	2025-12-15	2025-12-15	66012
BOGOTA	PENDIENTE RESPUESTA	ORD0693276	40 HC	HLCUBSC2511BEJ08	HAPAG-LLOYD	QUIMERCO SA	TONU6743441	USNYC	COCTG	2025-12-15	2025-12-15	66138

Tomado de Excel.

CENTRO COSTO NOMBRE	ESTADO	HOUSE-REF (HBL)	TIPO CONTENEDOR	MASTER-REF (BL)	NAVIERA NOMBRE	CLIENTE NOMBRE	CONTENEDOR NUMERO	ORIGEN SIGLA	DESTINO SIGLA	FECHA ETA	FECHA ATA	TRAZA CODIGO
PEREIRA	NO HA ARRIBADO PARA CONF. DÍAS	BKK0509324	40 HC	THD1428102	CMA CGM	COMERCIALIZADORA ECOFORT S.A.S.	TCLU1852885	THBKK	COBAQ	2025-12-23		65860
BOGOTA	PENDIENTE RESPUESTA	DUS0192490	20 DC	HBG2076181	CMA CGM	SMARTURE SAS	FCU5988070	DENSS	COCTG	2025-12-27	2025-12-27	66040
BOGOTA	PENDIENTE RESPUESTA	BSL0098857	40 HC	HLCUHAM251180K0	HAPAG-LLOYD	ELANCO COLOMBIA S A S	UETU5170070	BEANR	COCTG	2025-12-28	2025-12-28	66215
MEDELLIN	PENDIENTE RESPUESTA	DUS0191919	20 DC	HLCUHAM2511ASE08	HAPAG-LLOYD	SAN TERRA DE COLOMBIA SAS	UETU2720022	DEDIN	COCTG	2025-12-28	2025-12-28	66170
BOGOTA	PENDIENTE RESPUESTA	INP0010295	40 HC	HLCUBSC2512B0A20	HAPAG-LLOYD	QUIMERCO SA	BEAU4551159	USNYC	COCTG	2025-12-29	2025-12-29	66491
BOGOTA	PENDIENTE RESPUESTA	INP0010295	40 HC	HLCUBSC2512B0A20	HAPAG-LLOYD	QUIMERCO SA	FANU1767360	USNYC	COCTG	2025-12-29	2025-12-29	66492
BOGOTA	PENDIENTE RESPUESTA	INP0010295	40 HC	HLCUBSC2512B0A20	HAPAG-LLOYD	QUIMERCO SA	HAMU1699638	USNYC	COCTG	2025-12-29	2025-12-29	66493
BOGOTA	PENDIENTE RESPUESTA (MISMO DE ARRIBO)	INP0010300	40 HC	HLCUBSC2512B0K09	HAPAG-LLOYD	QUIMERCO SA	HLBU2006949	USNYC	COCTG	2025-12-29	2025-12-29	66496
BOGOTA	SIN CONDICIONES CLIENTE	ORD0662744	40 HC	HLCUBSC2512AVY51	HAPAG-LLOYD	ABBOTT LABORATORIES DE COLOMBIA S A	HAMU3501058	USCHI	COCTG	2025-12-29	2025-12-29	66532
MEDELLIN	NO HA ARRIBADO PARA CONF. DÍAS	PBC0062145	20 DC	HLCUMLE3251163374	HAPAG-LLOYD	SURAMERICANA DE PARTES SAS	HLBU3574033	MXVER	COCTG	2025-12-29		66062
BOGOTA	NO HA ARRIBADO PARA CONF. DÍAS	PBC0062148	20 DC	HLCUMLE3251163403	HAPAG-LLOYD	VEHITOTAL S.A.S	HAMU1115586	MXVER	COCTG	2025-12-29		66049
CALI	NO HA ARRIBADO PARA CONF. DÍAS	MIA0811934	20 DC	16439641	HAPAG-LLOYD	LECILLA B Y VALLECILLA M Y CIA S C A CARVAL DE COLOM	RFCU2278906	USPEF	COBUN	2025-12-31		66526
BARRANQUILLA	FALTA DÍAS LIBRES NAVIERA	MIA0814390	20 DC	SMLU8883454A	SEABOARD MARINE LTD.	ANTA MARTA INTERNATIONAL TERMINAL COMPANY S.J	SMLU3142541	USMIA	COSMR	2026-01-01	2026-01-01	66870
CALI	ACTUALIZADA	ORD0662756	40 HC	MEDU00845218	MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY (M)	INGREDION COLOMBIA SA	CAIU8193720	USCHI	COBUN	2026-01-01		66445
BOGOTA	PENDIENTE RESPUESTA	GOL0080978	20 DC	HLCUMLE3251211565	HAPAG-LLOYD	QUIMERCO SA	SEKU1169508	MXVER	COCTG	2026-01-02	2026-01-02	66497
BOGOTA	ACTUALIZADA	NGR7500230	20 GP	MEDURICS72761	MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY (M)	BELIA TRADING COLOMBIA SAS	MEDU3846166	ONNBO	COBUN	2026-01-02	2026-01-02	66076
MEDELLIN	PENDIENTE RESPUESTA	RAF0067416	20 DC	ONEYSSELFK1016500	ONE - OCEAN NETWORK EXPRESS (ONEY)	CELSA S.A.S	NYKU3694917	KRPUS	COBUN	2026-01-02	2026-01-02	66119
MEDELLIN	PENDIENTE RESPUESTA	RAF0067416	40 HC	ONEYSSELFK1016500	ONE - OCEAN NETWORK EXPRESS (ONEY)	CELSA S.A.S	ONEU46067707	KRPUS	COBUN	2026-01-02	2026-01-02	66124
MEDELLIN	PENDIENTE RESPUESTA	SZX71063252	40 HC	MEDURICS75447	MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY (M)	PRIEBEL S.A	MSNU8782879	CNSHK	COBUN	2026-01-02	2026-01-02	66116
MEDELLIN	PENDIENTE RESPUESTA	CCP0010073	40 HC	HLCUSCL251220373	HAPAG-LLOYD	INDUSTRIAS PLASTICAS DE MEDELLIN SAS	HAMU2632691	CLVE	COBUN	2026-01-03	2026-01-03	66443
MEDELLIN	PENDIENTE RESPUESTA	CCP0010073	40 HC	HLCUSCL251220373	HAPAG-LLOYD	INDUSTRIAS PLASTICAS DE MEDELLIN SAS	HLBU3380485	CLVE	COBUN	2026-01-03	2026-01-03	66444

Tomado de Excel.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

Paso 4: Buscar el embarque en TMS

- Copia el número de MBL del Excel (también puede ser HBL o Contenedor, pero preferible MBL)
- Pega en TMS y busca
- Verás todos los contenedores relacionados a ese BL
- Efectivamente verás que en la parte del cliente o naviera aparecerá en rojo con una X

66076	AGT	SIN CONDICIONES CLIENTE	MEDU3846166	BELIA TRADING COLOMBIA SAS	MSC - MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY (MEDU)	GP 20"	(52489) NIGBO (CHINA) (ASIA)	(8483) BUENAVENTURA (COLOMBIA) (LATAM)	NGB7500230	MEDURC572761	2025-12-30
				X	✓						

Tomado de TMS.

Paso 5: Identificar el Sales y Pricing

- Busca en el SharePoint de Portafolio de Clientes el nombre del cliente
- Identifica quién es el Sales y quién es el Pricing

DSV Colombia - Portafolio Nacional 2025 - 6							
File Home Insert Share Page Layout Formulas Data Review View Automate Help Draw Table Design							
Sheet View Temporary View Zoom 100% New Freeze Full Window Panes Screen Navigation Headings Gridlines Formula Bar Data Type Icons Focus Cell Immersive Reader							
Trust workbook links? This workbook links to data in external workbooks. Learn More Give Feedback Trust Workbook Links Manage Workbook Links							
E1563 HENKEL COLOMBIANA S A S							
Sales							
Alejandra Mesa	Alejandra Alzate	Alejandra Contreras	Andrea Yance	Carolina Rodriguez	Catalina Maria Ur...	Cesar Correa	Cesar Correa BAC
Diana Supelano	Elkin Aponte	Fernanda Garcia	Jaime Ocampo	Juan Arboleda	Juan Daza	Juan Falla	JuanJose Montoya
Miriam Lopez	Nathaly Orrego	Paola Rivera	Sandra Benitez	Susana Castro	Tania Valdes	Yuranis Ortiz	
Branc	NIT	COD 64	CLIENTE		Sales	Sales Road	Pricing
BOG	9006901414	6408883404	BELIA TRADING COLOMBIA SAS		Alejandra Mesa	No Aplica	Esteban Camargo

Tomado de Sharepoint Portafolio Clientes DSV.

Paso 6: Solicitar condiciones

- **Envía correo con la firma:** SOLICITAR CONDICIONES
- **Asunto:** URGENTE CONDICIONES [nombre del cliente tal cual TMS] / [número MBL] / [número HBL]
- **Incluye en el correo:**
 - Cuántos días libres da la naviera (con pantallazo)
 - Pantallazo del embarque en TMS
- **¿Cuándo enviar este correo?**
 - Cuando no encuentras la condición en el cuadro de Condiciones Especiales
 - Cuando la vigencia está desactualizada

Tip: Siempre recuérdales a los pricing que lo digiten en el cuadro de Excel compartido.

URGENTE CONDICIONES BELIA TRADING COLOMBIA SAS / MEDURC572761 / NGB7500230 Internal

CO Demoras - DSV

Para: Alejandra Mesa - DSV; Esteban Camargo - DSV

CC: CO Demoras - DSV

Buen día estimados,

Por favor su apoyo confirmando condiciones de **días libres, drop off (si aplica), tarifa y vigencia**. Adicional por favor actualizar en **Teams 2026**.
[CONDICION ESPECIALES 2026.xlsx](#)

DÍAS LIBRES NAVIERA: 21

66076	AGT	SIN CONDICIONES CLIENTE	MEDU3846166	BELIA TRADING COLOMBIA SAS	MSC - MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY (MEDU)	GP 20"	(52489) NIGBO (CHINA) (ASIA)	(8483) BUENAVENTURA (COLOMBIA) (LATAM)	NGB7500230	MEDURC572761	2025-12-30
-------	-----	-------------------------	-------------	----------------------------	---	--------	------------------------------	--	------------	--------------	------------

CONSULTA DIAS LIBRES BL MEDURC572761

Contenedor	Tamaño	Días libres actuales
MEDU3846166	20DV	21

Best regards,

Mariana Morales, External, Trainee
 SPR Procurement Service

Global Transport and Logistics

DSV Air & Sea S.A.S. | Colombia

Tomado de Correo de Demoras DSV.

VOLVER AL ÍNDICE

URGENTE CONDICIONES BELIA TRADING COLOMBIA SAS / MEDURC572761 / NGB7500230 Internal



Alejandra Mesa - DSV



Responder

Para: CO Demoras - DSV; Esteban Camargo - DSV

Hola Chicos

21 días
Demoras al costo
Drop Off 400 USD

Gracias

Best regards,

Alejandra Mesa, Sales Representative, BOG

**Ejemplo Respuesta
(Lo ideal es que lo agreguen al cuadro)**

Tomado de Correo de Demoras DSV.

Paso 7: Actualizar en TMS - Condiciones del Cliente

Una vez tengas la información:

1. Haz clic sobre el nombre del cliente en TMS
2. **Llena los campos:**

1. Información básica:

- **Motivo:** ACT COND CLIENT
- **Pestaña:** Condición Contenedor (abajo)
- **Contrato:** General
- **# contrato:** 999999 (siempre este número)

2. Selecciones:

- **Naviera:** Según corresponda (lista desplegable, espera y selecciona)
- **Tipo y tamaño pies:** Según corresponda (lista desplegable, espera y selecciona)
- **País Origen:** Escribe solo el país (lista desplegable, espera y selecciona)
- **País Destino:** Colombia (lista desplegable, espera y selecciona)
- **Type:** AGT
- **Moneda:** Dólares (excepto si fue cotizado en EUR u otra moneda, pero no es lo habitual)

VOLVER AL ÍNDICE

3. Vigencias y tarifas:

- **Fecha vigencia condiciones:**
 - Se maneja por trimestres (Q)
 - Desde 01 de enero del año hasta el último día del trimestre
 - O según indique comercial y pricing
- **Días libres:** Según respuesta en correo o cuadro
- **Tarifa por día de demora:** Según respuesta en correo o cuadro

Finalmente...

3. Haz clic en **ADICIONAR**
4. Presiona tecla **FIN**
5. Haz clic en **GRABAR** (doble verificación)

Si no se guarda:

- Baja hasta antes del cuadro "Condiciones contenedor de naviera"
- Verás la última condición agregada
- Dale Editar y corrige lo que esté mal (naviera o país origen)

Si aparece duplicada:

- Busca la duplicada
- Edita la vigencia hasta la fecha del siguiente Q (trimestre)
- Borra la recién agregada para evitar duplicidad

ACTIVO

Usuario

JOSE VASQUEZ

Fecha Hora Creación

2024-01-19 / 00:00:00

Fecha Hora Última Modificación

2025-01-05 / 14:46:15

Cuenta Módulo:

SELECCIONE UNO

BOGOTA

SELECCIONE UNO

Por favor especifique el motivo de la actualización:

ACT COND CLIENT

Documentos Anexos

Datos Básicos

Datos Comerciales

Información Transporte

Documentación Cliente

Historico

Eventos del Cliente

Contratos

Cobro

Cupo

Factura

Producto

Analista

Razón Social

Divisiones

Email

Datos Adicionales

Condición Contenedor

Drop Off

Parametrización Correo

Usuario Costumer

Contrato

GENERAL

99999

Naviera

MSC - MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY (MEDU)

Tipo / Tamaño Pies

GP 20

Ciudad Origen

CHINA

PAIS ORIGEN

Continentes Origen

ASIA

Type

AGT

Ciudad Destino

COLOMBIA

PAIS DESTINO

Días Libres Naviera

162

Valor Demora Naviera

158

Días Libres Cliente

21

Moneda

DOLARES

Valor Demora Cliente

175

Vigencia Desde-Hasta

2025-01-01 2025-03-31

Editar

Cancelar

Borrar	Editar	Contrato	Número Contrato	Naviera	Tipo Contenedor	Type	Tamaño	Ciudad Origen	País Origen	Continentes Origen	Ciudad Destino	País Destino	Días Libres Naviera	Valor Demora Naviera	Días Libres Cliente	Moneda	Valor Demora Cliente	Vigencia Desde	Vigencia Hasta	Alerta
Borrar	Editar	GENERAL	999999	HAPAG-LLOYD	HC	AGT	40	CHINA	CHINA	ASIA	COLOMBIA	COLOMBIA	21	DOLARES	158	2024-01-01	2024-03-31	Los días libres del cliente son mayores a los días libres de naviera		
Borrar	Editar	GENERAL	999999	ONE-OCEAN NETWORK EXPRESS (ONE)	HC	AGT	40	CHINA	CHINA	ASIA	COLOMBIA	COLOMBIA	20	DOLARES	175	2024-01-01	2024-03-31	Los días libres del cliente son mayores a los días libres de naviera		
Borrar	Editar	GENERAL	999999	HAPAG-LLOYD	GP	AGT	20	CHINA	CHINA	ASIA	COLOMBIA	COLOMBIA	21	DOLARES	158	2024-02-01	2024-03-31	Los días libres del cliente son mayores a los días libres de naviera		
Borrar	Editar	GENERAL	999999	MAERSK	GP	AGT	20	CHINA	CHINA	ASIA	COLOMBIA	COLOMBIA	21	DOLARES	190	2024-02-01	2024-03-31	Los días libres del cliente son mayores a los días libres de naviera		
Borrar	Editar	GENERAL	999999	MAERSK	GP	AGT	20	CHINA	CHINA	ASIA	COLOMBIA	COLOMBIA	21	DOLARES	190	2024-01-01	2024-08-15	Los días libres del cliente son mayores a los días libres de naviera		

104

MSC - MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY (MEDU)

GENERAL

999999

GP GENERAL PURPOSE

40

INDONESIA

ASIA

COLOMBIA

21

162

DOLARES

AGT

FECHA ATA

2025-01-01

2026-01-31

105

MSC - MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY (MEDU)

GENERAL

999999

FLAT RACK

40

ESTADOS UNIDOS

EEUU

COLOMBIA

10

210

DOLARES

AGT

FECHA ATA

2025-01-01

2026-01-31

106

MSC - MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY (MEDU)

GENERAL

999999

DC GENERAL PURPOSE

20

GRECIA

EUROPA

COLOMBIA

9

130

DOLARES

AGT

FECHA ATA

2025-01-01

2026-01-31

3

KING OCEAN SERVICES LTD

GENERAL

999999

HC DRY

40

ESTADOS UNIDOS

EEUU

COLOMBIA

15

150

DOLARES

AGT

FECHA ATA

2022-01-01

2026-01-31

5

KING OCEAN SERVICES LTD

GENERAL

999999

GP GENERAL PURPOSE

20

ESTADOS UNIDOS

EEUU

COLOMBIA

7

90

DOLARES

AGT

FECHA ATA

2024-02-01

2026-01-31

7

KING OCEAN SERVICES LTD

GENERAL

999999

GP GENERAL PURPOSE

40

MEXICO

LATAM

COLOMBIA

15

158

DOLARES

AGT

FECHA ATA

2025-01-01

2026-01-31

8

KING OCEAN SERVICES LTD

GENERAL

999999

DC GENERAL PURPOSE

20

ESTADOS UNIDOS

EEUU

COLOMBIA

10

90

DOLARES

AGT

FECHA ATA

2025-01-01

2026-01-31

Grabar

Imprimir

Clonar

Buscar

Crear Nuevo

Tomado de TMS.

Paso 8: Verificar Actualización

- Vuelve a la pestaña principal de TMS
- Haz clic en **BUSCAR**
- Verifica que se actualizó con éxito (debe estar en verde con un check ✓)
- En tu Excel, marca en verde con estado **ACTUALIZADA**

Buscar

✓

=> Existen condiciones en cliente y/o Naviera para cada registro de Trazabilidad.

✗

=> NO Existen condiciones en cliente y/o Naviera para cada registro de Trazabilidad.

Cant registros encontrados: 1.

Cod Traz	Type	Estado	Número Contenedor	Cliente	Naviera	Tipo Tamaño Cont.	NR DOZ	Ciudad Origen	Ciudad Destino	HLB	BL	Fecha ETA	Fecha ATA	Ciudad Devolución	Fecha real Devolución en naviera	Días Libres Cliente	Valor Día Demora Cliente	Fecha Limite Devolución Cliente	Total Días Demora Cliente
66076	AGT	PENDIENTE DEVOLUCION	MEDU3846166	BELLA TRADING COLOMBIA SAS	MSC - MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY (MEDU)	GP 20"		(52489) NIGBO (CHINA) (ASIA)	(8483) BUENAVENTURA (COLOMBIA) (LATAM)	NGB7500230	MEDURCS72761	2025-01-02	2026-01-02	(-)	(yyyy-mm-dd)	21	162 USD	2026-01-22	0

Tomado de TMS.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

Desde Sharepoint Condiciones Especiales

Si la información ya está en el cuadro de Condiciones Especiales:

- Filtra por el nombre del cliente
- Filtra por naviera
- Busca la que corresponda en origen y tipo de contenedor
- Agrega la información en TMS según el paso a paso anterior

CONDICION ESPECIALES 2026

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

FileHomeInsertSharePage LayoutFormulasDataReviewViewAutomateHelpDraw

Paste

CutCopyFormat PainterClipboard

Aptos Narrow (B...11A^xA^y

B

I

U

D

Align Left

Align Center

Align Right

Justify

Decrease Indent

Increase Indent

Text Color

Background Color

Font Size

Font Weight

Font Style

Font Color

Font Family

Font Size

Font Weight

Font Style

Font Color

Font Family

Wrap Text

Merge & Center

Align Center

Align Left

Align Right

Justify

Decrease Indent

Increase Indent

Text Color

Background Color

Font Size

Font Weight

Font Style

Font Color

Font Family

General

Number

Conditional Formatting

Format As Table

Cell Styles

Insert

Delete

Format

Cells

AutoSum

Clear

Sort & Filter

Find & Select

Editing

Sensitivity

Add-ins

Content Library

Blank Spreadsheet Template

Find

Comments

Catch up

Editing

55 Shares

Undo

NET + USD 50 / FREE 150 USD

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1												
2												
20												
30												
32												
33												
34												
49												
169												
171												
172												
173												
174												
175												
176												
177												
178												
179												
180												
181												
182												
183												
184												
185												
186												
187												
188												
189												
190												
191												
192												

CONDICION ESPECIALES 2026

CONDICIONES APROBADAS POR GERENCIA GENERAL / BRANCH 2026

BRANCH	CLIENTE	COMERCIAL	PUERTO ORIGEN	EQUIPOS/TIPO	NAVIERA	DIAS LIBRES OTORGADOS A CLIENTE	EXONERACION DEPOSITO o NO	EXONERACION DROP OFF (SI NO)	TARIFA DROP OFF USD	VIGENCIA DE LA CONDICION	TARIFA DEMORA POR DIA USD
MDE	PREBEL	Cesar Correa	INDIA	20DC/40DC/40HC	MSC	14	UIETO A DISPONIBILIDAD DE PV	CONSULTAR CON EL ANALISTA	NET + USD 50 / FREE 150 USD	Q1 - 2026	USD 190 x día x Cnt
MDE	PREBEL	Cesar Correa	PECILL	20DC/40DC/40HC	MSC	14	UIETO A DISPONIBILIDAD DE PV	CONSULTAR CON EL ANALISTA	NET + USD 50 / FREE 150 USD	Q1 - 2026	USD 190 x día x Cnt
MDE	PREBEL	Cesar Correa	CNNG8	20DC/40DC/40HC	MSC	14	UIETO A DISPONIBILIDAD DE PV	CONSULTAR CON EL ANALISTA	NET + USD 50 / FREE 150 USD	Q1 - 2026	USD 190 x día x Cnt
MDE	PREBEL	Cesar Correa	USBAL	20DC/40DC/40HC	MSC	14	UIETO A DISPONIBILIDAD DE PV	CONSULTAR CON EL ANALISTA	NET + USD 50 / FREE 150 USD	Q1 - 2026	USD 190 x día x Cnt
MDE	PREBEL	Cesar Correa	USMA	20DC/40DC/40HC	MSC	14	UIETO A DISPONIBILIDAD DE PV	CONSULTAR CON EL ANALISTA	NET + USD 50 / FREE 150 USD	Q1 - 2026	USD 190 x día x Cnt
MDE	PREBEL	Cesar Correa	BGBDI	20DC/40DC/40HC	MSC	9	UIETO A DISPONIBILIDAD DE PV	CONSULTAR CON EL ANALISTA	NET + USD 50 / FREE 150 USD	Q1 - 2026	USD 190 x día x Cnt
MDE	PREBEL	Cesar Correa	CNSHK	20STD / 40 STD / 40HC	MSC	20	UIETO A DISPONIBILIDAD DE PV	CONSULTAR CON EL ANALISTA	NET + USD 50 / FREE 150 USD	Q1 - 2026	USD 230

Cuadro Condiciones

Otro Ejemplo

Cod Traza	Type	Estado	Número Contenedor	Cliente	Naviera	Tipo Tamaño Cont.	NR DO2	Ciudad Origen	Ciudad Destino	HLB	BL	Fecha ETA	Fecha ATA
66116	AGT	SIN CONDICIONES CLIENTE	MSNU8782879	PREBEL S.A	MSC - MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY (MEDU)	HC 40"		(49478) SHEKOU PT (CHINA) (ASIA)	(8483) BUENAVENTURA (COLOMBIA) (LATAM)	SZX71063252	MEDURH575447	2026-01-02	2026-01-02

BRANCH	CLIENTE	COMERCIAL	PUERTO ORIGEN	EQUIPOS/TIPO	NAVIERA	OTORGADOS A CLIENTE	EXONERACION DEPOSITO	EXONERACION DROP OFF	TARIFA DROP OFF USD	VIGENCIA DE LA CONDICION	TARIFA DEMORA POR DIA USD	CONTRATO ORIGEN (SI APLICA)
20	MDE	PREBEL	Cesar Correa	INDIA	20DC/40DC/40HC	MSC	14	UIETO A DISPONIBILIDAD DE PV	CONSULTAR CON EL ANALISTA	NET + USD 50 / FREE 150 USD	Q1 - 2026	USD 190 x día x Cnt
30	MDE	PREBEL	Cesar Correa	PECILL	20DC/40DC/40HC	MSC	14	UIETO A DISPONIBILIDAD DE PV	CONSULTAR CON EL ANALISTA	NET + USD 50 / FREE 150 USD	Q1 - 2026	USD 190 x día x Cnt
32	MDE	PREBEL	Cesar Correa	CNNG8	20DC/40DC/40HC	MSC	14	UIETO A DISPONIBILIDAD DE PV	CONSULTAR CON EL ANALISTA	NET + USD 50 / FREE 150 USD	Q1 - 2026	USD 190 x día x Cnt
33	MDE	PREBEL	Cesar Correa	USBAL	20DC/40DC/40HC	MSC	14	UIETO A DISPONIBILIDAD DE PV	CONSULTAR CON EL ANALISTA	NET + USD 50 / FREE 150 USD	Q1 - 2026	USD 190 x día x Cnt
34	MDE	PREBEL	Cesar Correa	USMA	20DC/40DC/40HC	MSC	14	UIETO A DISPONIBILIDAD DE PV	CONSULTAR CON EL ANALISTA	NET + USD 50 / FREE 150 USD	Q1 - 2026	USD 190 x día x Cnt
49	MDE	PREBEL	Cesar Correa	BGBDI	20DC/40DC/40HC	MSC	9	UIETO A DISPONIBILIDAD DE PV	CONSULTAR CON EL ANALISTA	NET + USD 50 / FREE 150 USD	Q1 - 2026	USD 190 x día x Cnt
169	MDE	PREBEL	Cesar Correa	CNSHK	20STD / 40 STD / 40HC	MSC	20	UIETO A DISPONIBILIDAD DE PV	CONSULTAR CON EL ANALISTA	NET + USD 50 / FREE 150 USD	Q1 - 2026	USD 230

Por favor especifique el motivo de la actualización(Puedes escribir hasta 35 caracteres adicionales):

ACT COND CLIENT

Documentos Anexos

carta de garantía instrucciones manejo cliente cámara de comercio

Datos Básicos

Datos Comerciales

Información Transporte

Documentación Cliente

Historico

Eventos del Cliente

Contratos Cobro Cupo Factura Producto Analista Razón Social Divisiones Email Datos Adicionales **Condición Contenedor** Drop Off Parametrización Correo Usuario Costumer

Contrato: GENERAL, Número de Contrato: 999999, Naviera: MSC - MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY (MEDU), Tipo / Tamaño Pies: HC / 40

Ciudad Origen: CHINA, País Origen: CHINA, Continente Origen: ASIA, Type: AGT

Ciudad Destino: COLOMBIA, País Destino: COLOMBIA, Dias Libres Naviera: 230, Valor Demora Naviera: 230

Días Libres Cliente: 20, Moneda: DOLARES, Vigencia Desde-Hasta: 2026-01-01 - 2026-03-31

Adicionar

Buscar

⇒ Existen condiciones en cliente y/o Naviera para cada registro de Trazabilidad. ✖ ⇒ NO Existen condiciones en cliente y/o Naviera para cada registro de Trazabilidad.

Cant registros encontrados: 1.

Cod Traza	Type	Estado	Número Contenedor	Cliente	Naviera	Tipo Tamaño Cont.	NR DO2	Ciudad Origen	Ciudad Destino	HBL	BL	Fecha ETA	Fecha ATA	Ciudad Devolución	Fecha real Devolución en naviera	Días Libres Cliente	Valor Día Demora Cliente	Fecha Limite Devolución Cliente	Total Dias Demora Cliente	Total Valor Demora Cliente
66116	AGT	PENDIENTE DEVOLUCION	MSNU8782879	PREBEL S.A	MSC - MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY (MEDU)	HC 40"		(49478) SHEKOU PT (CHINA) (ASIA)	(8483) BUENAVENTURA (COLOMBIA) (LATAM)	SZK71063252	MEDURH575447	2026-01-02	2026-01-02	(-)	(yyyy-mm-dd)	20	230 USD	2026-01-21	0	0 USD

Tomado de TMS.

Actualización de Condiciones de Naviera

Procedimiento:

Similar al de cliente, pero con estas diferencias:

1. Haz clic en el nombre de la naviera

Datos importantes:

- Los días libres y tarifa por día de demora son diferentes a los del cliente
- Los días libres deben ser mayores
- La tarifa por día de demora debe ser menor

Configuración especial:

- **Tipo de cálculo:** FECHA ATA
- **Excepción CMA:** FECHA ATA + 1 (indica desde qué día empiezan a contar los días libres)
- **Vigencia:** Siempre desde 01 de enero a 31 de diciembre del año en cuestión

VOLVER AL ÍNDICE

CARGOWISE (CW)



[VOLVER AL ÍNDICE](#)

¿Qué es CargoWise?

Es una plataforma global e integrada para gestión logística, diseñada para que las empresas de logística centralicen y optimicen sus operaciones en una única base de datos.

Maneja:

Aduanas

Transporte (aéreo, marítimo, terrestre)

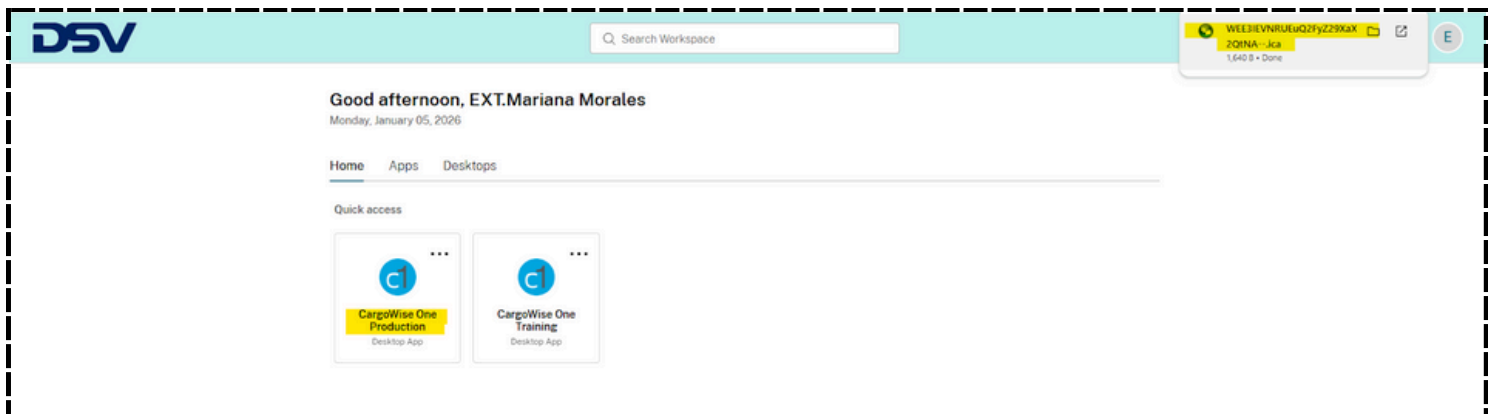
Almacenamiento

Contabilidad

Cumplimiento normativo internacional

Acceso al sistema

- Ingresa con tus credenciales al link asignado
- Haz clic en **CARGOWISE ONE PRODUCTION**
- Se descargará un archivo, haz doble clic



Tomado de Citrix WorkSpace.

Verificación inicial importante

Antes de poder acceder:

- Verifica que en el apartado **INFO FROM GLOBAL OPERATIONS & BCM** no haya ningún artículo en negrita
- Los artículos en negrita están sin leer y bloquean el acceso
- Haz clic en cada uno para marcarlos como leídos

VOLVER AL ÍNDICE



Tomado de Cargo Wise One.

Personalizar tu espacio de trabajo

Agregar a favoritos: Shipment (FORWARDING)

Filtros de búsqueda recomendados:

Estos filtros quedarán guardados cada vez que inicies sesión.

Shipment
Master Bill

House Bill
Container

Cómo buscar:

- Copia y pega el número en la casilla correspondiente
- Haz clic en **FIND**
- Aparecerán los embarques que coincidan
- **Importante:** Verifica la fecha, debe ser cercana y del año presente
- Haz doble clic para ingresar al embarque correcto

VOLVER AL ÍNDICE

Tomado de Cargo Wise One.

Vista principal del embarque

En la pantalla principal podrás ver:

- **Consignee:** Nombre del cliente
- **Shipment:** Número de embarque (copia con Ctrl+J haciendo clic en cualquier parte)
- **Pestañas superiores:** Routing, Packing, Billing, eDocs
- **Parte Derecha:** Consol

Tomado de Cargo Wise One.

• Pestaña Routing

Información disponible:

- Origen y destino del embarque
- Si hace transbordo y dónde
- Fecha estimada de zarpe y arribo
- **Fecha de arribo real (ATA)**

The screenshot displays the 'Routing' tab in the DSV Cargo Wise One system. At the top, there's a menu bar with options like 'File', 'Edit', 'View', 'Actions', etc. Below this is a table listing shipping legs. The first leg is highlighted, showing details like 'CMX301972', 'SEA', 'MAI', 'CNF', 'MSC ORSOLA', 'FA544A', 'MXZLO', and 'COBUN'. Below the table, there are several sections for detailed information: 'Leg Details' (defined by, mode, type, status), 'Voyage / Flight Details' (voyage, vessel, carrier, creditor), 'Origin Details' (load port, dep. from, ETD, CTO), and 'Destination Details' (discharge port, arrival at, ETA, ATA). Each section contains various input fields and dropdown menus for specifying shipping parameters.

Tomado de Cargo Wise One.

• Pestaña Packing

Información disponible:

- Número de los contenedores relacionados al embarque
- Cantidad de contenedores
- Tamaño del contenedor
- Modo: Siempre verifica que sea FCL

Importante: Si es LCL, Buyer Consol o Direct, el equipo de demoras NO se encarga de esos embarques.

VOLVER AL ÍNDICE

Edit Shipment SMD0176099 - PRODUCTION - Branch: Bogotá - Company: DSV Air & Sea S.A.S (CO1) - Department: Triangle Shipments - User: Mariana Morales

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 Compliance Risk eDocs Notes Logs

Reference	Loading	Discharge	Master Bill
CMX301972	MXZLO	COBUN	HLCUM325113...

Container #	Count	Seal Number	Mode	Cont. Type	Delivery Mode	Sealed By	2nd Sealed By	3rd Sealed By	Train Wagon #
FANU1593490	1	464540	FCL	40HC	FCL/FCL	CRD			

Packs	Pk. Ty	Container	Weight	Volume	Inspection	Origin	Commodity	Pack Ord	Shipment ID
25	PLT	FANU1593490	3,598,400	27,032		GEN		1	SMD0176099

Commodity Code: GEN General Cargo
 Harmonized Code: 630790
 HS Country/Region Code:
 Origin: (None Selected)
 Goods Description:
 Ref Number:

Dangerous Goods
 DG Substance: (None Selected)
 DG Class:
 Flash Point: 0,0 (C)
 UNDG Contact:
[DG Details](#)

Temperature Controlled
☐ Is Temperature Controlled
 Min Temp: 0,0 C Max Temp: 0,0 C
[Set To Min](#) [Set To Max](#)

Packing Location Custom Fields
 Packs: 25 PLT
 Weight: 3,598,400 KG
 Volume: 27,032 M3
 Length: 0,000
 Width: 0,000
 Height: 0,000 CM

Last Known Transit Warehouse
 Transit Warehouse:
 Status:
 Date:
 Outturn: 0 Damaged: 0 Pillaged: 0
 Weight: 0,000 KG Outturned Volume: 0,000 M3
 Length: 0,000 Outturn Width: 0,000 Height: 0,000 CM
 Outturn Comment: Marks & Numbers:

Outer Pack Totals Outer Packages: 25 Weight: 3,598,400 KG Volume: 27,032 M3
Shipment Totals Outer Packages: 25 Weight: 3,598,400 KG Volume: 27,032 M3

1 of 1

New Save & Close Close

Tomado de Cargo Wise One.

• Pestaña Billing

Información disponible:

- **Sales & Operation Representative:** Haz clic en los tres puntos para ver los nombres de los encargados del cliente
- **Cuadro del medio:** Donde se realiza el proceso de facturación

Edit Shipment SMD0176099 - PRODUCTION - Branch: Bogotá - Company: DSV Air & Sea S.A.S (CO1) - Department: Triangle Shipments - User: Mariana Morales

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 Compliance Risk eDocs Notes Logs

Local Client 6405551416 **Overseas Agent** 6401406450

Address Contact Invoice Contact Address Contact

[1] AV DORADO 75 93 3M COLOMBIA SA
 NIT: 860.002.693-3
 AV DORADO 75 93
 BOGOTÁ, D.C. 11 11001
 Colombia

[1] AV INSURGENTES SUR 12
 DSV Air & Sea, S.A. de C.V.
 RFC: DAA020218Y1
 Av Insurgentes Sur 1271
 Benito Juárez, Torre Caracci
 México City

Job Desc.
 Override Desc.
 Local Ref: 94629491
 Open Date: 18-NOV-25 Close Date:
 Margin %: 1,47 P/L Reason: TVE Perdida / Utilida de Tarifa de Venta
 Branch: BOG Sales Rep: G+
 Dept: FIS Operations Rep: 36
 Job Status: WHL Hold Reason:

Currency	Base Rate	Today's Rat	Org. Role	Or
USD	3,892,100000	3,790,770000	DEB	64
USD	3,847,100000	3,790,770000	CRD	64
USD	3,847,100000	3,790,770000	CRD	64
USD	3,706,940000	3,790,770000	DEB	64

Client Contract No. Quote Number

Charge C Description	Brn	Depe	Cost	OS Cost Amt	Estimated Cost	Local Cost Amt	Creditor	Invoice No	Cost Recogniz	Posted	Apt	Sell	OS Sell Amt	Estimated Rev	Local Sell Amt	Debtor	Sell Recogn	
FRT Flete internacional	BOG	FIS	USD	482,00	659,94	1,840,078,38	640140...	MX0001668...	ARV				USD	665,00	665,00	2,588,246,50	6405551416	ARV
LCPM Reembolso GME*(40MIL)	BOG	FIS	COP	0,00	0,00	0,00			ARV				COP	19,739,80	18,381,04	19,739,80	6405551416	ARV
ISI ISPS/ Carrier charges	BOG	FIS	USD	55,00	55,42	208,369,15	640535...	FL1760221	ARV				USD	0,00	55,00	0,00		ARV
FRT Freight	BOG	FIS	USD	183,00	0,00	698,618,97	640140...	MX0001668...	ARV				USD	0,00	0,00	0,00		ARV
COM RP20089-46123	BOG	FIS	COP	0,00	0,00	0,00			ARV				USD	0,00	0,00	0,00	6405551416	ARV
ISI ISPS/ Carrier charges	BOG	FIS	COP	315,529,00	315,529,00	315,529,00	640798...	NVS870268	ARV				USD	0,00	81,07	0,00		ARV
ISI ISPS/ Carrier charges	BOG	FIS	COP	0,00	0,00	0,00			ARV				USD	135,00	135,00	500,436,90	6401406450	ARV

Totals: Cost 3,062,595,50 Revenue 3,108,423,20 Profit 45,827,70 COP

Detail Cost Revenue Cost Rate Audit Revenue Rate Audit

Charge Code: FRT Freight Chargeable: 27,032 M3
 Dept: FIS Forwarding Import Sea Internal Job:
 Branch: BOG Bogotá Internal Department:
 Charge Type: MJA Margin %: 0,00 Internal Branch:

Profit Share
☐ Include this Charge in Profit Share
 OS Amount Local Amount
 Agent Declared Cost: 482,00 USD 1,840,078,38 COP
 Agent Declared Revenue: 665,00 USD 2,588,246,50 COP

1 of 1

New Save & Close Close

• Pestaña eDocs

Consol (columna izquierda):

Todos los documentos importantes del embarque están aquí

Master Bill of Lading (MBL):

- Haz clic para ver el master real emitido por la naviera
- Útil para verificar el número de MBL correcto
- Ver demás características del embarque

Facturas:

- Aquí quedan registradas todas las facturas generadas
- Si no encuentras una factura en el correo de Invoices, búscala aquí con el número
- Haz doble clic en **SAP INVOICE** para descargar el PDF

The screenshot displays the 'Edit Shipment SMD0176099' window in the DSV eDocs system. The interface includes a top menu bar with options like File, Edit, View, Actions, and various functional tabs. A left sidebar shows 'Related eDocs' with a list of documents, including 'Consol CMX301972' and 'Receivable Invoice 00689857'. The main area is divided into two primary sections: 'Document Storage' and 'Document Tracking'.

Document Storage Table:

Date (UTC)	Date (Local)	Document Type	Doc Desc.	File Name	Program Desc.	Sys. Generated	Publish Document	Save Version	Company	Branch
18-NOV-25 21:06	18-NOV-25 16:06	DNO	Agent Departure...	Agent Departure...	Microsoft Edge P...	☒	☒	☐		
04-DEC-25 20:37	04-DEC-25 15:37	SHI	Shipping Instruct...	Shipping Instruct...	Microsoft Edge P...	☒	☐	☐		
15-DEC-25 14:28	15-DEC-25 09:28	MBL	Airway Bill/Ocea...	0e52be5e-d8e5...	Microsoft Edge P...	☒	☐	☐		
15-DEC-25 14:30	15-DEC-25 09:30	CDP	Radicacon Muisc...	Radicacon Muisc...	Microsoft Edge P...	☒	☐	☐		
15-DEC-25 16:22	15-DEC-25 11:22	IIF	Import Internal F...	RADICADO OK...	MSG File	☐	☐	☐	CO1	
17-DEC-25 14:47	17-DEC-25 09:47	MBL	Airway Bill/Ocea...	MCOP0101_950...	Microsoft Edge P...	☐	☐	☐		
26-DEC-25 16:17	26-DEC-25 11:17	SCC	Start Customs Cl...	FINALIZACION ...	MSG File	☐	☐	☐	CO1	

Below the storage table, there are filters for 'Enable Preview', 'Show Documents for' (All Companies, All Branches, All Departments, All Deleted), and a 'Storage Location' field. A 'Refresh' button and an 'Add eDocs' button are also present.

Document Tracking Table:

Category	Type	Description	Period	Date Received (L)	Date Received (U)	Valid To Date	Doc Num.	Usage	Countr.	Original Req.	Credit Control	Doc Owner
SCL	BKG	Booking Req...	SHP	27-NOV-25 16...	27-NOV-25 21...			BTH		☐	☐	
SCL	PKL	Packing List	SHP	27-NOV-25 16...	27-NOV-25 21...			BTH		☐	☐	
SCL	CIV	Commercial ...	SHP	27-NOV-25 16...	27-NOV-25 21...			BTH		☐	☐	
SCL	HL	House Way...	SHP	10-DEC-25 11...	10-DEC-25 16...			BTH		☐	☐	

At the bottom, there are input fields for 'Document Type' (BKG), 'Document Number', 'Document Usage' (BTH), 'Credit Control' (checkbox), 'Date Received' (27-NOV-25 16:17), 'Document Owner', 'Document Period' (SHP), 'Valid To Date', and a 'Document Note' text area. Navigation buttons like 'New', 'Save & Close', and 'Close' are at the bottom right.

Tomado de Cargo Wise One.

Edit Shipment SMDFO176099 - PRODUCTION - Branch: Bogotá - Company: DSV Air & Sea S.A.S (CO1) - Department: Triangle Shipments - User: Mariana Morales

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 Compliance Risk eDocs Notes Logs

▼ Related eDocs

- This Shipment
- Consol CMX301972
- Organization 6405551416
- Organization 6410864569
- Receivable Invoice 00689857

Document Storage

Date (UTC)	Date (Local)	Document Type	Doc Desc.	File Name	Program Desc.	Sys. Generated	Publish Document	Save Version	Company	Branch
17-DEC-25 14:46	17-DEC-25 09:46	SIN	SAP Invoice	SAP_INVOICE.pdf	Microsoft Edge P...	☐	☒	☒	CO1	
17-DEC-25 14:46	17-DEC-25 09:46	STI	SAP Tax Invoice ...	SapTaxData_20...	XML Document	☐	☒	☐		

Microsoft Edge PDF Document

☐ Enable Preview Show Documents for ☐ All Companies ☐ All Branches ☐ All Departments ☐ All Deleted

Storage Location

Related eDocs are not editable from this form. To edit these eDocs, go to the form for Receivable Invoice 00689857 and click on the eDocs tab.

Document Tracking

Category	Type	Description	Period	Date Received (L)	Date Received (U)	Valid To Date	Doc Num.	Usage	Countr	Original Req.	Credit Control	Doc Owner
SCL	BKG	Booking Req...	SHP	27-NOV-25 16...	27-NOV-25 21...			BTH		☐	☐	
SCL	PKL	Packing List	SHP	27-NOV-25 16...	27-NOV-25 21...			BTH		☐	☐	
SCL	CIV	Commercial ...	SHP	27-NOV-25 16...	27-NOV-25 21...			BTH		☐	☐	
SCL	HBL	House Way...	SHP	10-DEC-25 11...	10-DEC-25 16...			BTH		☐	☐	

Document Type Booking Request

Date Received

Document Period Once Per Shipment

Document Number

Document Usage Both Export and Import

Valid To Date

Credit Control ☐

Document Note

1 of 1

Tomado de Cargo Wise One.

ENVÍO DE FACTURAS



[VOLVER AL ÍNDICE](#)

¿Cuándo lo hacemos?

Cuando recibas un correo solicitando que envíes el PDF de una factura al operativo o directamente al cliente.



Tomado de Correo de Demoras DSV.

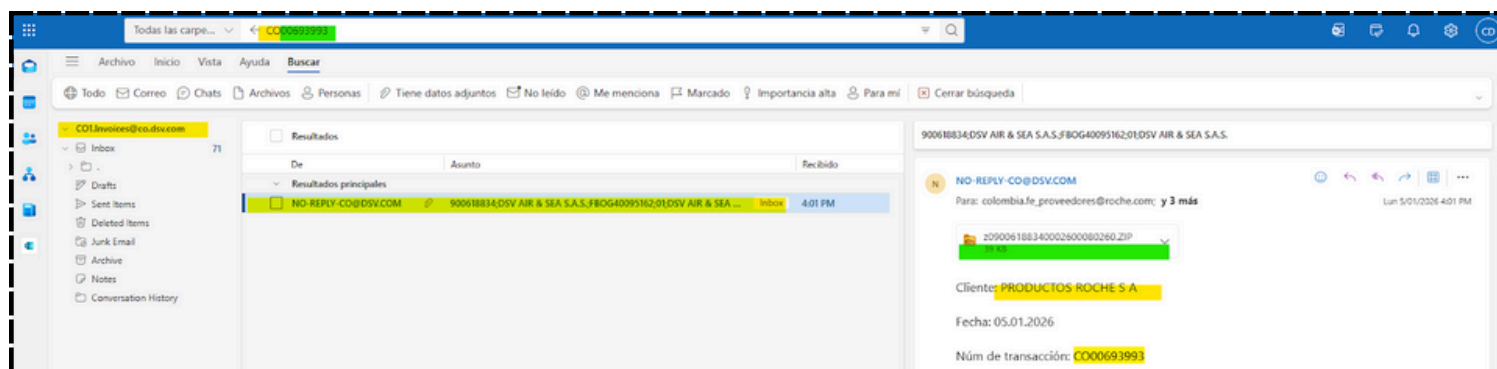
Paso 1: Esperar procesamiento

Una vez ves el mensaje con los números de factura, espera aproximadamente 20 minutos mientras la factura se procesa.

Paso 2: Buscar en el buzón de facturas

- Ingresa a: CO1.Invoices@co.dsv.com
- En el buscador escribe "CO" seguido del número de factura
- Verifica que el número y el cliente correspondan
- Haz clic en el archivo ZIP

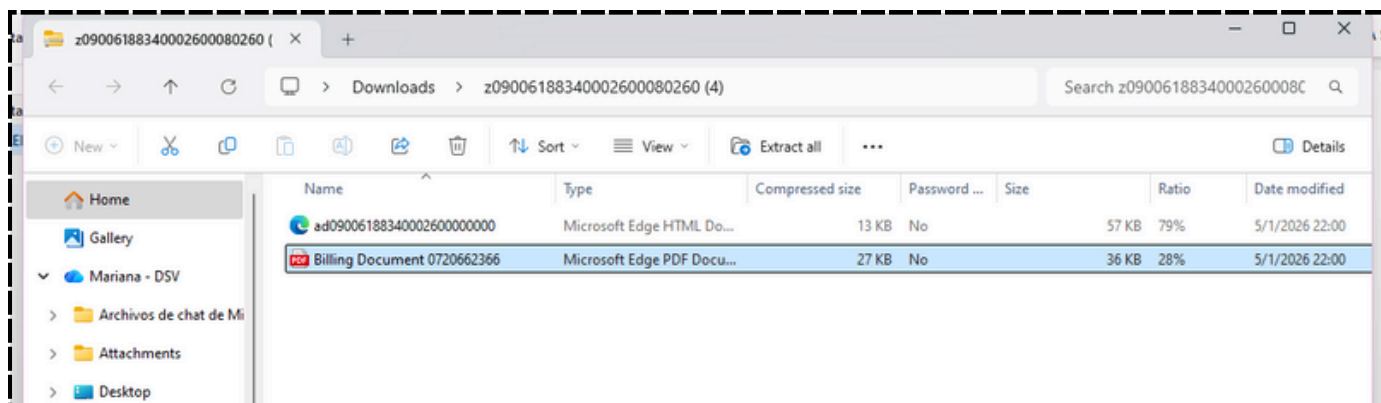
[VOLVER AL ÍNDICE](#)



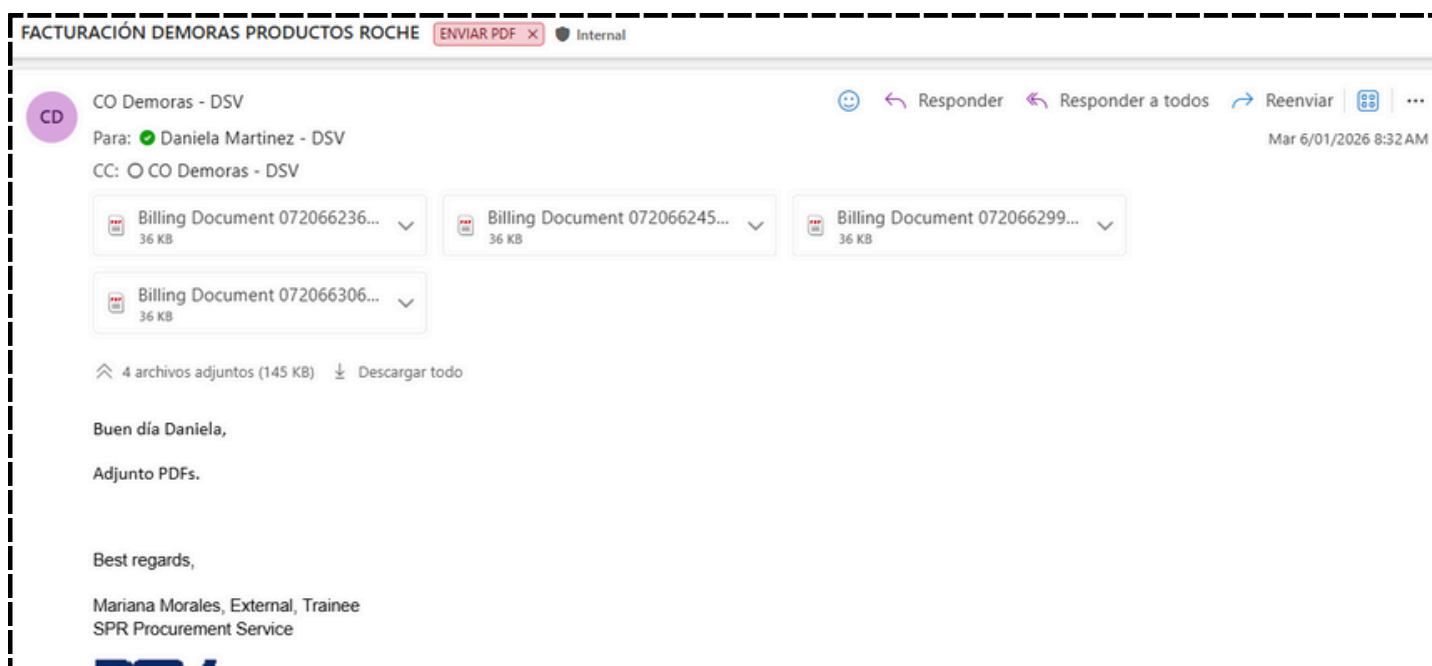
Tomado de Correo de Invoices DSV.

Paso 3: Descargar y enviar

- Se abrirá una ventana con el PDF
- Arrastra el PDF y adjúntalo en respuesta al correo inicial
- Envía el correo (no olvides tener en cuenta su hay más de una factura por enviar)



Tomado de Archivos.



Tomado de Correo de Demoras DSV.

CONTROL ESPECIAL: CLIENTE BELCORP

DSV

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

¿Por qué es especial?

Belcorp es un cliente muy importante que tiene **plazos límite estrictos de facturación**. Por esto, llevamos un control especial diario.

Cada vez que veas un nuevo embarque de Belcorp en TMS:

Sistema de control

Excel: CONTROL DEVOLUCIONES BELCORP

Agrégallo al Excel con:

Naviera

Número de HBL

Número de MBL

Contenedores correspondientes

Revisión diaria:

- Verifica en TMS si los embarques ya fueron devueltos
- Si ya fueron devueltos, actualiza en el Excel:
 - Fecha de devolución
 - Ciudad de devolución
 - Cuántos días de demora generó

Automatización:

El sistema automáticamente pondrá las casillas en amarillo que indica si se debe facturar:

- Demoras
- Drop Off

CONTROL DEVOLUCIONES BELCORP								
File Home Insert Share Page Layout Formulas Data Review View Automate Help Draw								
C77 X ✓ fx HLCUM3251239314								
	NAVIERA	HL	MBL	CONTENEDOR	FECHA DE	CIUDAD DEV	¿GENERÓ DEMORAS?	FACTURAR DEMORAS
1								
2								
3				HMMU7152622	16/10/2025	BUENAVENTURA	5	
4				HMMU4110794	16/10/2025	BUENAVENTURA	5	
5				HMMU6638456	14/10/2025	BUENAVENTURA	3	
6				KOCU4866617	16/10/2025	BUENAVENTURA	5	
7				BEAU5498249	28/10/2025	BOGOTA	3	
8				CAAU8778646	29/10/2025	BOGOTA	4	
9				CAAU8805090	28/10/2025	BOGOTA	3	
10				GCU5431718	28/10/2025	BOGOTA	3	
11				ONEU6684864	28/10/2025	BOGOTA	3	
12				UETU4081321	30/10/2025	BUENAVENTURA	5	
13				HMMU4156964	5/11/2025	BUENAVENTURA	11	
14				KOCU4867969	1/11/2025	BUENAVENTURA	1	
15				HMMU7105180	31/10/2025	BUENAVENTURA	NO	
16				HMMU6694640	1/11/2025	BUENAVENTURA	1	
17				HMMU4145018	2/11/2025	BUENAVENTURA	2	
18				HMMU4123934	29/10/2025	BOGOTA	NO	
19				KKTU8245770	19/11/2025	BOGOTA	NO	
20				ONEU0536237	19/11/2025	BOGOTA	4	
21				ONEU1582601	15/11/2025	BOGOTA	NO	
22				TCNU3086852	18/11/2025	BOGOTA	3	
23				HMMU6670735	1/12/2025	BUENAVENTURA		
24				HMMU4223255	29/11/2025	BUENAVENTURA	7	
25				KOCU4389073	28/11/2025	BUENAVENTURA	6	
26				HMMU6758282	29/11/2025	BUENAVENTURA	7	

VOLVER AL ÍNDICE

FIRMAS DE CORREO

DSV

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

A continuación encontrarás todas las firmas de correo que utilizamos frecuentemente. Cópialas y personalízalas según el caso específico.

Anulación de facturas

Buen día estimados
Agradecemos su colaboración autorizando la anulación de la **factura #...**
Motivo: ...
Muchas gracias por su colaboración.

Asignación Webcost

Buen día estimados
Agradezco su colaboración asignando y enviando la **factura ...** al buzón de Webcost **COSAPI**.
Muchas gracias por su colaboración. Quedo atento a sus comentarios.

Solicitud Código 64

Buen día,
Por favor ¿Me podrías confirmar la siguiente información del cliente?
CODIGO 64 CW
RAZON SOCIAL
DIRECCION
CIUDAD
CUSTOMER SERVICE
PERSONA Y TELEFONO DE CONTACTO

Es de suma importancia que toda la información esté completa o el cliente no podrá ser creado en TMS, generando demoras en la trazabilidad de las cargas.

Solicitud de condiciones

Buen día estimados,
Por favor su apoyo confirmando condiciones de días libres, drop off (si aplica), tarifa y vigencia. Adicional por favor actualizar en Teams 2026.

CONDICION ESPECIALES 2026.xlsx

DÍAS LIBRES NAVIERA:

[Adjuntar pantallazo]

Devolución para el Lunes o Siguiete Semana

Buen día estimados

Les informo que aún no podemos confirmar la devolución debido a que el estado de los patios cambia semanalmente. Por tal motivo, es necesario validar la devolución y valor DROP OFF el lunes a primera hora.

Vuelvo con confirmación el **día lunes ...**, mil gracias.

Devolución CMA Buenaventura 40' y especiales

Buen día estimados

Confirmo devolución en Puerto de Buenaventura. Adjunto instructivo para solicitud de cita.

[Adjuntar PDF]

Devolución CMA Cartagena

Buen día estimados

Confirmando devolución en Puerto de Cartagena.

Por favor tener en cuenta la siguiente información para realizar la devolución en Puerto de Cartagena.

Esta localidad maneja un "punto de inspección", sitio en el cual se revisará el estado de la unidad y posteriormente se decidirá si es desviada a depósito o terminales de acuerdo con los criterios de la línea.

Punto de Inspección: CY Logistics

Dirección: Variante Mamonal, Gambote Km 6 al lado de peaje coralito.

Proceso de ingreso:

1. Toma de cita previa para inspección CY LOGISTICA INTEGRAL (cydecolumbia.com)
2. Si la unidad es desviada a terminal, se deberá tomar cita de ingreso online.puertocartagena.com/SPRConLine/SPRConLine.nsf/acceso?OpenForm&Seq=3

Nota: Si la unidad es desviada a la terminal, el comodato se cerrará una vez ingrese la unidad.

Confirmar devoluciones - General

Buen día estimados

Les confirmo disponibilidad para su devolución en **patios de ...**, bajo las condiciones de **DROP OFF ... USD**. Adjunto comodato.

Días libres:

Fecha límite devolución:

Dirección:

Solicitud devolución PIL

Buen día Estimados

Agradecemos su ayuda con la autorización para la devolución de la **unidad ... en [CIUDAD]**. Pedimos su confirmación para que la unidad sea recibida y sean liquidadas las demoras hasta el **viernes ...**, nosotros DSV tenemos el compromiso en que tan pronto nos generen la factura será gestionada para que sea paga lo más pronto posible, gestionaremos para que el pago sea procesado el **lunes ...**, lo anterior debido a que nuestro sistema de pagos no nos permite realizar un anticipo.

@yenifer.cantor@agunsa.com.co Agradecemos tu colaboración autorizando nuestro compromiso de pago.

Solicitar devolución MSC

Buen día, estimados.

Por favor, su apoyo con la autorización para la devolución en **patios de ...**

Número de unidad:

Ciudad de entrega:

Aceptación de pago de Drop Off: ... USD

Fecha estimada de entrega: ...

Solicitar fecha de arribo a naviera

Buen día estimados

Por favor su colaboración confirmando **FECHA DE ARRIBO** de la **unidad ... con BL ...**

Quedo atenta a sus comentarios. Muchas gracias por su colaboración.

Confirmar devolución ONE

Buen día estimados

Les confirmo disponibilidad de devolución de la unidad en **Patios de ...**, bajo pago de **DROP OFF ... USD**.

Por favor enturnarse en AVIZAT <http://www.avizat.com.co>.

Dirección:

No hay citas en patio/puerto

Buen día estimados

Vamos a validar la situación que se está presentando. No obstante, dependemos exclusivamente de la disponibilidad que indiquen los patios/puerto, por lo que ni la naviera ni nosotros tenemos injerencia en la asignación de citas.

Nos estaremos comunicando con los patios para gestionar una pronta solución, aunque ésta dependerá de la disponibilidad que ellos tengan.

Tan pronto obtengamos una respuesta, se las comunicaremos de inmediato.

Solicitar autorización devolución Cartagena Hapag

Buen día estimado equipo

Agradecemos su colaboración validando la devolución de la **unidad ...** en **[ciudad]**.

Quedamos atentos a sus comentarios, mil gracias.

Solicitar días libres a naviera

Buen día estimados

Por favor su colaboración confirmando **DÍAS LIBRES** de la **unidad ... con BL ...**

Quedo atenta a sus comentarios. Muchas gracias por su colaboración.

[VOLVER AL ÍNDICE](#)

Confirmar fecha y lugar de devolución a naviera

Buen día estimados

Por favor su colaboración confirmando **FECHA Y LUGAR DE DEVOLUCIÓN** de la **unidad ... con BL ...**

Quedo atenta a sus comentarios. Muchas gracias por su colaboración.

Validando con naviera

Buen día estimados

Validando con la naviera. Volvemos con comentarios lo más pronto posible.

Crear cliente TMS

Buen día estimados

Por favor su amable apoyo creando el cliente en TMS.

Mil gracias.

12

CIERRE

DSV

[VOLVER AL ÍNDICE](#)



Este manual contiene todos los procedimientos esenciales para el trabajo diario en el **Área de Demoras y Devoluciones de DSV**.

Recuerda:

- Mantén organizado tu espacio de trabajo digital
- Verifica siempre dos veces antes de grabar cambios en TMS
- Guarda evidencias en correos para respaldos futuros
- Actualiza diariamente los controles especiales
- Comunícate proactivamente con navieras y clientes

Si tienes dudas sobre algún procedimiento específico, consulta con tu Team Lead o compañeros de equipo. ¡Éxito en tu trabajo!



2026



DSV Colombia

Elaborado por
Mariana Morales Bohórquez

