



UNIVERSIDAD  
**SANTO TOMÁS**

**Informe de Práctica Empresarial en DSV Air & Sea**

**Presentado por: Laura María Pallares Acosta**

**Trabajo de grado para optar por el título de  
Profesional de Negocios Internacionales**

**Presentado a:**

**Alexander Carvajal**

**Profesor de la Facultad de Negocios Internacionales**

**Universidad Santo Tomás**

**Facultad de Negocios Internacionales**

**Bogotá D.C.**

**2022**

**Informe de Práctica Empresarial en DSV Air & Sea**

**Presentado por: Laura María Pallares Acosta**

**Trabajo de grado para optar por el título de  
Profesional de Negocios Internacionales**

**Presentado a:**

**Alexander Carvajal**

**Profesor de la Facultad de Negocios Internacionales**

**Universidad Santo Tomás**

**Facultad de Negocios Internacionales**

**Bogotá D.C.**

**2022**

## RESUMEN

En el presente plan de mejora se planteó un sistema de organización basado en la herramienta principal de la empresa DSV Air & Sea desde el área de operaciones de importaciones marítimas apoyando a los departamentos de carga general y el departamento de químicos orientado a los clientes del área farmacéutica que requieren un manejo especial.

La empresa DSV Air & Sea ha logrado posicionarse como uno de los principales forwarders tanto en Colombia como alrededor del mundo con un crecimiento marcado desde la adquisición del agente de carga internacional Panalpina en el año 2019 con más de 75,000 empleados en más de 90 países, cifra en constante aumento dada la estrategia de crecimiento de DSV, por medio de adquisiciones.

El área de importaciones marítimas donde se desarrolló la práctica profesional afronta diversos retos en cuanto al servicio al cliente que se ofrece en el proceso de transporte internacional acogiéndose a las negociaciones que realiza el área de procurement junto al área comercial. Todo esto operado bajo el sistema Cargo Wise.

De esta manera se implementó un manual de organización operativa a fin de lograr una homogenización en los procesos del área operativa del departamento FIS (Forwarding Import Sea) para eliminar residuos en los procesos y la optimización en el procedimiento de importación marítima con el principal objetivo de mejorar los resultados de KPIs del departamento utilizando las herramientas ya existentes en la compañía mediante una metodología empírica-analítica con base en los embarques que se comenzaron a manejar en el período de prácticas.

Se concluye que el sistema Cargo Wise es una gran herramienta en el sector logístico de carga internacional puesto que permite la implementación de diferentes sistemas de organización a la vez que permite medir indicadores de rendimiento para potencializar la productividad de los equipos operativos al máximo dada la fluidez de la información y la migración de datos a plataformas pensadas de manera exclusiva para los clientes.

**Palabras clave:** agente de carga, indicadores de rendimiento, logística internacional, optimización de procesos.

## ABSTRACT

In this improvement plan, an organization system is proposed based on the main tool of the DSV Air & Sea company from the maritime import operations area, supporting the general cargo departments and the chemical department oriented to customers in the area of pharmaceutical products that require special handling.

The company DSV Air & Sea has managed to position itself as one of the main forwarders both in Colombia and around the world with marked growth since the acquisition of the international cargo agent Panalpina in 2019 with more than 75,000 employees in more than 90 countries, This figure is constantly increasing given DSV's growth strategy through acquisitions.

The area of maritime imports where the professional practice was developed faces various challenges in terms of customer service offered in the international transport process, taking advantage of the negotiations carried out by the procurement area together with the commercial area. All this operated under the Cargo Wise system.

In this way, an operational organization manual was implemented in order to achieve homogenization in the processes of the operational area of the FIS (Forwarding Import Sea) department to eliminate waste in the processes and optimization in the maritime import procedure with the main objective of improve the results of the department's KPIs using the tools that already exist in the company through an empirical-analytical methodology based on the shipments that began to be handled in the internship period.

It is concluded that the Cargo Wise system is a great tool in the international cargo logistics sector since it allows the implementation of different organization systems while allowing the measurement of performance indicators to maximize the productivity of the operating teams to the maximum given the fluidity of information and data migration to platforms designed exclusively for customers.

**Key words:** Cargo agent, key performance indicators, international logistics, process optimization

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer a mi familia por todas las oportunidades que me han brindado, por permanecer junto a mí y orientarme mediante su amor, a mis padres Miguel Pallares y Melisa Acosta por sus consejos y a mis abuelos Juan y Marina Pallares por velar por mí siempre, los llevo en el corazón.

A mi alma máter, la Universidad Santo Tomás por formarme como una profesional centrada en los valores éticos gracias a profesores dedicados a lo que hacen, como el profesor Ernesto Argüello.

A todos los que estuvieron en el camino y se quedaron hasta el final, mil gracias.

## INTRODUCCIÓN

DSV Air & Sea SAS es una empresa de logística internacional establecida desde el año 1976, en Colombia funciona como agente de carga internacional donde el área de importaciones maneja los embarques de sus clientes como intermediarios frente a las navieras. Cuenta con presencia internacional para facilitar la comunicación entre proveedores y compradores para el desarrollo de acuerdos comerciales privados y negociaciones de envío de mercancía; el analista debe cumplir con tareas administrativas y operativas lo que da pie a una falta de control en la operación por falta de organización.

El analista es responsable de comunicarse con el cliente, seguir las instrucciones que proporciona comercial, coordinar con origen los detalles de la carga, hacer seguimiento diario para mantener al cliente al tanto de las novedades, facturar correctamente, ingresar costos, verificar porcentaje de ganancia en cada embarque, entre muchas otras tareas; sin embargo la tarea más importante es radicar ante la DIAN el embarque en manejo, tarea que puede ser dejada de lado por descuido en cuanto a las fechas y a los documentos de transporte que envían las oficinas en origen.

En este periodo de tiempo se realizó especial seguimiento a las cargas en tránsito a fin de evitar cargas extemporáneas, nombre formal para aquellas cargas que no se radicaron ante la DIAN previo al arribo de la motonave a puerto colombiano. De esta manera se plantea un sistema de organización sobre una plantilla para todos los tipos de carga de importación marítima a fin de evitar extemporáneas mediante el seguimiento eficiente de las mismas, plazos de tiempo para el proceso de radicación en puerto y las herramientas del sistema Cargo Wise.

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| <b>LA EMPRESA</b> .....   | 11 |
| <b>1.1 ASPECTOS GENERALES</b> .....   | 11 |
| <b>1.1. MISIÓN</b> .....  | 11 |
| <b>1.1.2 VISIÓN</b> .....   | 11 |
| <b>1.1.3 VALORES</b> .....  | 11 |
| <b>1.1.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA</b> .....   | 12 |
| <b>1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</b> .....  | 12 |
| <b>1.1.6 DEPARTAMENTO</b> .....   | 13 |
| <b>1.1.6.1 ANÁLISIS FODA</b> .....  | 14 |
| <b>1.1.6.2.1 FORTALEZAS</b> .....   | 15 |
| <b>1.1.6.2.2 OPORTUNIDADES</b> .....  | 15 |
| <b>1.1.6.2.3 DEBILIDADES</b> .....  | 15 |
| <b>1.1.6.2.4 AMENAZAS</b> .....   | 15 |
| <b>PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES</b> ..... | 16 |
| <b>2.1 PLANTEAMIENTO CENTRAL</b> .....  | 16 |
| <b>3.1 PROPUESTA DE MEJORA</b> .....  | 18 |
| <b>3.2 CONCLUSIONES</b> .....   | 19 |
| <b>3.3 BIBLIOGRAFÍA</b> .....   | 20 |
| <b>3.4 ANEXOS</b> .....   | 21 |
| <b>4 SEGUIMIENTO PRÁCTICA PROFESIONAL</b> .....                                     | 22 |
| <b>4.1 ACTIVIDADES REALIZADAS</b> .....   | 22 |
| <b>4.1.1 CICLO 1 (JULIO)</b> .....  | 23 |
| <b>4.1.2 CICLO 2 (AGOSTO-SEPTIEMBRE)</b> .....                                      | 24 |
| <b>4.1.3 CICLO 3 (OCTUBRE-NOVIEMBRE)</b> .....                                      | 25 |
| <b>4.1.4 CICLO 4 (DICIEMBRE)</b> .....  | 26 |

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Análisis FODA.

Tabla 2. Julio

Tabla 3. Agosto - Septiembre

Tabla 4. Octubre - Noviembre

Tabla 5. Diciembre

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1. Ubicación geográfica – Centro Empresarial.

Figura 2. Estructura organizacional.

## **LISTA DE ANEXOS**

Anexo 1. Manual de Organización Operativa

## **LA EMPRESA**

### **1.1 ASPECTOS GENERALES**

La empresa DSV Air & Sea se establece en el año 1976, 10 compañías transportadoras independientes deciden unirse bajo el nombre De Sammensluttede Vognmænd, el cual traduce a “los transportistas asociados”. De esta manera al unir esfuerzos comienzan manejando contratos de acarreos y entregas para los mismos dueños asociados.

Actualmente la comienza un proceso de integración para establecer el ADN DSV, el cual se encuentra fundamentado en tres pilares: operación de la A a la Z (un embarque, un operativo), autonomía operacional (cumplimiento autónomo de KPIs, profit, performance) y procesos simples pero efectivos. Todo bajo la visión: “freedom under responsibility”.

#### **1.1. MISIÓN**

“Proporcionar un negocio y un entorno en el que todos los empleados se sientan incluidos y orgullosos de hacer parte de este, asimismo los alienta y apoya en realizar un trabajo de primera clase, la primera vez y el resto de las veces.” (DSV, s.f.)

#### **1.1.2 VISIÓN**

“Queremos ser un proveedor líder a nivel mundial, cumpliendo con las necesidades de los clientes en cuanto a servicios de transporte y logística, al mismo tiempo que nos orientamos a crecer exponencialmente para estar entre las empresas más rentables de nuestro sector.” (DSV, s.f.)

#### **1.1.3 VALORES**

“Nuestros clientes primero:

- Ofrecemos grandes experiencias a nuestros clientes y un servicio de alta calidad.
- Somos proactivos en nuestras relaciones con los clientes y trabajamos duro para cuidar a los clientes existentes.
- Logramos que a los clientes les resulte fácil hacer negocios con nosotros.

El mejor rendimiento:

- Somos transparentes y nos motivan los resultados.
- Trabajamos juntos como ONE DSV en toda nuestra red global.
- Nos motiva el espíritu emprendedor y el empoderamiento local.

Colaboración verdadera:

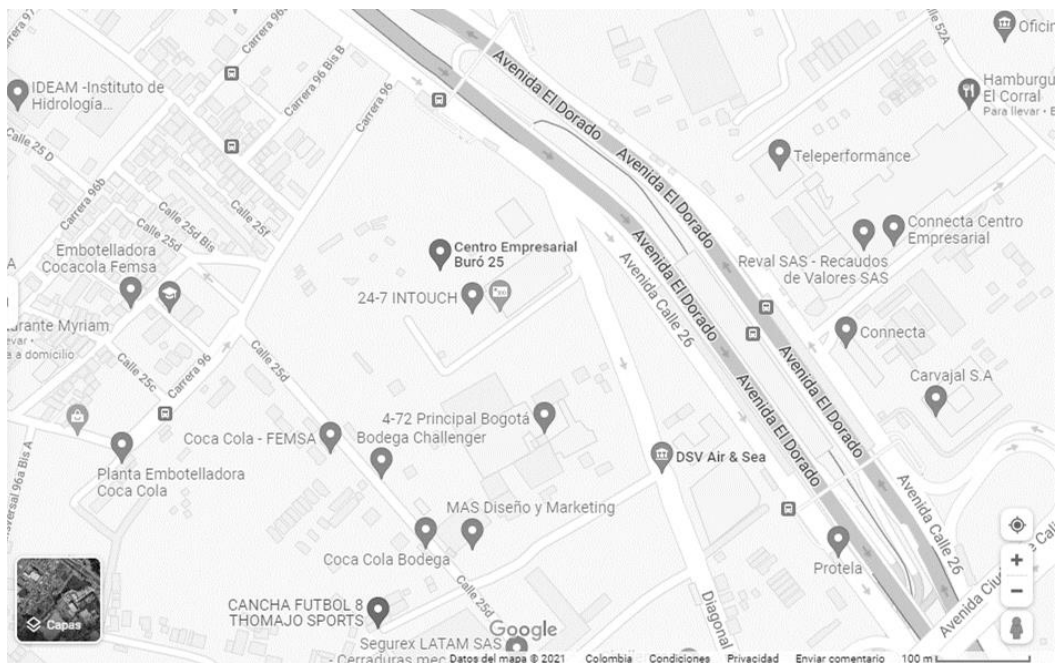
- Asumimos responsabilidades y tomamos la iniciativa.
- Colaboramos y nos comunicamos de una manera respetuosa.
- Practicamos un diálogo abierto.” (DSV, s.f)

### 1.1.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La empresa DSV Air & Sea SAS queda ubicada en la ciudad de Bogotá en el centro empresarial Buró 25, una ubicación estratégica por su cercanía al Aeropuerto Internacional el Dorado y a diversas agencias de aduanas.

**Figura 1.**

*Ubicación geográfica*

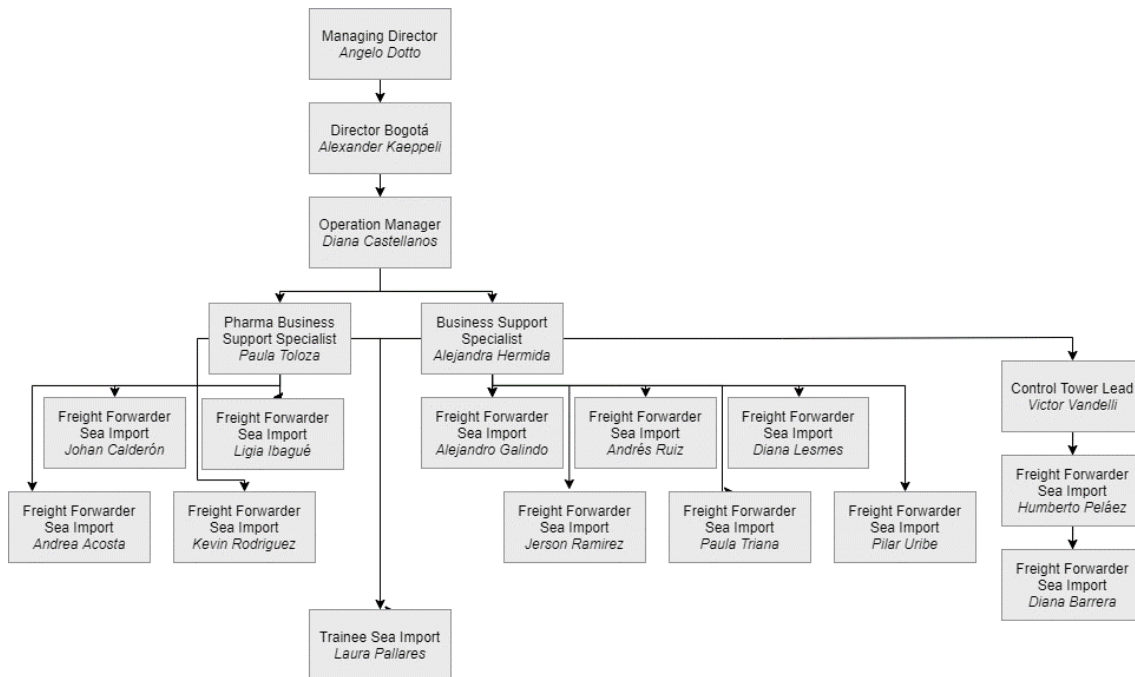


(Google Maps, 2021)

### 1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

**Figura 2.**

## Estructura Organizacional.



*Nota.* Fuente: Elaboración propia a partir de los organigramas suministrados por la empresa, 2021.

Las prácticas profesionales fueron desarrolladas en el área de operaciones de importación marítima apoyando a dos departamentos diferentes (carga general y farmacéuticos), por esta razón el organigrama presentado líneas arriba tuvo que ser elaborado, al integrar dos departamentos diferentes.

El director a nivel Colombia es Angelo Dotto quien supervisa las diferentes áreas de la empresa nacionalmente; en cuanto a Bogotá el director es Alexander Kaeppli quien pertenece al área comercial y supervisa los equipos de ventas y operaciones donde se realizó la práctica, donde ejerce un mejor control la gerente de operaciones Diana Castellanos. A partir de este rango se divide de acuerdo con los diferentes tráficos.

### 1.1.6 DEPARTAMENTO

El departamento de operaciones se destaca por albergar los diferentes tráficos de importación y exportación en modalidades tanto aérea como marítima, la práctica profesional fue desarrollada en el área de importaciones marítimas apoyando a las áreas de carga seca y farma.

### 1.1.6.1 ANÁLISIS FODA

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p><b>Matriz FODA</b></p>  | <p><b>Fortalezas (F)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capacitaciones continuas y motivación fuerte para lograr dar el mejor servicio al cliente.</b></li> <li>• <b>Sistema intuitivo que da lugar a la organización visual de la operación.</b></li> <li>• <b>Medidores de indicadores de calidad para evaluar el proceso de sucursales, departamentos y analistas.</b></li> </ul> | <p><b>Debilidades (D)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Modos de organización diferentes de analista a analista.</b></li> <li>• <b>Alta rotación de operativos por renunciaciones.</b></li> <li>• <b>Clientes con diferentes requerimientos lo que causa diferencias de operación a operación.</b></li> </ul> |
| <p><b>Oportunidades (O)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Experiencia y una base sólida</b></li> <li>• <b>Adquisiciones constantes para expandirse.</b></li> <li>• <b>Planes de carrera dentro de la empresa, a nivel nacional e internacional.</b></li> </ul> | <p><b>Estrategia FO:</b></p> <p>Utilizar el sistema y la experiencia compartida de los operativos para brindar al cliente el mejor servicio mediante la estandarización de la comunicación mediante CargoWise.</p>  | <p><b>Estrategia DO:</b></p> <p>Mediante la experiencia y el manejo de los diferentes analistas establecer un modo de organización general consistente de un step-by-step.</p>  |
| <p><b>Amenazas (A)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Competencia que puede dar una imagen más consolidada en cuanto a servicio al cliente.</b></li> </ul>  | <p><b>Estrategia FA:</b></p> <p>Entregar al cliente un servicio fuerte y estable que demuestre la ventaja de la empresa sobre la competencia, no por precios sino por la experiencia y las</p>  | <p><b>Estrategia DA:</b></p> <p>Unificar la manera en que el cliente recibe el servicio por parte de DSV de manera que si llega a haber un cambio de operativo no sea notorio para el cliente.</p>  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tarifas variables por la situación actual del mercado.</b></li> <li>• <b>Mejor servicio que pueden proveer otros forwarders.</b></li> </ul> | <p>mejores prácticas en cada proceso</p> |  |
|---|--|--|

### **1.1.6.2.1 FORTALEZAS**

- Capacitaciones continuas y motivación fuerte para lograr dar el mejor servicio al cliente.
- Sistema intuitivo que da lugar a la organización visual de la operación.
- Medidores de indicadores de calidad para evaluar el proceso de sucursales, departamentos y analistas.

### **1.1.6.2.2 OPORTUNIDADES**

- Experiencia y una base sólida.
- Adquisiciones constantes para expandirse.
- Planes de carrera dentro de la empresa, a nivel nacional e internacional.

### **1.1.6.2.3 DEBILIDADES**

- Modos de organización diferentes de analista a analista
- Alta rotación de operativos.
- Clientes con diferentes requerimientos lo que causa diferencias de operación a operación.

### **1.1.6.2.4 AMENAZAS**

- Competencia que puede dar una imagen más consolidada en cuanto a servicio al cliente.
- Tarifas variables por la situación actual del mercado.
- Mejor servicio que pueden proveer otros forwarders.

## **PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES**

### **2.1 PLANTEAMIENTO CENTRAL**

La empresa DSV Air & Sea se caracteriza por ser partícipe de múltiples adquisiciones, durante la segunda mitad del año 2021 alineado con el proceso de integración se han realizado capacitaciones sobre el programa Cargo Wise One de manera que se aproveche esta herramienta de manera eficiente. La manera de organización que se venía utilizando era en Excel lo cual implicaba una transferencia de información y reprocesos tediosos e ineficientes, lo que se procura con las capacitaciones no es solo aprovechar las herramientas que brinda Cargo Wise One, también quiere unificar los procesos a un solo sistema de manera que todo se pueda hacer desde un mismo programa y no se deba transferir la información a otros lugares, lo cual podría causar errores de tipeo o de mezcla de la información que afecten la operación como se ha observado en embarques anteriores.

De acuerdo con la alineación propuesta sobre el programa utilizado de manera global Cargo Wise se realizaron capacitaciones sobre la organización y el uso eficiente de la herramienta, se había observado en el proceso de diferentes analistas que el proceso sobre el cual se comentaba era algo que se gestionaba directamente desde Cargo Wise por lo tanto implicaba ir y volver al sistema de organización externo que llevara el operativo y de vuelta al programa corporativo para saber qué estaba ocurriendo y cuál era el próximo paso.

### **2.2 IMPORTANCIA, LIMITACIONES Y ALCANCE**

Familiarizarse con el programa Cargo Wise One es importante debido a que en un futuro próximo será norma unificar todos los procesos a esta plataforma por lo tanto es importante saber cómo manejarlo y aprovechar al máximo las facilidades que brinda, es un programa que permite una personalización variada al basarse en comentarios y colores desde el módulo de Shipments (Forwarding).

La operación de importaciones marítimas es extensa y en el proceso general compartido a nivel nacional dentro de la compañía el procedimiento estándar cuenta con 20 pasos básicos de los cuales se ramifican procesos extra de acuerdo con el desarrollo de la operación, la cual varía de acuerdo con los servicios ofrecidos y aceptados por el cliente de acuerdo con su cadena logística y los requerimientos de su compañía.

Los agentes de carga internacionales o forwarders como DSV poseen diversas responsabilidades de documentación de la carga con la DIAN y los terminales portuarios en las operaciones marítimas; en caso de incumplirse o notificarse fuera de los tiempos que establece la norma la empresa se ve expuesta a sanciones, multas e incluso la pérdida de licencias que los certifica capaces de movilizar carga ya que las entidades entienden la no documentación de una carga una especie de contrabando pues se entiende que al no documentar se pretende no declarar impuestos sobre la mercancía que ingresa al TAN (territorio aduanero nacional). Por estas razones es importante realizar un seguimiento adecuado de las cargas en tránsito y CW brinda las herramientas necesarias para evitar tales situaciones mediante su buen uso.

La capacitación en Cargo Wise se ha desarrollado de la mano con BCM a nivel nacional dentro de los departamentos operativos de las diversas sucursales con las que cuenta DSV en Colombia, dados los requerimientos de la DIAN y los diferentes proveedores de servicios (sin perder las necesidades de los clientes que contratan nuestros servicios) se ha logrado mejorar los indicadores de calidad dentro de la empresa.

## **2.3 OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar las capacidades operativas del sistema Cargo Wise One Production de manera que se pueda llevar un mejor seguimiento del paso a paso de un embarque proporcionando herramientas que permitan detallar de manera visual y escrita el contexto de un embarque de operaciones marítimas para evitar reprocesos y multas ante las diferentes autoridades aduaneras y de impuestos.

### **2.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer un sistema de organización base para cada embarque del área de operaciones marítimas que consista en un paso a paso relacionado en los comentarios del embarque.
- Formar un manual sobre el uso de Task List como una agenda detallada del paso a paso de un embarque, aplicable a analistas y supervisores donde relacione la información relevante del contexto de un embarque disponible para revisión de todos.
- Proponer un semáforo de pendientes que permita observar mediante colores lo que está pendiente por gestionar, lo que está en revisión y lo que está completo para que los analistas puedan establecer prioridades al momento de depurar pendientes por embarque.

### **3 CONTENIDO PLAN DE MEJORA**

El plan de mejora propuesto lleva por nombre “semáforo de pendientes”, esto porque propone a grandes rasgos dividir el sistema por tres colores como un semáforo para saber qué es lo más urgente, qué se está gestionando y qué ya está listo para continuar con el proceso del embarque.

Alineado con los objetivos de BCM (Business Change Management) se implementó un sistema de organización de embarques paso por paso para que esta se encuentre relacionada en la sección de Comments (CO) con una plantilla para describir en qué se encuentra el embarque, de esta manera todo se integra en el sistema y se deja de depender de programas externos para la organización en el área de operaciones.

De acuerdo con el departamento de BCM en la empresa DSV Air & Sea la operación debe ser autónoma de cada analista y por eso solo puede depender del programa central que utiliza la compañía a nivel global. Actualmente se están llevando a cabo una serie de capacitaciones para maximizar el uso del programa y potenciar la productividad puesto que al utilizar otros programas se habían evidenciado reprocesos por la doble introducción de la información y la desactualización de la plataforma para los clientes myDSV que se encuentra ligada a Cargo Wise.

Este último motivo era crucial para mejorar el servicio al cliente que se presta puesto que al no actualizar Cargo Wise los clientes ven reflejada en su plataforma información desactualizada que causaría más llamadas, más correos y un tiempo mayor en la respuesta a los clientes cuando no sienten la seguridad de estar viendo información actualizada.

Así, con la implementación de este sistema, se logra un mayor control y rectificación de la información que está disponible tanto para el analista como para el cliente evitando desviaciones por errores de digitación y entregando un servicio eficaz y actualizado para el manejo de la cadena logística de cada cliente, adecuado a sus necesidades.

#### **3.1 PROPUESTA DE MEJORA**

La propuesta de mejora presentada y aprobada por la compañía DSV Air & Sea explica de manera detallada la manera en que se puede llevar un control claro e intuitivo a través del sistema, mostrando a través de imágenes y ejemplos claros de la cotidianidad de la operación cómo implementarlos para integrar los recursos. Ver anexo 1. Manual de Organización Operativa

### **3.2 CONCLUSIONES**

Mediante el establecimiento de un sistema de organización base se logró una estandarización en cuanto al manejo de las operaciones lo cual facilita el entendimiento entre analistas, supervisores y otros departamentos involucrados a la operación para los procesos en caso de renunciadas, vacaciones o ausencias donde se deba manejar una operación ajena.

De manera conjunta con el módulo de Task List al discutir con los supervisores esta herramienta se encontraron más posibles usos aparte de la agenda paso a paso propuesta pues al ser Cargo Wise el sistema utilizado dentro de la compañía en todos los países donde hay oficinas se puede utilizar también como un medio de presión para orígenes en situaciones urgentes, tales como la emisión de los documentos, notificación de cut off documental, facturación, entre otros.

En cuanto a la organización mediante un esquema de colores a modo semáforo, esta ha contribuido a un sistema simplificado que puede adaptarse a los diferentes métodos y operaciones de los analistas, como mencionado anteriormente a pesar de las diferencias encontradas entre clientes, operaciones, procesos y servicios una organización estándar base ayuda a unificar los procesos del personal e impulsar el cumplimiento de los procedimientos divulgados por la compañía para temas de auditoría centrando todo en el sistema de operación Cargo Wise.

Se observa que a raíz de la organización dentro del programa donde se opera las desviaciones por reprocesos disminuyeron y de esta manera analistas nuevos encontraron la manera de organizarse sin depender de un cuadro en Excel o de una agenda física donde anotar los pendientes, lo cual era el principal objetivo de las capacitaciones de Business Change Management.

Para concluir, la organización es vital en cualquier aspecto y en las áreas logísticas, especialmente con la actual situación del mercado, mantener la información centralizada en un mismo programa resulta ser una gran ventaja para el manejo eficaz de la operación y los clientes.

### 3.3 BIBLIOGRAFÍA

DSV Air & Sea. (s.f) *History – origin, mergers & acquisitions*. Recuperado el

25/09/2021 de: <https://www.dsv.com/en/about-dsv/history>

DSV Air & Sea. (s.f) *Mission Statement*. Recuperado el 25/09/2021 de:

<https://www.dsv.com/en-gb/our-solutions/modes-of-transport/road-transport/dsv-commercials/about-us/mission-statement>

DSV Air & Sea México. (s.f) *Visión y estrategia*. Recuperado el 25/09/2021 de:

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

DSV Air & Sea México. (s.f) *Valores*. Recuperado el 25/09/2021 de:

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

DSV Air & Sea (s.f) *History*. Recuperado el 03/10/2021 de:

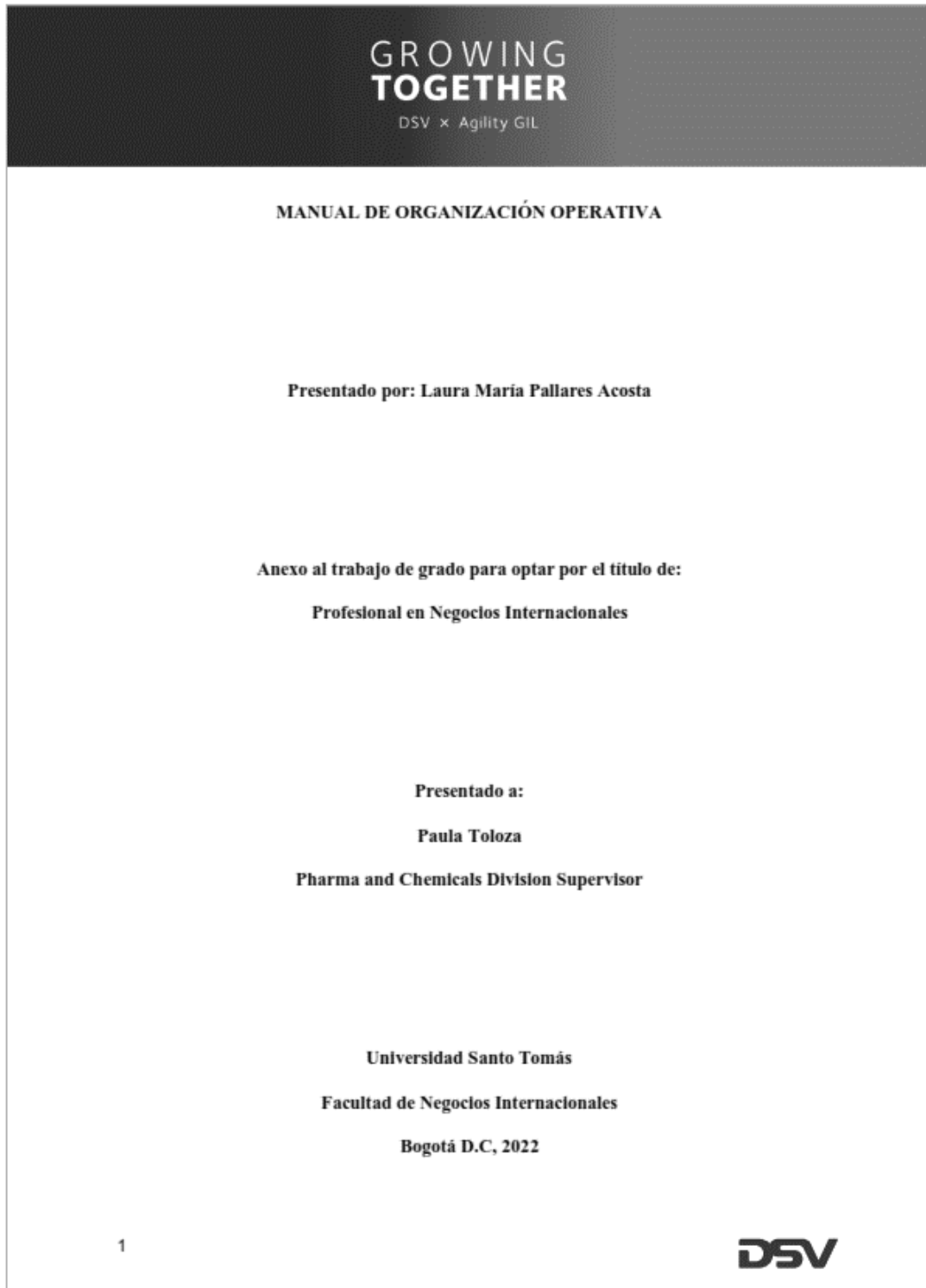
<https://www.dsv.com/en/about-dsv/history>

Google Maps. (25 de Septiembre de 2021). Google Maps. Obtenido de Google Maps:

<https://www.google.com/maps/search/centro+empresarial+buro+25+dsv/@4.6821955,-74.1259229,17z?hl=es-419>

### 3.4 ANEXOS

Anexo 1. *Manual de organización operativa.*



MANUAL DE ORGANIZACIÓN OPERATIVA.pdf (Command Line)

Fuente: *Elaboración propia.* 2022.

## **4 SEGUIMIENTO PRÁCTICA PROFESIONAL**

### **4.1 ACTIVIDADES REALIZADAS**

De acuerdo con el manual de funciones presentado por la empresa DSV Air & Sea y que fueron revisados en Octubre del 2020. En este documento explica la misión del practicante del área de operaciones:

“Aplicar conocimiento básico adquirido en la universidad o institución educativa para desarrollar nuevas habilidades apoyando la ejecución de procedimientos operativos del día-día con excelencia y compromiso en el cumplimiento de los tiempos, costos y nivel de servicio acordado con el cliente interno y externo. Así como en el acompañamiento al equipo para velar por el correcto funcionamiento de los procesos administrativos y operativos asignados. De acuerdo con el enfoque del programa de estudios en desarrollo, el practicante deberá desempeñar funciones que para finalmente presentar el trabajo de grado o informe solicitado para la institución educativa.” (DSV Central, 2020)

Así mismo el practicante del área de operaciones tienes las siguientes funciones:

- Ejecutar y cumplir los procesos operativos establecidos por la compañía según el tráfico asignado.
- Aprobación de facturas de proveedores en SADENET garantizando el cumplimiento de tarifas acordadas.
- Verificación y validación de documentos de transporte internacional.
- Participar en la búsqueda de soluciones y proponer alternativas para el cumplimiento de los procesos internos. Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por DSV para el manejo de mercancías peligrosas y países o productos restringidos.
- Impresión, validación y organización de documentos para distribución del correo internacional.
- Revisión y depuración diaria de la bandeja compartida (e-mail dirección general de tráfico asignado)
- Apoyo a tareas financieras y administrativas en sistemas de DSV y apoyo en funciones tales como: posteo intercompanies, creación de embarques CW, estimación y facturación en CW, entre otros.
- Apoyar oportunamente a los miembros de su equipo y compartir conocimientos para obtener resultados oportunos, previsibles y con calidad, y cumplir con las metas establecidas para el proceso en el que participa.

- Responder por las actividades que le sean asignadas a partir de los sistemas de gestión y buenas prácticas que se implementen en DSV.
- Ingreso de la solicitud de servicio de transporte terrestre a la plataforma TMS de acuerdo con instrucciones y aprobación de los clientes.
- Aportar sugerencias para el mejoramiento continuo de la empresa, siendo un miembro activo en la identificación, registro y ejecución de acciones correctivas y preventivas, con la intención de aumentar la eficacia y eficiencia de los procesos de acuerdo con los formatos y lineamientos establecidos por la compañía.
- Dar cumplimiento al sistema integrado de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo de DSV.
- Realizar todas aquellas funciones asignadas por el jefe inmediato.

#### 4.1.1 CICLO 1 (JULIO)

| CICLO | FECHA                          | ACTIVIDADES   | LOGROS   | DIFICULTADES   |
|-------|--------------------------------|---|--|--|
| JULIO | SEMANA 1 (JULIO 1 - JULIO 3)   | Inducción a DSV Air & Sea                                     | Conocer la empresa, sus objetivos, historia y la parte operativa.                                |  |
|       | SEMANA 2 (JULIO 5 - JULIO 10)  | Capacitación sobre puesto de practicante FIS                  | Capacitación sobre las responsabilidades del practicante de operaciones marítimas                | Capacitación constante en el área marítima                         |
|       | SEMANA 3 (JULIO 12 - JULIO 17) | Soporte a operativos con ayuda de la practicante anterior     | Soporte con posteo de facturas, creación de one off quotes, revisión de bls, radicaciones y más. | Capacitación y entrega de usuarios para el manejo de la operación. |
|       | SEMANA 4 (JULIO 19 - JULIO 24) | Creación de solicitudes de transporte vía TMS                 | Creación de solicitudes de transporte vía TMS  | Falta de capacitación sobre la plataforma.                         |
|       | SEMANA 5 (JULIO 26 - JULIO 31) | Radicación de embarques ante puerto para notificar a la DIAN. | Revisión de documentos para radicar una carga ante puerto.                                       | Rechazo de radicaciones por discrepancias en los documentos        |

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.2 CICLO 2 (AGOSTO-SEPTIEMBRE)

| CICLO  | FECHA                               | ACTIVIDADES  | LOGROS   | DIFICULTADES   |
|--------|-------------------------------------|--|--|--|
| AGOSTO | SEMANA 1<br>(AGOSTO 2 - AGOSTO 6)   | Radicaciones independientes a puerto para nacionalización en puerto y OTMs | Revisión de los documentos y detalle sobre la información.                                     | Falta de claridad sobre cómo identificar un embarque OTM.  |
|        | SEMANA 2<br>(AGOSTO 9 - AGOSTO 13)  | Capacitaciones sobre los aspectos a mejorar para la auditoría interna.     | Entendimiento de los temas y aplicación de estas lo cual generó menos errores en el día a día. | Las capacitaciones fueron útiles para mejorar el desempeño sin embargo el auditor presentó una no conformidad. |
|        | SEMANA 3<br>(AGOSTO 16 - AGOSTO 20) | Capacitación sobre KPIs, Milestones y Data Quality.                        | Buen manejo de los KPIs, milestones para el desarrollo del día a día operativo.                | Algunos analistas explicaron que llenaban manualmente los milestones sin usar las herramientas.                |
|        | SEMANA 4<br>(AGOSTO 23 - AGOSTO 27) | Soporte a los operativos con depuración de milestones en los embarques.    | Depuración efectiva de los milestones.   | Monotonía en la tarea al no comprender realmente su función e importancia.                                     |
|        | SEMANA 5<br>(AGOSTO 30 - AGOSTO 31) | Envío de BLs a impresión a los puertos para la liberación de la carga.     | Gestión eficiente de los BLs por imprimir que causaban demoras en la liberación de la carga.   | Confusión sobre las impresoras de puerto y la fecha que debía decir el HBL para su correcta impresión.         |

Fuente: Elaboración propia

| CICLO      | FECHA                                      | ACTIVIDADES  | LOGROS  | DIFICULTADES  |
|------------|--|--|---|---|
| SEPTIEMBRE | SEMANA 1<br>(SEPTIEMBRE 1 - SEPTIEMBRE 3)  | Capacitaciones de CW sobre intercompanies, seguros, milestones, kpis, etc.         | Aclaración sobre cómo se mide el desempeño de los diferentes operativos por los KPIs. | La reunión fue por teams pero era inevitable no depurar el correo durante la capacitación.    |
|            | SEMANA 2<br>(SEPTIEMBRE 6 - SEPTIEMBRE 11) | Seguimiento al cliente Givaudan sobre las cargas marítimas que se manejan con DSV. | Entendimiento sobre la operación del cliente.   | El cliente maneja muchos embarques al mismo tiempo por lo que demandan un control más grande. |
|            | SEMANA 3<br>(SEPTIEMBRE 13 -               | Archivo de remisiones de OTM   | Comprensión del proceso de transferencia  | El formato de transferencia documental era  |

| CICLO | FECHA                                    | ACTIVIDADES  | LOGROS  | DIFICULTADES  |
|-------|--|--|---|---|
|       | SEPTIEMBRE 18)                           |  | documental al depósito del cliente.                                       | nuevo, muchas remisiones se habían acumulado.                                 |
|       | SEMANA 4 (SEPTIEMBRE 20 - SEPTIEMBRE 25) | Control de emisión de BLs y transferencia a archivo. | Clasificación de los BLs en el cuadro compartido para el archivo          | Por pandemia muchos de estos documentos se habían archivado sin documentar.   |
|       | SEMANA 5 (SEPTIEMBRE 27 - SEPTIEMBRE 30) | Radicación a co loaders.                             | Entendimiento sobre el papel de un co loader en una importación marítima. | Entorpecimiento de la radicación a los co loaders por no saber los pendientes |

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.3 CICLO 3 (OCTUBRE-NOVIEMBRE)

| CICLO   | FECHA                              | ACTIVIDADES  | LOGROS   | DIFICULTADES   |
|---------|------------------------------------|--|--|--|
| OCTUBRE | SEMANA 1 (OCTUBRE 1)               | Capacitaciones BCM   | Mayor conocimiento y manejo del programa CW1.  | No se tenía embarques sobre los cuales aplicar lo aprendido                  |
|         | SEMANA 2 (OCTUBRE 4 - OCTUBRE 8)   | Capacitaciones sobre el área Pharma&Chemicals, SOP's y manejo portuario.             | Entendimiento sobre las operaciones de puerto y manejo de operaciones farmacéuticas. | Cruce de horarios entre capacitaciones.                                      |
|         | SEMANA 3 (OCTUBRE 11 - OCTUBRE 15) | Entrega de actividades a otro practicante y capacitación sobre la operación          | Al renunciar uno de los analistas, 3 clientes me fueron asignados.                   | Diversas tareas entre la operación y la capacitación al otro practicante.    |
|         | SEMANA 4 (OCTUBRE 18 - OCTUBRE 22) | Manejo independiente de los clientes Chaneme, Innovateq y Latin America Distribution | Buena comunicación con el cliente, facturación, contacto con origen, etc.            | Preguntas en el proceso para confirmar lo que se debía notificar al cliente. |
|         | SEMANA 5 (OCTUBRE 25 - OCTUBRE 29) | Cierre operativo del mes.  | Cierre de embarques, facturación, arreglo de milestones.                             | Dudas sobre cómo debía presentarse el cierre operativo.                      |

Fuente: Elaboración propia

| CICLO     | FECHA                   | ACTIVIDADES                                     | LOGROS  | DIFICULTADES                                |
|-----------|-------------------------|---|---|---|
| NOVIEMBRE | SEMANA 1 (NOVIEMBRE 1 - | Operación independiente en importación marítima | Operación independiente en importación marítima | Confusión al relacionar las referencias del |

| CICLO | FECHA                                  | ACTIVIDADES   | LOGROS  | DIFICULTADES             |
|-------|--|---|---|--------------------------|
|       | NOVIEMBRE 5)                           |   |   | cliente a cada embarque. |
|       | SEMANA 2 (NOVIEMBRE 8 – NOVIEMBRE 12)  | Operación independiente en importación marítima                             | Operación independiente en importación marítima |                          |
|       | SEMANA 3 (NOVIEMBRE 15 – NOVIEMBRE 19) | Operación independiente en importación marítima                             | Entrega de clientes nuevos para la empresa.     |                          |
|       | SEMANA 4 (NOVIEMBRE 22 – NOVIEMBRE 26) | Operación independiente en importación marítima                             | Operación independiente en importación marítima |                          |
|       | SEMANA 5 (NOVIEMBRE 29 – NOVIEMBRE 30) | Operación independiente en importación marítima - Cierre operativo del mes. | Operación independiente en importación marítima |                          |

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.4 CICLO 4 (DICIEMBRE)

| CICLO     | FECHA                                  | ACTIVIDADES   | LOGROS  | DIFICULTADES |
|-----------|--|---|---|--------------|
| DICIEMBRE | SEMANA 1 (DICIEMBRE 1 – DICIEMBRE 3)   | Integración completo de Agility GIL a DSV Air & Sea en Colombia | Entrega de clientes nuevos para la empresa.     |              |
|           | SEMANA 2 (DICIEMBRE 6 – DICIEMBRE 10)  | Operación independiente en importación marítima                 | Operación independiente en importación marítima |              |
|           | SEMANA 3 (DICIEMBRE 13 – DICIEMBRE 17) | Operación independiente en importación marítima                 | Operación independiente en importación marítima |              |
|           | SEMANA 4 (DICIEMBRE 20 – DICIEMBRE 23) | Operación independiente en importación marítima                 | Operación independiente en importación marítima |              |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| SEMANA 5<br>(DICIEMBRE<br>27 –<br>DICIEMBRE<br>31) | Operación<br>independiente en<br>importación<br>marítima - Cierre<br>operativo del año. | Finalización de<br>prácticas<br>profesionales |  |
|--|---|---|--|

Fuente: Elaboración propia