

Plan de mejora DSV AIR & SEA
Área de Precederos Marítimo

Presentado por:

Laura Valentina Jiménez Ciro

Trabajo presentado para obtener el título de Profesional en Negocios Internacionales

Tutor (a): Ingrith Dayana Benavides Osorio

Universidad Santo Tomás

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá, D.C

2024

Agradecimientos

Este trabajo quiero dedicárselo en primer lugar a mis padres, en especial a mi mamá, por su dedicación, apoyo y por creer en mi en cada paso de este largo camino, por enseñarme los valores que siempre debo llevar por delante en cualquier situación o adversidad de la vida, por siempre brindarme un apoyo que fue fundamental para llegar hasta el punto de mi vida donde estoy y lograr culminar mis estudios de manera exitosa.

A mis hermanas Alejandra y Majito porque han sido una motivación para siempre querer dar lo mejor de mí, por acompañarme y por siempre enseñarme cosas nuevas y enseñarme cosas de la vida que tal vez antes no tenían la misma importancia para mí

A Sasha y a Mía porque me enseñaron y me mostraron el amor verdadero, le dieron un mayor sentido a la vida y me enseñaron el verdadero significado del amor, la lealtad, la compañía y la familia, también, por enseñarme lo que es realmente la sensibilidad y dejarme ver la vida de una manera más delicada y sensible.

A la Universidad Santo Tomás, por brindarme una educación de alta calidad, darme un espacio de conocimiento y ser una gran escuela para la vida.

Finalmente, un especial agradecimiento a la empresa DSV, donde realicé mis prácticas, a mis maestros en este proceso que lo hicieron un poco más fácil y me brindaron su conocimiento para empezar mi vida profesional.

Resumen

El presente plan de mejora busca identificar y analizar las problemáticas existentes en el área de exportaciones de perecederos marítimos, basándose en la experiencia adquirida durante las prácticas profesionales en *DSV Air&Sea*. El enfoque principal está en el manejo de los diferentes procesos del área, con especial atención a la problemática aduanera, utilizando diferentes herramientas para la asignación y organización de tareas como lo son: Asana y Trello

Este plan se centra en la optimización de los procesos aduaneros relacionados con los perecederos, reconociendo que la eficiencia en la gestión aduanera es fundamental para el manejo adecuado de las cargas. Esta eficiencia no solo afecta la conservación de la calidad de los productos a transportar, sino también la satisfacción del cliente.

Durante el período de prácticas profesionales, se observó que los procesos actuales para gestionar los trámites aduaneros presentan algunas deficiencias. Los mecanismos, instrucciones y procesos utilizados por *DSV Customs* (Agencia de aduanas manejada por *DSV* a nivel nacional) no son del todo claros para los grupos de interés, lo que genera reprocesos en la gestión documental y en la vinculación de los exportadores, también, se presentan direccionamientos que afectan la eficiencia a nivel operativo de la compañía.

Abstract

This improvement plan seeks to identify and analyze the existing problems in the area of maritime perishable exports, based on the experience acquired during the professional internship at *DSV*. The main focus is on the management of the different processes of the area, with special attention to customs issue, using different tools for the assignment and organization of tasks such as: Asana and Trello

This plan focuses on the optimization of customs processes related to perishables, recognizing that efficiency in customs management is essential for the proper handling of cargo. This efficiency not only affects the preservation of the quality of perishable products, but also customer satisfaction.

During the internship period, it was observed that the current processes for managing customs procedures present some inefficiencies. The mechanisms, instructions and processes used by *DSV Customs* (customs agency managed by *DSV* at national level) are not entirely clear to stakeholders, which generates reprocesses in document management and in the linking of exporters. There are also directions that affect the efficiency at the operational level of the company.

Tabla de contenido

Marco conceptual	6
Introducción	6
La empresa, <i>DSV Air&Sea</i>	7
Misión	7
Visión	7
Valores	8
Ubicación geográfica	9
Estructura organizacional	10
<i>DSV Air&Sea</i> Exportaciones marítimas perecederos	11
Análisis DOFA	12
Planteamiento del plan de mejora	13
Importancia, limitaciones y alcance	13
Importancia	13
Limitaciones	14
Alcance	14
<i>Objetivos</i>	15
General	15
Específico	15
Contenido plan de mejora	16

1. Propuesta de plan de mejora	16
✓ Conclusiones	16
Seguimiento de la práctica profesional	19
Actividades realizadas	19
Cumplimientos de objetivo por mes	21
Ciclo I	21
Ciclo II	21
Ciclo III	22
Ciclo IV	22
Anexos	23
Anexo 1	23
Anexo 2	23
Anexo 3	24
Anexo 4	25
Anexo 5	26
Anexo 6	26
Bibliografía	18

Marco conceptual

La presente investigación adopta un enfoque basado en el análisis de los factores que afectan la cadena de suministros y como esta afecta también las operaciones en el mercado global, donde se basa principalmente en el manejo de las exportaciones y las importaciones de productos perecederos.

El espacio académico que más se relaciona con el desarrollo de esta propuesta de plan de mejora es Logística y Distribución Física Internacional, pues, en el curso de este espacio académico se consideran factores de gran importancia que se plantean hoy en día como por ejemplo, la cadena de suministros, la cadena de valor, las estrategias competitivas, la gestión de la cadena de suministros a nivel global; se tienen en cuenta autores que proporcionan una base sólida para explorar y entender la logística, y las operaciones de exportación e importación desde diferentes perspectivas y niveles de profundidad.

Como primer autor importante para la investigación y elaboración de este documento, se tiene en cuenta a Michael Porter, teniendo en cuenta que su principal aporte a la logística fue el concepto de ventaja competitiva, y se debe tener en cuenta por la forma en la que una empresa gestiona la cadena, utilizándola como una fuente de ventaja si se alinea con la estrategia general de la empresa y se optimizan los costos y la eficiencia en este caso operativo.

También, se tiene en cuenta el Modelo de las Cinco Fuerzas, que hace referencia a comprender las fuerzas competitivas, en este caso, se tienen en cuenta la amenaza de nuevos agentes de carga al mercado, el poder de negociación que existe entre los proveedores y los clientes, de esta manera se busca desarrollar estrategias efectivas para gestionar cadenas de suministros y operaciones a nivel internacional.

Otro autor importante analizado en el espacio académico de Logística, fue Christopher M. Thomas, quien escribió la obra de *Global Supply Chain Management and International Logistics*, centrándose en el impacto de la logística en el comercio internacional de las operaciones de exportaciones e importación.

Introducción

El siguiente plan de mejora se centra en la optimización de los procesos en el área de perecederos marítimos de la empresa *DSV Air&Sea* Colombia y *DSV Customs* (agencia de aduanas manejada internamente a nivel nacional). Teniendo en cuenta que la eficiencia en la gestión aduanera es un factor crítico y que impacta fuerte y directamente en la calidad de los productos perecederos y en gran parte a la satisfacción del cliente, así como de los exportadores y del cliente final; para este caso: importadores. Se debe tener en cuenta que este mercado es altamente competitivo y regulado, es por esto que se busca mejorar los procesos aduaneros para proporcionar una ventaja que sea significativa, reduciendo demoras, costos adicionales, pérdida de clientes y, de esta forma, lograr la retención de clientes, atraer nuevos negocios y lograr posicionar a nivel nacional la agencia de aduanas mencionada anteriormente como una de las más importantes del país.

Durante el período de prácticas, se logró identificar que el proceso documental aduanero para la vinculación ante las terminales portuarias de Colombia no cuenta con una estructura en su totalidad, esto, lleva a retrasar operaciones que se plantean manejar con esta agencia de aduanas, teniendo en cuenta que la revisión de los documentos toma tiempo, las instrucciones y herramientas que se tienen para el manejo de esta no es clara y la gestión es poco eficiente.

Por este motivo, se identificarán los puntos más importantes y se buscará la organización a nivel estructural de la documentación y la mejora en la gestión aduanera.

1. La empresa

1.1 Aspectos Generales

- *DSV Air&Sea* es una empresa de logística y transporte de origen danés fundada en el año de 1976 siendo establecida como un departamento de carga y entrega. Con el paso de los años, la compañía ha adquirido filiales y empresas, ayudando así a su expansión y reconocimiento a nivel global, siendo empresa líder en logística, donde ofrece servicios a nivel aéreo, marítimo y terrestre, hoy en día se consolida en tres (3) áreas específicas para el complemento de la cadena de valor y de suministros para sus clientes y proveedores:
- Se enfoca en brindar soluciones logísticas y de transporte multimodal a miles de empresas teniendo a nivel global una red de socios y agentes que complementan el proceso de importación y de exportación para que sea más efectivo y funcional.
- *DSV SOLUTIONS*: Esta área ofrecer servicios que se enfocan en la logística de inventarios y de almacenaje.
- *DSV CUSTOMS*: Ofrece servicios de aduana, manejando y coordinando despachos en materia aduanera.

1.1.1 Misión

- “A través de nuestro enfoque persistente en la transparencia, la productividad y la estabilidad, Creamos flujos comerciales globales más eficientes para todas las empresas” (*Propósito y estrategia/ DSV*)

1.1.2 Visión

- “Ayudamos a nuestros clientes a crecer manteniendo el flujo de sus cadenas de suministro. Creamos soluciones eficientes para todas las empresas con un enfoque en la confiabilidad, el impacto ambiental y el costo, independientemente de la industria y el tamaño” (*Propósito y estrategia/ DSV, n.d*)

1.1.3 Valores

- Los valores de DSV se dividen de la siguiente manera:
- **El mejor rendimiento:**
 - Ser transparentes y buscar la motivación en los resultados
 - Trabajar juntos como ONE DSV en toda la red global
 - Motivación por el espíritu emprendedor y el empoderamiento global

(Información tomada de valores/DSV) <https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/valores>

- **Colaboración verdadera**

- Asumir responsabilidades y tomar la iniciativa
- Colaboración y comunicación respetuosa
- Practicar el dialogo abierto (Valores- DSV, n d)

1.2 Ubicación geográfica

Actualmente *DSVAir&Sea* tiene presencia en más de 80 países, contando con una red creciente de socios y proveedores a nivel global. Hablando puntualmente de Latinoamérica, tiene presencia en más de 12 países con 49 oficinas.

Figura 1. Mapa presencia mundial DSV



Nota: Imagen tomada y adaptada de la página web de DSV, recuperado de <https://www.dsv.com/en/support/find-dsv?q=%2A&sortDesc=officeCountry>

En Colombia, cuenta con oficinas en Bogotá, Cali, Medellín, Pereira, Cartagena, Buenaventura y Barranquilla, cuenta con almacenes propios en Medellín y Bogotá y cuenta con su propio *HUB* de consolidación y desconsolidación de carga. La oficina principal en Bogotá se encuentra ubicada en el Centro Empresarial Buró 25, dirección Diagonal 25G-95ª-85 Torre 3, piso 3

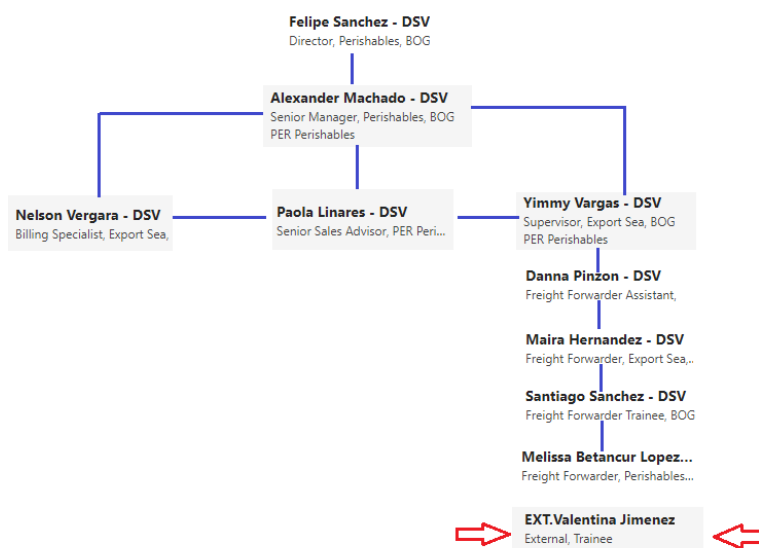
Figura 2, Ubicación geográfica DSV/ Bogotá



Nota: Imagen tomada y adaptada Google Maps. Ubicación geográfica DSV Bogotá, oficina principal, recuperado de <https://www.dsv.com/en/support/find-dsv?q=%2A&sortDesc=officeCountry>

1.3 Estructura Organizacional

Figura 3. Organigrama DSV- Perecederos-marítimo



Nota: Elaboración propia a partir de la información brindada por DSV año 2024.

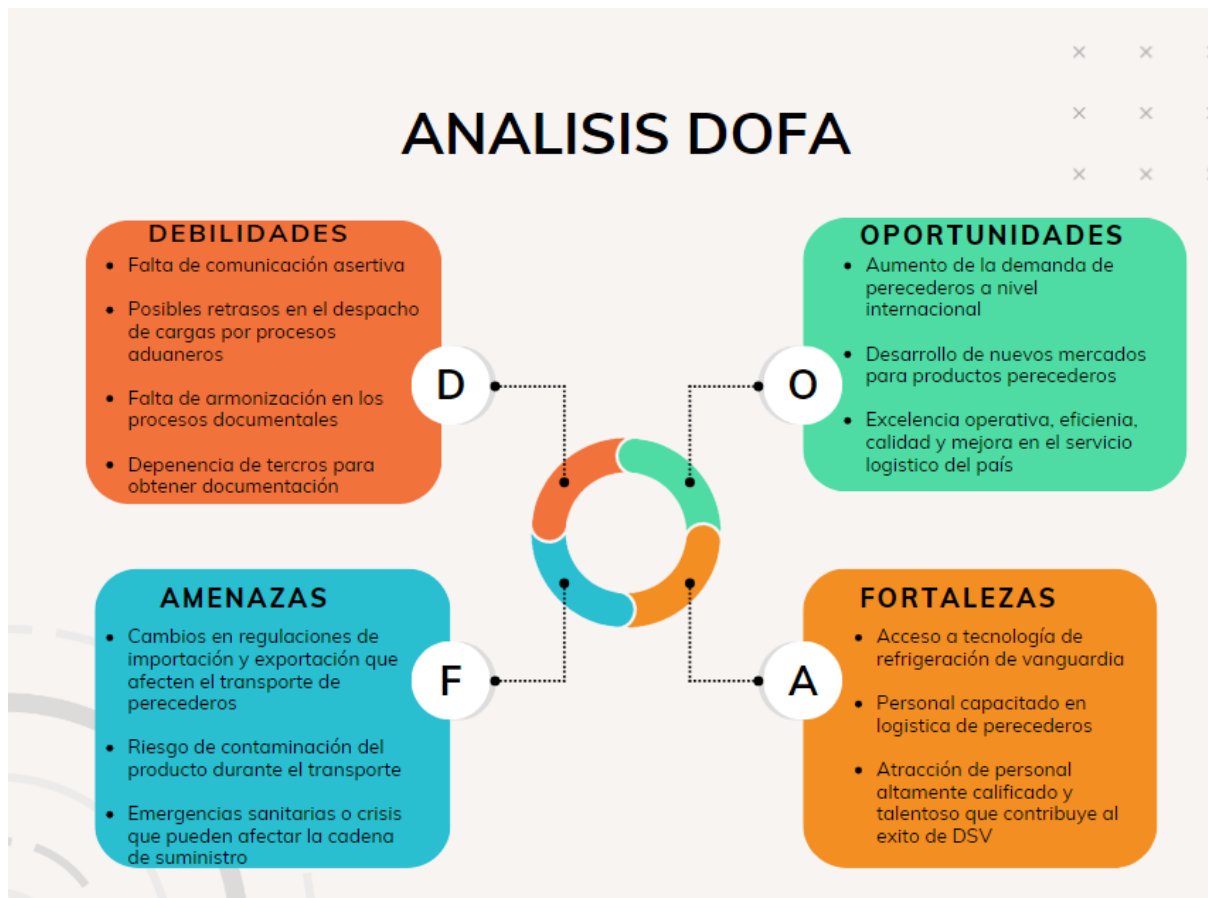
1.4 DSV Air&Sea- Exportaciones marítimas perecederos (comercial)

El practicante del área de exportaciones marítimas de perecederos en el área comercial debe brindar apoyo y soporte en funciones enfocadas en el área comercial de perecederos como las siguientes:

1. Solicitud y actualización de tarifas: realizar el seguimiento a las tarifas ya establecidas y estar al tanto de la fecha de vencimiento de estas, para después solicitar y actualizar en el tarifario.
2. Revisión de radicado PONAL: validar ante la policía antinarcoáticos la vinculación de los exportadores y que estos, efectivamente declararán su actividad comercial y contarán con la vinculación de los respectivos exportadores ante el radicado VUCE.
3. Vinculación de exportadores de perecederos marítimos a la agencia de aduanas de DSV: recibir la documentación requerida para la vinculación del exportador con *DSV CUSTOMS*, cargarla en Sade y realizar el respectivo seguimiento para la vinculación ante las terminales portuarias.
4. Actualización mensual *Reefer Market LATAM*: con una periodicidad mensual se debe realizar el *reefer market update* para Latinoamérica con la información suministrada en DSV central, en relación con la carga refrigerada.
5. Creación de certificados de origen: elaboración de estos documentos en plataformas de la DIAN como la plataforma “MUISCA”, estos certificados diligenciados para países como: Reino Unido, Países Bajos, Chile y Estados Unidos.
6. Itinerarios y respectivos ETA: actualizar un itinerario para un exportador con destino a Chile, determinar las respectivas *ETA (Estimated Time of Arrival)* y las fechas de entrega del producto perecedero.

1.4.1 Análisis DOFA

Figura 4. Matriz DOFA



Nota: Elaboración propia a partir de la información brindada por DSV año 2024.

Planteamiento del plan de mejora

El plan de mejora para el área de preecederos marítimos de *DSV Air& Sea* y *DSV Customs* se centra en la implementación de estrategias que optimicen los procesos aduaneros, minimizando las demoras en el manejo de la documentación para procesos ante las terminales portuarias que pueden retrasar la operación, costos adicionales, demoras en los procesos de vinculación con la aduana, insatisfacción y pérdida de clientes. Por los motivos mencionados es necesario realizar una revisión exhaustiva de los procedimientos que se tienen actualmente y de esta forma identificar y corregir las insuficiencias que actualmente están afectando la rapidez y la precisión de la vinculación de los exportadores y de los despachos aduaneros.

Se propone la reorganización y estandarización de la documentación, junto con la capacitación continua de los colaboradores, para de esta forma agilizar los trámites y así, contribuir a la reducción de los errores. El objetivo es establecer un sistema más robusto y eficiente que garantice la conservación de la calidad de los productos preecederos durante el proceso aduanero.

Al realizar la mejora de los aspectos claves, se espera obtener como resultado la satisfacción del cliente, sus exigencias, sino también atraer nuevos clientes y negocios, consolidar la posición competitiva.

Importancia, limitaciones y alcance

Importancia

- Mejorar la eficiencia operativa optimizando los procesos aduaneros que permita reducir demoras y costos adicionales.
- Procesos aduaneros ágiles y precisos que contribuyen a una mejor experiencia del cliente, aumentando la satisfacción y fidelización.

- Fortalecer la posición competitiva de *DSV Air& Sea* y *DSV Customs* en Colombia para ofrecer servicios más eficientes y competitivos.

Limitaciones

- Los procesos aduaneros tienen una gran complejidad y varían según los clientes, las terminales portuarias, las regulaciones, lo que hace más complicada la estandarización de procesos.
- La eficiencia en los trámites aduaneros se puede condicionar con factores externos como lo son las regulaciones, los procesos documentales y las inspecciones aleatorias.
- Puede existir descontento por parte de los colaboradores ante la implementación de nuevos procesos y herramientas, lo que puede retrasar la adopción y eficiencia de las mejoras.

Alcance

- El alcance incluye la optimización de todos los procesos relacionados con la gestión aduanera de mercancías perecederas, desde la documentación hasta la liberación final.
- Involucra la capacitación del personal en normativas aduaneras, procesos documentales y el uso de nuevas herramientas tecnológicas.

Objetivos

General

- Optimizar los procesos aduaneros en el área de perecederos marítimos de *DSV Air & Sea* y *DSV Customs* en Colombia, mediante el establecimiento de herramientas como *Asana* y *Trello*, para la organización de los procesos documentales; de esta forma mejorar la eficiencia operativa, la eficiencia documental y la satisfacción del cliente

Específicos

- Analizar la situación de DSV Air & Sea en el primer trimestre del año 2024 y el manejo de los procesos del área aduanera.
- Establecer un sistema de seguimiento y control de indicadores clave para asegurar un cumplimiento normativo consistente y eficaz de todas las operaciones aduaneras.
- Minimizar los errores documentales relacionados con los trámites aduaneros mediante la estandarización y mejora de los procesos de documentación

Contenido plan de mejora

Durante el período de prácticas que se llevó a cabo desde el 9 de enero de 2024 hasta el 9 de julio del 2024, se evidenció una serie de falencias que estaban causando retrasos en los tiempos de vinculación de los exportadores de perecederos con la agencia de aduanas de *DSV*, tales como demoras en los procesos documentales sin contar con una trazabilidad de los procesos ya iniciados; se identificó también que la falta de revisión documental en el tiempo estimado y el proceso de la vinculación podía tardar hasta dos meses para ser confirmado en su totalidad, era notoria la falta de organización por parte de los equipos responsables de las vinculaciones y no se lograba llegar a un acuerdo para establecer instrucciones que fueran claras, distribuir los procesos adecuadamente y tener nuevamente una trazabilidad, una organización y una funcionalidad óptima de la agencia de aduanas, es por esto que, como consecuencia final se encontró establecer una reorganización que brindara el apoyo necesario para obtener el seguimiento adecuado y una optimización en los procesos documentales.

Para dar inicio al desarrollo de este plan de mejora, se identificó que tanto el área de perecederos como la aduana de *DSV* necesitaba manejar un cuadro de control, es decir, que le permitiera a los involucrados en el proceso tener una mejor visibilidad de la información de los exportadores, los respectivos clientes, las terminales portuarias a las cuales se encontrarían vinculados y las respectivas fechas de vinculación, este debía tener una actualización diaria

con toda la información que se brindara por parte de los trabajadores de la aduana en las terminales portuarias, por esta razón como primer punto importante se crea una tabla con la información requerida y adicionalmente *Dashboard* mediante aplicaciones de organización y asignación de tareas llamadas *Asana* y *Trello*, permitiendo monitorear la información y tener una muestra visual de los indicadores para evidenciar la mejora en la optimización de esta primera parte del proceso documental.

También, se tuvo en cuenta el uso de plataformas de documentación como *Asana* y *Trello*, *software* de gestión de proyectos que ayudarán a organizar las tareas, asignar responsabilidades y seguir el progreso del proyecto, teniendo como meta la vinculación de todos los exportadores de perecederos para el mes de septiembre, también, gestionar tareas y proyectos con funcionalidades avanzadas de seguimiento y colaboración en equipo.

Siguiendo con la reestructuración de los procesos documentales, se utilizaron plataformas de documentación y colaboración como *Confluence*, forma de compartir y colaborar en documentos en tiempo real y para crear bases de conocimientos centralizadas.

Conclusiones

La adopción de herramientas como cuadros de control, *dashboards* y plataformas de gestión utilizadas como lo fueron: *Asan*, *Trello* y *Confluence* demostró un compromiso con la mejora de la eficiencia operativa mediante la implementación de la tecnología adecuada.

Con la reorganización de procesos documentales y la implementación de bases de conocimiento se busca mejorar la eficiencia y establecer estándares que faciliten la consistencia y la colaboración efectiva a largo plazo.

La implementación de indicadores para evidenciar mejoras y ajustar estrategias, aseguran un enfoque de mejora continua y adaptativa en toda la organización de la agencia de aduanas.

Bibliografía

Asana. (2024). Creación de *dashboard* para asignación de tareas. Asana.

<https://app.asana.com/0/1207869364784492/board>

DSV. (2024). Find your DSV location. DSV LATAM. [https://www.dsv.com/en/support/find-](https://www.dsv.com/en/support/find-dsv?q=%2A&sortDesc=officeCountry)

[dsv?q=%2A&sortDesc=officeCountry](https://www.dsv.com/en/support/find-dsv?q=%2A&sortDesc=officeCountry)

Google Maps (2024). *Buró 25 Business Center*. Google Maps.

<https://www.google.com/maps/place/Bur%C3%B3+25+Business+Center/@4.6829398,->

[74.126353,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x8e3f9c9dfc7f932f:0x6504796a4defc385!8m2!3d4.6829](https://www.google.com/maps/place/Bur%C3%B3+25+Business+Center/@4.6829398,-74.126353,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x8e3f9c9dfc7f932f:0x6504796a4defc385!8m2!3d4.6829)

[345!4d-74.1237781!16s%2Fg%2F11c6cyhksr?entry=ttu](https://www.google.com/maps/place/Bur%C3%B3+25+Business+Center/@4.6829398,-74.126353,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x8e3f9c9dfc7f932f:0x6504796a4defc385!8m2!3d4.6829345!4d-74.1237781!16s%2Fg%2F11c6cyhksr?entry=ttu)

The Power Education. (s.f.). **Las 5 fuerzas de Porter**. *The Power Education*.

<https://thepower.education/blog/las-5-fuerzas-de-porter>

Trello. (2024). Creación de dashboards, estadísticas y asignación de tareas. Trello.

<https://trello.com/b/6bVUkpB5/dsv-customs>

Porter, M. E. (1985) Ventaja competitiva: *Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press,

Nueva York, 1985. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/6330/n/>

Zonalogística. (2019). La planificación colaborativa en la cadena de suministros. Zonalogística.

<https://www.zonalogistica.com/la-planificacion-colaborativa-en-la-cadena-de-suministros/>

Seguimiento de la práctica profesional

Programación de actividades

Tabla 1. Actividades realizadas

FECHA	ACTIVIDAD
ENERO- FEBRERO	<ul style="list-style-type: none"> -Introducción general a la compañía -Presentación e integración con el equipo de trabajo - Capacitación detallada respecto a las funciones que iban a ser entregadas para realizar durante las practicas - Reconocimiento y entrega de las funciones a realizar - Capacitación para la solicitud y actualización de los tarifarios para los respectivos clientes - Hacer el <i>Reefer Market Update</i> mensualmente con la información suministrada en <i>DSV CENTRAL</i>
MARZO-ABRIL	<ul style="list-style-type: none"> -Reconocimiento de la plataforma para la vinculación de clientes y proveedores con la agencia de carga (Plataforma <i>SadeWeb</i>) - Capacitación en la plataforma para la creación de los certificados de origen (Plataforma <i>DIAN-Muisca</i>) - Capacitación para el conocimiento de la documentación necesaria para vincular exportadores ante las terminales portuarias con la agencia de aduanas de DSV - Identificación de la documentación que se debe revisar y tener en cuenta para vincular exportadores e importadores en la agencia de cargas y en la agencia de aduanas de DSV - Contacto directo con exportadores para llevar a cabo el proceso de vinculación con la aduana y la agencia de carga
MAYO- JUNIO	<ul style="list-style-type: none"> -Capacitaciones para el aprendizaje del nuevo sistema de facturación implementado en DSV Colombia.

JULIO	<ul style="list-style-type: none"> - Inicio de capacitaciones para la transición hacia la parte operativa de exportaciones marítimas de perecederos. - Capacitación para tomar las operaciones urbanas de Verdatura (exportador aéreo de perecederos). - Manejo de 5 operaciones semanales y apoyo al equipo de exportaciones aéreas de perecederos con las operaciones de Verdatura. - Entrega de cargo de practicante. - Capacitaciones de <i>CargoWiseOne</i> y capacitación para tomar el cargo de <i>freight forwarder</i> en exportaciones marítimas.
-------	--

Nota: Elaboración propia.

5.2 Cumplimiento de objetivos por mes

5.2.1 Ciclo 1

Tabla 2. Cumplimientos de objetivos por mes- Ciclo 1

Fecha/ Semanas	Actividades realizadas	Logros obtenidos	Dificultades
9 enero- 19 febrero Semana 1- Semana 7	<ul style="list-style-type: none"> -Introducción general a la empresa <i>DSV Air&Sea</i> -Asignación de cargo y tareas a realizar. -Capacitaciones con las respectivas tareas que debe elaborar el practicante. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se dió el conocimiento total de la compañía y en específico del área de perecederos marítimo. -Se obtuvieron conocimientos de documentación necesaria para el ingreso de la carga al puerto. 	<ul style="list-style-type: none"> -El contacto con los exportadores al primer momento se hizo complicado pues ya venían trabajando el proceso con otro practicante.

Nota: Elaboración propia.

Tabla 2. Cumplimientos de objetivos por mes- Ciclo 2

Fecha/ Semanas	Actividades realizadas	Logros obtenidos	Dificultades
	<ul style="list-style-type: none"> -Entrega del <i>reefer market update</i> del mes de enero y febrero 	<ul style="list-style-type: none"> - Se obtuvo un mayor conocimiento del mercado de carga refrigerada en 	<ul style="list-style-type: none"> -No se encontró un punto medio para lograr una comunicación

20 febrero- 08 abril Semana 8- Semana 15	-Revisión de las bitácoras de la aduana de DSV para validar la vinculación de los exportadores -Capacitación para tomar los procesos de vinculación de exportadores marítimos con <i>DSV Customs</i>	Latinoamérica, adicionalmente, se obtuvo un amplio conocimiento del proceso de vinculación de exportadores ante las terminales portuarias y los diferentes manejos que se dan para el ingreso de contenedores a los puertos en Colombia.	asertiva con <i>DSV Customs</i> , lo que hizo que el proceso de vinculación a la agencia de aduanas tomara más tiempo
---	---	--	---

Nota: Elaboración propia a partir de las tareas asignadas en el período de prácticas

Tabla 3. Cumplimientos de objetivos por mes- Ciclo 3

Fecha/ Semanas	Actividades realizadas	Logros obtenidos	Dificultades
9 abril- 9 junio Semana 16- Semana 24	-Entrega del <i>reefer market update</i> del mes de abril y mayo. -Actualización diaria de bitácora para realizar seguimiento de clientes vinculados con <i>DSV Customs</i> . -Capacitación para tomar los procesos de elaboración de certificados de origen	- Se obtuvo un mayor conocimiento del mercado de carga refrigerada en Latinoamérica. -Se obtuvo un mayor conocimiento de las plataformas necesarias para la elaboración de certificados de origen.	-Como los meses anteriores, aun no se encontró un punto medio de dialogo correcto con el personal de <i>DSV</i> aduanas, teniendo así cruces de información y demoras en los tiempos de respuesta de las vinculaciones

Nota: Elaboración propia a partir de las tareas asignadas en el período de prácticas

Tabla 4. Cumplimientos de objetivos por mes- Ciclo 4

Fecha/ Semanas	Actividades realizadas	Logros obtenidos	Dificultades
10 junio- 9 julio Semana 25- Semana	-Entrega del <i>reefer market update</i> del mes de junio y julio. -Finalización de la vinculación de clientes percederos con <i>DSV</i>	-Se finalizó la vinculación de los exportadores de percederos marítimo con la agencia de aduanas de <i>DSV</i> .	-Finalizando el proceso de vinculación de los exportadores, se logró evidenciar que el proceso podía tomar menos

29	<p><i>Customs.</i></p> <p>-Capacitación para tomar las operaciones de Verdnatura urbanas dando apoyo al equipo de exportaciones aéreas.</p>	-Se obtuvo conocimiento en relación al manejo de operaciones urbanas con el equipo de aéreo.	tiempo de haber tenido una mayor comunicación y organización.
----	---	--	---

Nota: Elaboración propia a partir de las tareas asignadas en el período de prácticas

6. Anexos

Anexo 1. Creación y asignación de tareas en *Dashboard (Asana)*

- ✓ En esta primera parte del proceso, se tiene el primer acercamiento con el equipo de aduanas para que sea asignada la tarea correspondiente de acuerdo con la terminal portuaria que maneje cada persona, en este caso se divide en varios aspectos: 1. Persona encargada de la firma de los mandatos generales de aduana y de puerto. 2. Persona encargada de las vinculaciones ante la terminal portuaria de Contecar. 3. Persona encargada de las vinculaciones ante la terminal portuaria de Compas.

The screenshot shows the Asana 'My tasks' dashboard. At the top, there's a user profile 'LC' and navigation options: 'List', 'Board', 'Calendar', and 'Files'. Below that, it indicates '1 task completed today'. The main area is a Kanban-style board with four columns: 'New tasks' (3 items), 'Do today' (2 items), 'Do later' (2 items), and 'PENDIENTES' (1 item). Each column contains task cards with titles, assignees, and due dates. For example, in the 'Do today' column, there are tasks for 'Actualización bitacora DSV CUSTOMS' (Alexandra Vasquez) due tomorrow, 'Firmas Mandato terminal portuaria' (Emily Cruz) due tomorrow, 'Vinculación Berry Life Contecar' (Andres Munera) due today, and 'Enviar correos confirmando vinculaciones' (Juan Manjarres) due today. The 'Do later' column has 'Confirmación vinculación radicado VUCE' (Andres Munera) due Friday and 'Envío de documentacion nuevos exportadores' (Emily Cruz) due today. The 'PENDIENTES' column has 'Confirmación vinculación Santa Marta' (Alexandra Vasquez) due today. There are '+ Add task' buttons at the bottom of each column.

Elaboración propia en la página de Dashboard Asana

<https://app.asana.com/0/1207869364784492/board>

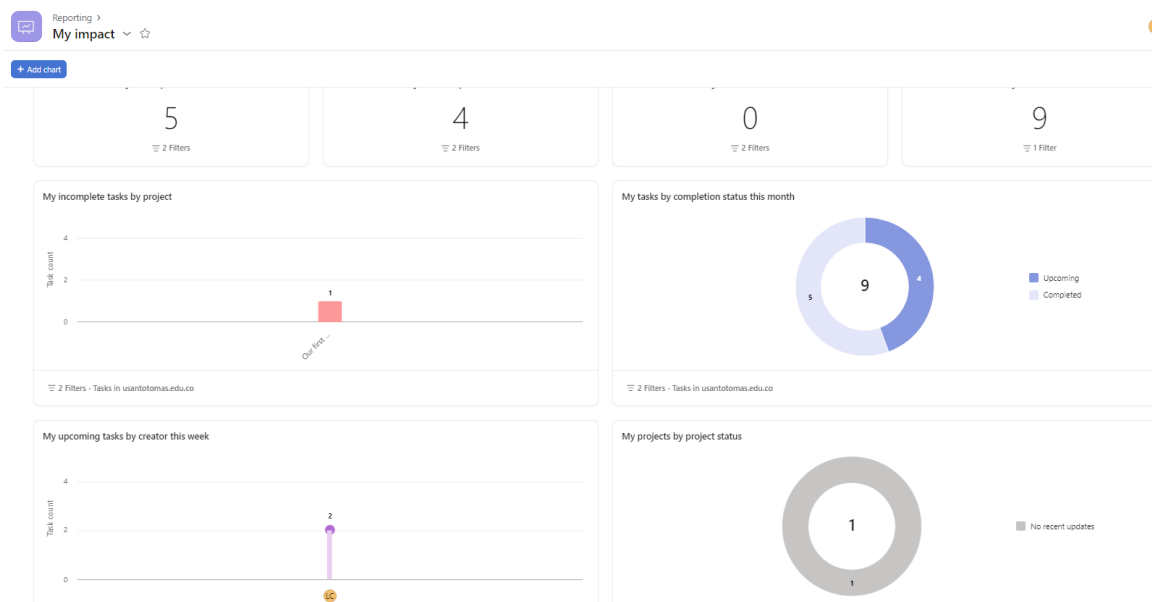
Anexo 2. Asignación de tareas en la plataforma Asana

Today	
<p>✓ Actualización bitacora DSV CUSTOMS (Alexandra Vasquez)</p> <p>Asana assigned to you · 3 hours ago</p>	Due soon
<p>✓ Firmas Mandato terminal portuaria (Emily Curz)</p> <p>Asana assigned to you · 3 hours ago</p>	Due soon
<p>✓ Envio de documentacion nuevos exportadores (Emily Cruz)</p> <p>Asana assigned to you · 3 hours ago</p>	Due today
<p>✓ Confirmación vinculación radicado VUCE (Andres Munera)</p> <p>Asana assigned to you · 3 hours ago</p>	

Elaboración propia en la página de Dashboard Asana

<https://app.asana.com/0/inbox/1207869364583302>

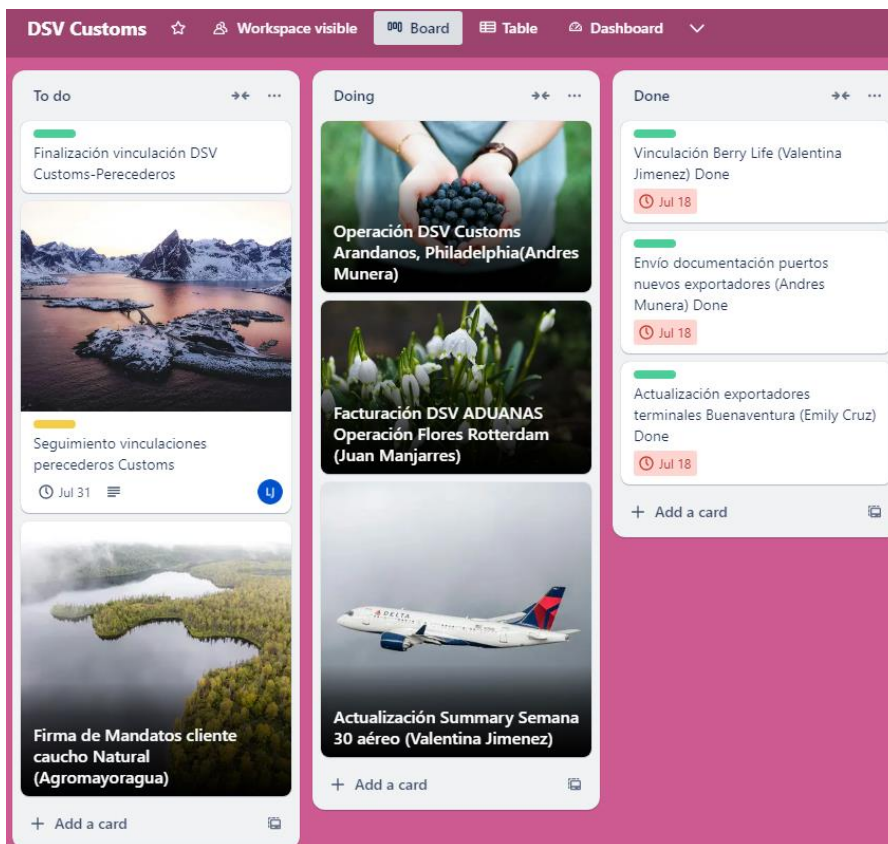
Anexo 3. Estadísticas de cumplimiento de tareas asignadas



Elaboración propia en la página de Dashboard Asana

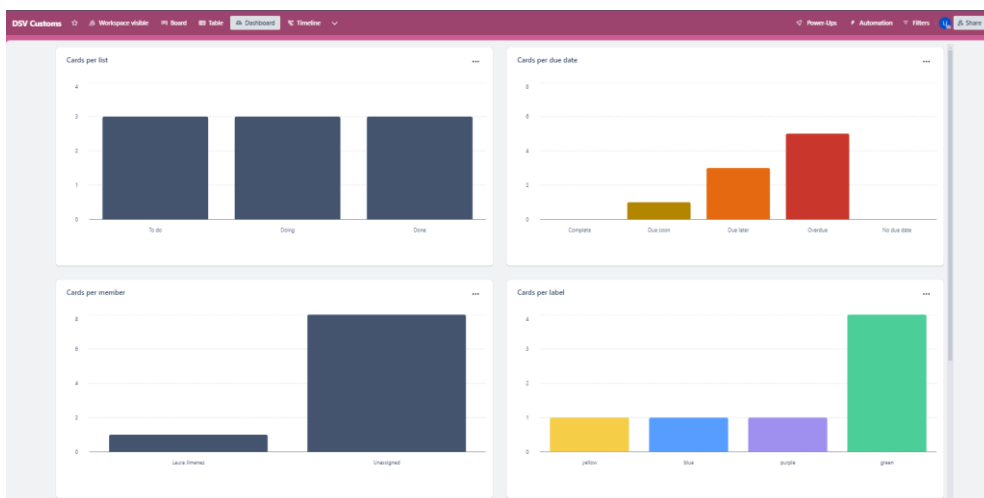
<https://app.asana.com/0/dashboard/1207869505343418>

Anexo 4. Creación de tareas y asignación de tareas (Trello)



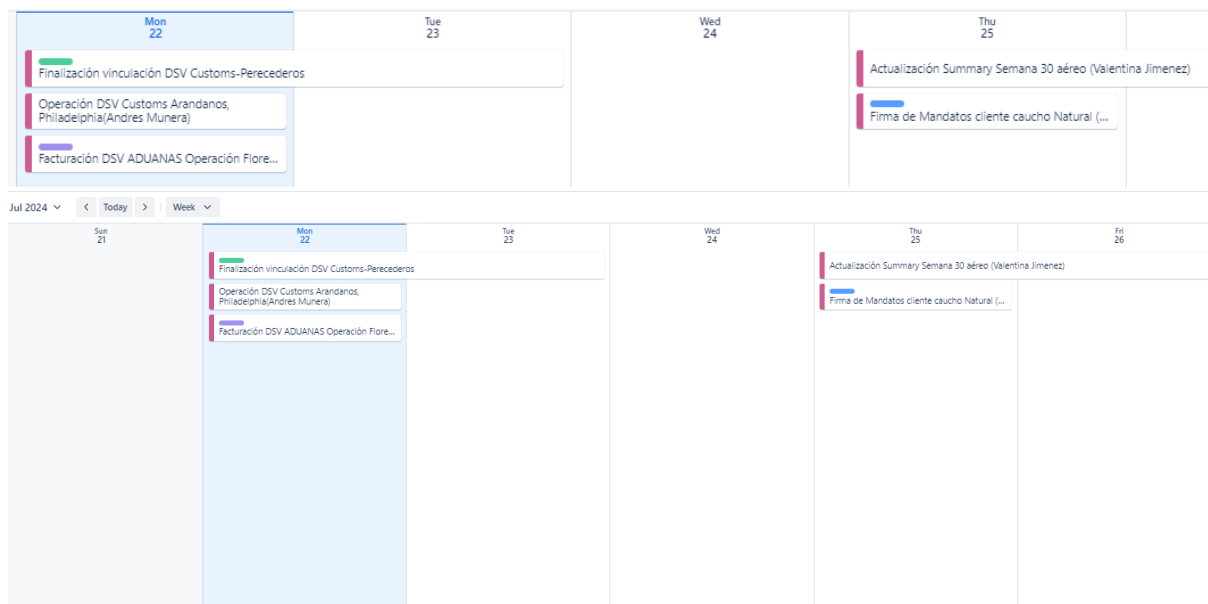
Elaboración propia en la página de Dashboard Trello- <https://trello.com/b/6bVUkpB5/dsv-customs>

Anexo 5. Estadísticas de tareas (Por hacer, hechas y en proceso)



Elaboración propia en la página de Dashboard Trello- <https://trello.com/b/6bVUkpB5/dsv-customs/dashboard>

Anexo 6. Calendarios de tareas asignadas



Elaboración propia en la página de Dashboard Trello,

<https://trello.com/w/userworkspace52448944/views/calendar?idBoards=6bVUkpB5>

Glosario

- ✓ **Vuce:** ventanilla única de comercio exterior.
- ✓ **Sade Web:** sistema administrador de correspondencia.
- ✓ **Reefer Market Update:** propuesta mensual que se presenta en *DSV Air&Sea* a nivel global para mostrar el estado actual del mercado de carga refrigerada, en específico los productos perecederos.
- ✓ **DSV CENTRAL:** plataforma de registro de información tanto para colaboradores, clientes y proveedoras.
- ✓ **HUB:** centro de operaciones.