

“Propuesta de optimización en la eficiencia y la prontitud en la entrega de la mercancía”

Autora:

Daniela Andrade Cárdenas

Facultad de Negocios Internacionales, Universidad Santo Tomás

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Trabajo presentado para optar al título de Profesional en Negocios Internacionales

Docente:

Ingrith Dayana Benavides Osorio

27 de noviembre de 2023

GUÍA DE ELABORACIÓN INFORME FINAL PRÁCTICA

Agradecimientos

Me gustaría empezar agradeciendo a Dios por darme la oportunidad de estudiar y de poder afrontar todos los retos universitarios. A mi familia, en especial a mis padres y hermano quienes han sido mi fuente de apoyo y motivación. A mi madre ya que gracias a ella he podido alcanzar todas mis metas, porque con su esfuerzo, constancia y amor se ha asegurado de demostrarme que todo lo que uno se propone en la vida se puede lograr con dedicación. A mi padre que es el ejemplo que uno no se debe darse por vencido y luchar por lo que una realmente quiere. Finalmente, a mi hermano que me ha acompañado en todo mi proceso, siendo mi confidente y mi apoyo diario.

Del mismo modo agradecer a *DSV Air & Sea* por brindarme la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales en su empresa, brindándome herramientas y conocimiento que sé que no olvidaré. A mis compañeros de trabajo por orientarme, guiarme y aportarme sus conocimientos tan valiosos. Un periodo de tiempo en el que pude comprender el trabajo en equipo, en donde pude contribuir y sentirme parte de la operación.

Por último y no menos importante, agradezco a la Universidad Santo Tomás que me brindó todas las herramientas necesarias para poder poner en práctica mis conocimientos, a mis profesores los cuales me guiaron en todo mi proceso académico, a mis compañeros y amigos que me dieron su tiempo, confianza y momentos que fueron enseñanzas en mi tiempo de estudio.

Resumen

En este plan de mejora se encuentra información detallada de la empresa *DSV Air & Sea* con enfoque en el área de carga seca de exportación aérea. Para la elaboración del informe se tomó en cuenta la estancia en el periodo de tiempo de la práctica profesional de Enero a Julio en donde la empresa brindo el espacio para enseñar y permitir aplicar los conocimientos adquiridos en la universidad.

La intención de esta práctica es apoyar de manera directa al área de operación por medio funciones como la creación de embarques en *Cargo Wise One (CW1)* que es el sistema informático de la compañía *Dsv Air & Sea*, revisión de clientes activos, reservas con aerolíneas y revisión de documentos para realizar la exportación. En un inicio se evidenciará información con relación a la empresa para tener claro su propósito, más adelante se encontrará información relacionada a la propuesta realizada en mi estancia de práctica profesional la cual se basa en la elaboración de documentos informativos con el propósito de optimizar la eficiencia y la prontitud en la entrega de la mercancía en las aerolíneas.

Introducción

En el contexto de un mundo cada vez más globalizado, las empresas enfrentan nuevos desafíos y oportunidades al expandir sus operaciones más allá de las fronteras nacionales. En este escenario, *DSV Air & Sea* se ha posicionado como un actor importante en la industria de la logística y el transporte, especialmente en el ámbito de la exportación aérea.

DSV Air & Sea ha reconocido esta tendencia y ha logrado establecer una sólida presencia en el mercado de la carga seca de exportación aérea. Con una trayectoria consolidada y una amplia gama de proveedores a nivel global, la empresa se ha convertido en un aliado confiable para aquellas empresas que desean aprovechar las ventajas de comercializar en el exterior.

El área de exportación aérea ofrece una serie de beneficios, como tiempos de tránsito cortos, mayor seguridad en el transporte de mercancías y flexibilidad en la gestión de reservas. Estos factores son fundamentales para las empresas que buscan competir en el mercado y satisfacer las demandas de los consumidores internacionales. En este trabajo, se examinará detalladamente la participación de la empresa en la exportación aérea y su contribución a la globalización de los negocios. Se analizarán aspectos clave, como las estrategias empleadas por la empresa para adaptarse al entorno global, los desafíos y oportunidades que enfrenta en el mercado internacional y los beneficios que ofrece a sus clientes en términos de eficiencia y competitividad.

Finalmente, es importante resaltar como la experiencia y recursos de *DSV Air & Sea* se han consolidado como un socio estratégico para las empresas que buscan expandirse en el mercado global.

Tabla de contenido

1. La empresa

1.1 Aspectos Generales

1.1.1 Misión, Visión, Valores

1.1.2 Ubicación Geográfica

1.1.3 Estructura organizativa

1.1.4 Unidad o departamento en el que se desarrolló la practica

1.1.4.1 Análisis DOFA

1.1.4.2.1 Fortalezas

1.1.4.2.2 Oportunidades

1.1.4.2.3 Debilidades

1.1.4.2.4 Amenazas

2. Planteamiento central del plan de mejora

2.2 Importancia, Limitaciones y Alcance

2.3 Objetivo General

2.3.1 Objetivos Específicos

3. Contenido Plan de mejora

3.1 Propuesta Plan de Mejora

3.2 Conclusiones

3.3 Referencias

4 Seguimiento de las Prácticas

4.2 Objetivos trazados mes a mes

LA EMPRESA

1.1 Aspectos Generales.

DSV tuvo su fundación en 1976 como un departamento de transporte que se encargaba de contratar envíos y entregas para los propietarios. Posteriormente, la empresa se propuso ingresar al mercado del transporte internacional en donde comenzó a realizar adquisiciones importantes porque no solo ampliaron el alcance de los servicios y productos de la empresa, sino que también sentaron las bases para su futura expansión internacional.

Con el objetivo de enfocarse en diversos servicios y atender a segmentos específicos de clientes, en 2001 *DSV* llevó a cabo una reestructuración y dividió sus operaciones en tres unidades de negocio: *Road, Air & Sea, y Solutions*. Mediante esta división, *DSV* se dedicó a desarrollar, clasificar y adaptar los servicios para satisfacer las distintas demandas que se fueran presentando en términos de soluciones tanto de productos como de precios y tiempos de tránsito. Tuvo un esfuerzo significativo para mejorar y evolucionar los servicios ofrecidos y cumplir con las necesidades cambiantes de los clientes.

Por este motivo *DSV* ha logrado posicionarse siendo una de las mejores empresas de transporte logístico y tiene aliados importantes que facilitan su conexión en la logística internacional.

1.1.1 Misión, Visión y Valores.

Misión

Excelencia operacional. El comercio mundial impulsa la prosperidad mundial, pero el comercio fluido no es un hecho. A través de nuestro enfoque persistente en la transparencia, la productividad y la escalabilidad, Creamos flujos comerciales globales más eficientes para todas las empresas. Diseñamos nuestra infraestructura, física y digital, para ofrecer niveles de servicio de alta calidad y flujos de trabajo eficientes. La excelencia operativa va de la mano de la sostenibilidad. Una cadena de suministro bien planificada también es una cadena de suministro más ecológica. (*Propósito y estrategia* | DSV, s. f.)

Visión

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

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.

(Propósito y estrategia | DSV, s. f.)

1.1.2 Ubicación Geográfica.

DSV cuenta con oficinas en más 80 países, lo que le permite estar en estrecho contacto con los mercados locales. Al mismo tiempo, aprovecha su perspectiva global y su amplia red para abarcar todos los aspectos de la cadena de suministro de sus clientes. Esta combinación de

alcance local y alcance global le permite a DSV ofrecer soluciones integrales y eficientes para satisfacer las necesidades de sus clientes en cualquier punto de la cadena de suministro.

Figura 1. Presencia en continentes DSV



Figura 2. Mapa referente a la localización geográfica



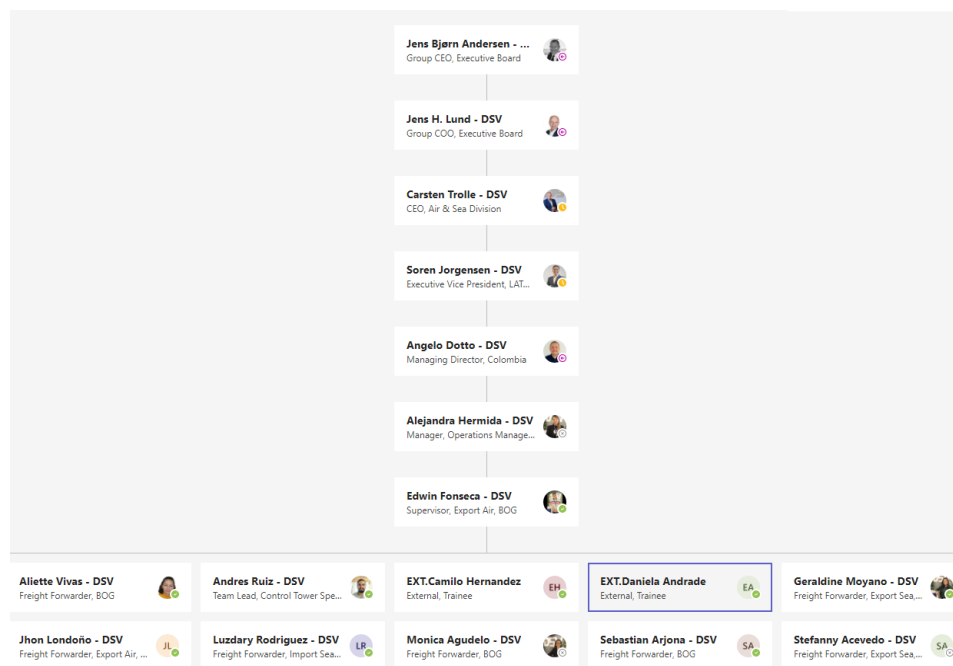
Adaptado de Google, Google Maps. Ubicación geográfica de DSV, Diagonal 25 G No. 95A-85

Torre 3 Piso 3

https://www.google.com/maps?q=ubicacion+geografica+dsv+bogota&rlz=1C1CHBF_e sCO796CO796&um=1&ie=UTF-8&sa=X&ved=2ahUKEwjJ1trt0L70AhUmQzABHXFKDg8Q_AUoAXoECAEQAw

1.1.3 Estructura Organizativa

Figura 3. Organigrama de DSV Air & Sea



Nota: La imagen fue obtenida de *Microsoft Teams*

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

La práctica se desarrolló en la operación de exportación aérea, en donde los criterios clave incluyen la obligación de identificar y comunicar las irregularidades en la operación a los propietarios del proceso para su mejora, la verificación de la existencia y vigencia de clientes en el sistema con documentos actualizados, la condición de que *DSV AIR & SEA* trabaja exclusivamente con empresas legalmente constituidas, con necesidad de autorización de gerencia

general para personas naturales, el seguimiento del procedimiento interno de reclamaciones en caso de tenerlas, la importancia de cargar documentación y comunicaciones relevantes en el sistema *CargoWise*, la revisión de los requisitos de exportación de cada país en *DSV Central* para prevenir problemas futuros.

Funciones Asignadas:

Revisar instrucciones de embarque y validar documentos y tipo de mercancía que se va a exportar.

Validar restricciones que se tengan en cuanto al país o carga.

Crear el embarque en *CW1* y cargue de documentos en el sistema.

Solicitar reservas con la aerolínea y con la transportadora en caso de necesitarlo.

Realizar envío de confirmación de reserva, con documentos necesarios para que posterior diligenciamiento del cliente.

Revisar los documentos de embarque e información de recepción hecha por la aerolínea.

1.1.4.1 Análisis DOFA.

1.1.4.2.1 Fortalezas.	1.1.4.2.2 Oportunidades.
Embarques con alto nivel de mercancía.	Tarifas promocionales de aerolíneas.
Clientes con embarques frecuentes.	Convenios con transportadoras.
Agentes operativos de DSV con presencia en la mayor parte de territorio.	Acuerdos comerciales con otros países.
Operaciones personalizadas para cada cliente.	Conocimiento de las regulaciones y requisitos aduaneros.
1.1.4.2.3 Debilidades.	1.1.4.2.4 Amenazas.

Tardanza en cotización de embarques a clientes.	Disminución de operaciones debido a altos costos de aerolíneas.
Documentos incompletos por parte del cliente para realizar la exportación.	Competencia de distintos operadores logísticos.
Demoras en envío de instrucciones de embarque.	Demoras en conexión de vuelo y en trámites de aduana por documentos.
Desconocimiento de los clientes frente al proceso de exportación.	Retraso del embarque por revisión e inspecciones físicas de la mercancía.

2. Planteamiento del Plan de Mejora

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

Teniendo en cuenta las debilidades y amenazas encontradas durante el periodo de prácticas en el área de exportaciones aéreas de carga seca, se logró evidenciar que una de las principales falencias al llevar a cabo el proceso de exportación es la falta de conocimiento que tiene el cliente al momento de diligenciar documentos necesarios y de conocer el proceso interno lo que produce el retraso de los embarques, generando en ocasiones sobre costos.

Esta debilidad parte por el desconocimiento que tiene el cliente en distintos factores de la operación como lo son el embalaje de sus productos, la diligencia de los documentos y las cartas que envían, por otro lado, las demoras de conexión que pueden darse en las aerolíneas, los sobre costos que se pueden generar por tardanzas y almacenajes.

Aunque el primer relacionamiento que tiene el cliente es con el aérea comercial quien realmente se encarga de llevar todo el proceso de inicio a fin, es el aérea operativa quien se encarga de la operatividad de esta, por lo cual es importante identificar qué falencias se tiene por parte del cliente para así lograr capacitarlo, lo cual permitirá la ejecución de embarque con tiempos adecuados.

Por tal motivo, el plan de mejora está enfocado a que el cliente adquiriera una comprensión más sólida del proceso, mediante documentos informativos e instructivos, en donde se explique el proceso interno de los operativos que manejan su embarque con el fin que comprendan todos los procesos que se llevan a cabo desde que aceptan una cotización hasta el momento en que llega su carga. Esto con el propósito que el cliente comprenda las demoras por factores externos que permita agilizar el trámite de su embarque. Teniendo esta información clara se puede lograr la comprensión y el seguimiento adecuado que se le debe dar al cliente por medio de acciones periódicas que generen un impacto para el fortalecimiento de las relaciones comerciales.

2.2 Importancia, limitaciones y alcances

2.2.1 Importancia

Al identificar las falencias que tiene el cliente en el proceso de exportación, se puede establecer áreas de mejora y desarrollar documentos informativos que optimicen la operación de trabajo. Esto con el fin de agilizar los trámites, reducir tiempos de espera y minimizar errores, mejorando la eficiencia operativa tanto para los clientes como para el personal operativo.

2.2.2 Limitaciones

La optimización de la eficiencia y prontitud en la entrega de la mercancía no solo depende de los documentos informativos, sino también de la coordinación de otros actores involucrados, como las aerolíneas, las aduanas y los agentes de carga. La falta de sincronización o problemas entre estos actores pueden limitar los alcances de los documentos informativos, ya que puede resultar en la demora de aprobaciones por parte de los agentes y, en consecuencia, en una pérdida significativa de tiempo crucial para la exportación.

2.2.3 Alcances

El desarrollo de documentos informativos puede implicar una revisión y optimización de los procesos internos de la empresa, lo que genera beneficios más allá de la exportación aérea. Esto puede conducir a mejoras en la gestión de la cadena de suministro en general y a una mayor eficiencia operativa.

2.3 Objetivo General

Establecer un proceso para el envío periódico de documentos informativos a los clientes para fortalecer el cumplimiento de los procesos de los cuales son directamente responsables, definiendo los pasos a seguir para garantizar una implementación efectiva.

2.3.1 Objetivos específicos

1. Evaluar las principales falencias que experimentan los clientes al momento de exportar su carga.
2. Presentar la propuesta del formato para su aprobación y estandarización en el envío a los clientes.

3. Diseñar documentos informativos que brinden instrucciones detalladas sobre los requisitos, procedimientos y documentación necesaria para la exportación de la carga.
4. Enviar los documentos informativos a los clientes, asegurándose de que sean accesibles, comprensibles y estén disponibles en los diferentes puntos de contacto.
5. Monitorear continuamente la efectividad de los documentos informativos, recopilando comentarios y retroalimentación de los clientes.

3. Contenido Plan De Mejora

3.1 Propuesta de Mejora.

La propuesta del plan de mejora está proyectada para mejorar la eficiencia de la operación de los embarques aéreos ya que se evidenció que los clientes suelen tener falencias diligenciando documentos necesarios para realizar la exportación y también desconocen el proceso que tiene que realizar el operativo.

Por lo anterior, se propone desarrollar la siguiente implementación de documentos para evitar demoras y extra-costos que se pueden llegar a tener. Para esto se realizará una evaluación a los operativos en el área de exportación aérea, con el objetivo de identificar los problemas recurrentes que puedan afectar al proceso operacional. Como parte de este proceso, se desarrollará un documento detallado que describa el procedimiento que los operativos siguen desde la recepción de las instrucciones de embarque hasta la llegada de la carga a su destino. Además, se emitirán circulares informativas que se enviarán mediante correo electrónico en el momento que se reciban las instrucciones del embarque, en donde se den parámetros específicos para el correcto diligenciamiento de los documentos necesarios para la exportación, con el fin de mejorar la eficiencia y la precisión en este aspecto.

Logística

La logística es una función operativa que comprende todas las actividades y procesos necesarios para la administración estratégica del flujo y almacenamiento de materias primas y componentes, existencias en proceso y productos terminados; de tal manera, que éstos estén en la cantidad adecuada, en el lugar correcto y en el momento apropiado (Castelazo, s. f.). La logística es vista como una función operativa, lo que significa que involucra una serie de actividades prácticas y procesos concretos en la gestión de los recursos de una empresa. Sin embargo, también tiene una dimensión estratégica, lo que sugiere que no es solo una tarea operativa, sino una parte esencial de la planificación y la toma de decisiones de distintos agentes.

Transporte aéreo internacional

El Transporte internacional se refiere al “servicio aéreo que transporta pasajeros, mercancías o correo y cuyos puntos de partida y destino se sitúan en Estados diferentes, también el que hace escala en otro Estado, aunque sus puntos de partida y destino se encuentren en un mismo Estado, o que utilice el espacio aéreo de otro Estado.” (Rae, 2023, definición 1.). El transporte aéreo en la logística de carga es de suma importancia debido a que este realiza especialmente para envíos urgentes por su rapidez y seguridad, uno de los factores que influye es la elección del tipo de avión porque este debe ser adecuado para exportar un producto específico basándose en la naturaleza de la carga, ya sea sobredimensionada, valiosa, frágil, perecedera o peligrosa. Esta adaptación del medio de transporte a las características de la carga indica la necesidad de una planificación logística precisa y la consideración de factores como la urgencia y la sensibilidad de la carga, lo que, a su vez, puede influir en el costo del servicio.

La exportación aérea se encuentra entre los medios de transporte más empleados a nivel global, siendo utilizado por miles de millones de pasajeros para sus desplazamientos y por empresas para el envío de sus mercancías. Lo que genera que este medio de transporte brinde confiabilidad a los clientes para realizar exportaciones teniendo en cuenta la seguridad que llegará a destino en tiempos cortos.

Mercado Internacional

“Los mercados internacionales son los espacios en los que se llevan a cabo operaciones financieras entre países, específicamente la compra y venta de bienes, así como también el intercambio de diversos tipos de servicios a cambio de una remuneración económica a nivel mundial. (Cerem Global Business School, 2023). Mediante acuerdos bilaterales con otros países, se observa una creciente tendencia hacia el calentamiento del mercado internacional impulsado por las capacidades del transporte aéreo. Esta expansión en la disponibilidad de servicios no solo crea oportunidades para nuevos negocios, sino que también contribuye al impulso de la economía global. Empresas que sean capaces de aprovechar estas posibilidades pueden establecer colaboraciones comerciales en otros países, ampliando sus operaciones más allá de sus sedes principales.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que este panorama internacional no está exento de desafíos. La disputa entre Estados, junto con los efectos que dejó la pandemia, está teniendo un impacto complicado en el sector económico a nivel mundial. Los expertos anticipan un aumento en los precios de productos agrícolas y alimenticios, lo que ya se está manifestando en la adquisición de diversos productos. El sector aéreo también está empezando a lidiar con estos efectos, enfrentando costos elevados y desafíos en la gestión de rutas debido a conflictos. Este problema no solo afecta las finanzas de las aerolíneas, sino que también representa un riesgo para

los procesos logísticos internacionales, con la posibilidad de cierre de corredores que impacta el transporte de cargas y las operaciones globales en su conjunto. Este escenario, aunque afecta directamente a algunas rutas, genera un efecto perjudicial para las aerolíneas, que deben adaptar constantemente sus estrategias, lo que podría llevar a la reducción de vuelos o el aumento de tarifas en otras rutas para compensar la pérdida de eficiencia, teniendo más relevancia el transporte marítimo ya que sus costos son mucho menores, aunque sus rutas sean mucho más largas.

Transferencia de valor

Según Kotler y Armstrong (2012), “La elección de los transportistas tiene repercusiones en los precios de los productos, el desempeño de la entrega y las condiciones de los bienes a su llegada, y todo ello afecta la satisfacción del cliente”. Las tarifas relacionadas con el transporte de carga aérea, aunque son superiores a las del transporte marítimo o por carretera, resultan ser la elección seleccionada cuando se requiere la velocidad en la entrega o el destino se encuentra en mercados geográficamente distantes. Un factor importante a tener en cuenta para lograr la ejecución de la exportación es la coordinación de todos los agentes involucrados, ya que si en algún momento del proceso algún proveedor tiene alguna complicación esto puede llegar a generar un reproceso que podría representar pérdida de reserva con la aerolínea o extra costos en bodegaje generando demoras y no cumpliendo su función principal que es la optimización del tiempo, esto se puede evidenciar en las 5 fuerzas de Porter, más específicamente en la tercera la cual menciona el grado de influencia que los proveedores tienen en una industria puede variar considerablemente, dependiendo de las condiciones de mercado específicas de la industria del proveedor y la relevancia del servicio que ofrecen.

Visto desde otro punto de vista , tercerizar procesos como es tener un proveedor es un aspecto logístico crucial en los procesos no esenciales de las empresas, ya que se trata de establecer colaboraciones temporales o permanentes con otros especialistas como lo son la aduana, transportes terrestres, que permiten centrarse en las actividades principales, esta externalización de procesos que no están directamente asociado al área de exportación y los proveedores ejercen un poder significativo en el mercado cuando los servicios que brindan tienen una dependencia con la continuidad del proceso.

3.2 Conclusiones

De acuerdo a lo evidenciado durante las prácticas laborales en *DSV Air & Sea* en el aérea de exportación aérea, logré culminar mi proceso con un crecimiento significativo a nivel profesional y personal, ya que tuve la oportunidad de estar en un ambiente laboral en el cual los conocimientos proporcionados, el trabajo en equipo y la responsabilidad me permitieron ampliar mi percepción en este proceso.

Evidenciando todo lo planteado en este plan de mejora desde recibir la instrucción por parte de los comerciales, la creación de documentos, la aprobación de estos mismos y envió que se realicen a clientes nuevos y clientes que tengan errores de manera recurrente, se puede concluir que el plan puede ser ejecutado a un corto plazo ya que hacer el envío de documentos vía e-mail no implica un trabajo diario, sino periódico haciendo énfasis en los clientes nuevos y los clientes que tengan falencias recurrentes diligenciando documentos, esto con el fin que el cliente pueda reducir la posibilidad de cometer errores y generar demoras, evitando así reprocesos operativos en la ejecución de la exportación.

Los beneficios que podría tener la empresa estarían directamente asociados a los operativos logísticos ya que les facilitaría su proceso de exportación, cumpliendo con el propósito de entregar la carga a tiempo en destino, brindando una buena experiencia que ayudara tanto al cliente por entender el proceso y al operador por el fácil manejo de la información.

3.3 Bibliografía.

Cerem Global Business School. (s. f.). *Mercados internacionales: características y beneficios*.

<https://www.cerem.pe/blog/mercados-internacionales-en-que-consiste-y-cuales-son-sus-caracteristicas>

Kotler, P. T., & Armstrong, G. (2012). *Fundamentos de Marketing* (14 ed.). Pearson.

LegisComex. Sistema de Inteligencia Comercial. (s. f.).

<https://www.legiscomex.com/Documentos/colaborador-rodriigo-castelazo-logistica-competitividad>

Rae, R. A. E.-. (s. f.). Transporte aéreo internacional. *Diccionario panhispánico del español*

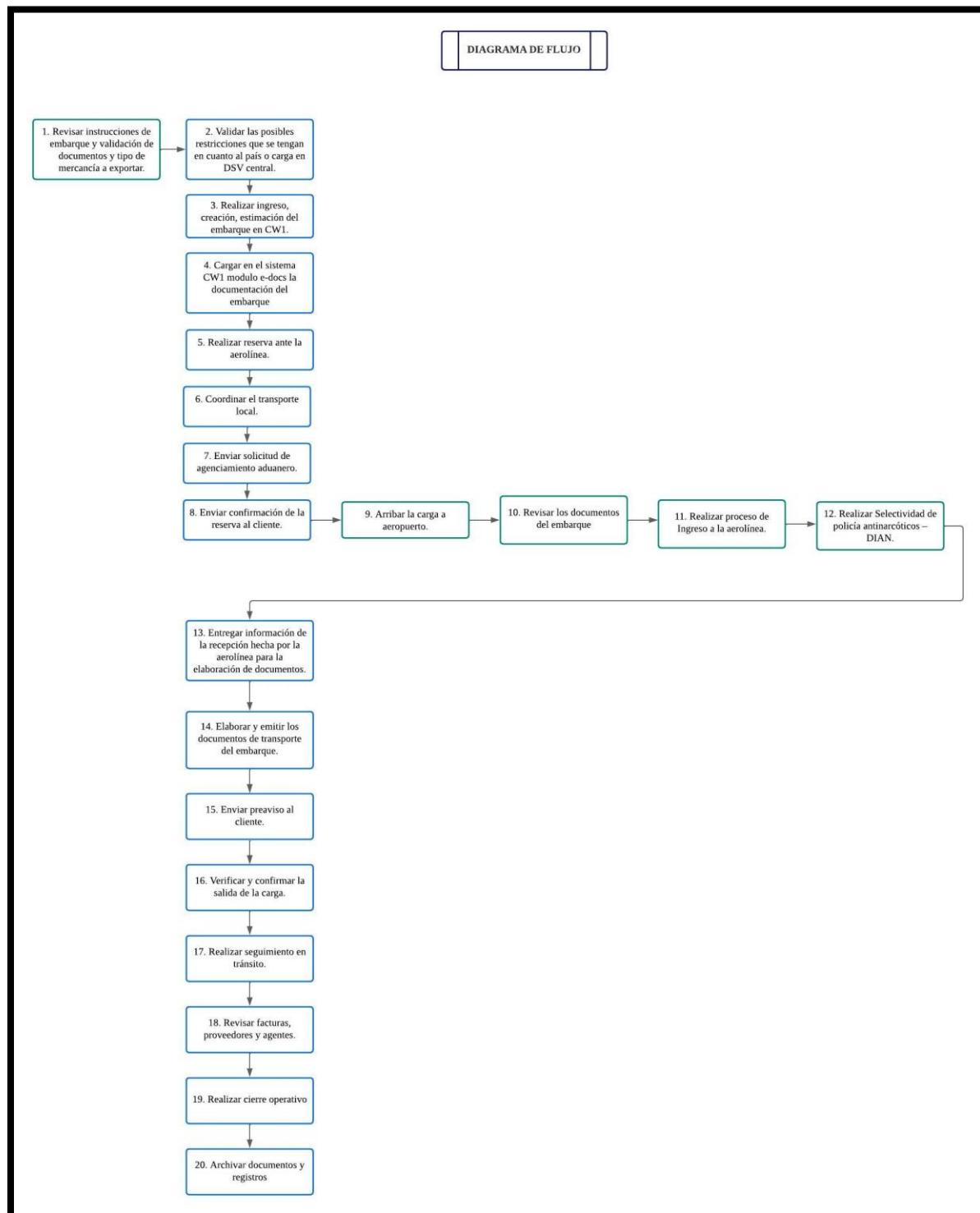
jurídico - Real Academia Española. <https://dpej.rae.es/lema/transporte-a%C3%A9reo-internacional>

Sign In. (n.d.). <https://dsvcorp.sharepoint.com/sites/co>

Propósito y estrategia | DSV. (s. f.). <https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/proposito-y-estrategia>

3.4 Anexos.

Anexo 1: Diagrama de flujo



Nota. Adaptado de *Diagrama de flujo*, DSV, 2023.

Anexo 2:

CARTA DE RESPONSABILIDAD

Documento que expresa el compromiso de una empresa matriz con respecto a una filial suya en el exterior, de responder a las obligaciones que ésta contraiga por créditos u otras transacciones financieras.

Encabezado.

Elaborar en papelería de quien exporta.

Ciudad
Fecha del día en que entregan físicamente la carga
Señores
COLOCAR NOMBRE AEROLINEA
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD
AEROPUERTO EL DORADO DE BOGOTÁ

Contenido de documento.

Yo _____	identificado con Cédula de ciudadanía No. _____	expedida en _____
_____	en condición de _____	de la empresa _____ con NIT _____
certifico que el contenido de la presente carga se ajusta a lo declarado en la factura No. _____ Y Guía aérea (máster) No. _____ correspondiente a nuestro despacho así:		
CONSIGNATARIO FINAL _____		Nombre del consignatario
DESTINO: _____		Ruta
DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA MERCANCÍA: _____		Realizar la descripción en Español
TOTAL DE PIEZAS: _____		Número total de cajas
SELLOS / PRECINTOS: _____		XXXX

AEROLÍNEA:	Nombre de aerolínea
EMPRESA TRANSPORTADORA :	Empresa que presta servicio de entrega
NOMBRE DEL CONDUCTOR :	Nombre del conductor
CEDULA DE CIUDADANIA :	Cedula de ciudadanía del conductor.
NUMERO DE CELULAR O TELEFONO FIJO:	Número de celular del conductor
PLACA :	Placa de vehículo que realiza la entrega
PLANILLA DE CARGA:	XXXXXXXXXX

Nos hacemos responsables por el contenido de esta carga ante las autoridades colombianas, extranjeras y ante el transportador aéreo en caso que se encuentren sustancias o elementos narcóticos, explosivos, ilícitos o prohibidos (estipulados en las normas internacionales a excepción de aquellos que expresamente se han declarado como tañarmas ó partes de ellas, municiones, material de guerra ó sus partes u otros elementos que no cumplan con las obligaciones legales establecidas para este tipo de carga, siempre que se conserve sus empaques, características y sellos originales con las que sea entregada al transportador aéreo. El embarque ha sido preparado en lugares con óptimas condiciones de seguridad y protegido de toda intervención ilícita durante su preparación, embalaje, almacenamiento y transporte hacia las instalaciones de la aerolínea y cumple con todos los requisitos exigidos por la ley y las normas fitosanitarias.

Pie carta de responsabilidad.

Atentamente,
COLOCAR SELLO SI TIENEN
FIRMA + COLOCAR NOMBRE MANUSCRITO
COLOCAR NOMBRE EMPRESA
CARGO DE LA PERSONA QUE FIRMA
CEDULA No.
Huella dactilar



Nota. Adaptado de Carta de responsabilidad, DSV, 2023.

4. Seguimiento de las Prácticas

4.1 Objetivos trazados mes a mes

En el siguiente se cuadro se puede evidenciar las actividades y funciones realizadas durante los seis meses correspondientes al periodo de prácticas profesionales:

DSV		
CICLO		FUNCIÓN
Mes 1	16 de Enero al 16 de Febrero	1)Ingreso a la compañía. 2)Inducción por parte de la compañía. 3)Capacitación con los compañeros de trabajo. 4)Cursos de aprendizaje de herramienta CargoWise. 5)asignación de funciones en el aérea de exportación aérea. 6)Reunión con el equipo de exportación de carga seca para presentación de función designadas.
Mes 2	16 de Febrero al 16 de Marzo	1)Creación de embarques 2)Solicitud de transportadoras 3)Seguimiento diario de los indicadores de KPI 4)Actualización de tarifas en el sistema CW1
Mes 3	16 de Marzo al 16 de Abril	1)Revisión del Cass que lleva quincenalmente 2)Reserva con aerolíneas 3)Comunicación con destino 4)Comunicación con agentes de aduana
Mes 4	16 de Abril al 16 de Mayo	1)Reemplazo de operativo de exportación aérea 2)Facturación y control de embarques a nombre mío 3)Seguimiento y confirmación de salida y arribos de embarques
Mes 5	16 de Mayo al 16 de Junio	1)Auditoras internas a los operativos de los embarques a sus nombres 2)Revisión de check list de los clientes 3)Actualización de clientes a vencer
Mes 6	16 de Junio al 16 de Julio	1)Cumplimiento de KPI a cliente por medio de reporte semanal 2)Capacitación al nuevo practicante que ingresa al aérea