

**Informe de practica como estudiante de Negocios Internacionales en el área comercial de  
la empresa DSV AIR & SEA sede Medellín**

Por:

Martha Monica Bueno Tapasco

Asesor:

Camilo Alberto Higuita Cárdenas

**Universidad Católica Luis Amigó**

**Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables**

**Negocios Internacionales**

**Medellín**

**2021**

<b>Tabla</b>	<b>de</b>	<b>Contenido</b>
<b>Glosario.....</b>		<b>7</b>
<b>Introducción.....</b>		<b>12</b>
<b>1. Antecedentes.....</b>		<b>15</b>
<b>2. Empresa Objeto de la Práctica.....</b>		<b>17</b>
<b>2.1 Objeto Social.....</b>		<b>17</b>
<b>2.2 Misión.....</b>		<b>17</b>
<b>2.3 Visión.....</b>		<b>17</b>
<b>2.4 Valores Corporativos.....</b>		<b>17</b>
<b>2.5 Objetivos estratégicos.....</b>		<b>19</b>
<b>2.6 Rol comercial.....</b>		<b>20</b>
<b>3. Agencia Objeto de la Práctica .....</b>		<b>22</b>
<b>3.1 Cargo Desempeñado .....</b>		<b>22</b>
<b>3.2 Perfil del Cargo .....</b>		<b>22</b>
<b>3.3 Objetivo del Cargo.....</b>		<b>22</b>
<b>3.4 Funciones por Realizar .....</b>		<b>23</b>
<b>3.5 Relación con otros Cargos.....</b>		<b>24</b>
<b>3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo .....</b>		<b>25</b>
<b>3.7 Condiciones de Trabajo.....</b>		<b>26</b>
<b>3.8 Entrenamiento.....</b>		<b>27</b>

<b>3.9</b>	<b>Competencias.....</b>	<b>28</b>
<b>3.10</b>	<b>Responsabilidades .....</b>	<b>29</b>
<b>3.11</b>	<b>Deberes.....</b>	<b>29</b>
<b>3.12</b>	<b>Riesgos del Cargo.....</b>	<b>30</b>
<b>4.</b>	<b>Características de la Práctica .....</b>	<b>31</b>
<b>4.1</b>	<b>Justificación .....</b>	<b>31</b>
<b>4.2</b>	<b>Objetivo General.....</b>	<b>32</b>
<b>4.3</b>	<b>Objetivos Específicos .....</b>	<b>32</b>
<b>5.</b>	<b>Informe Ejecutivo .....</b>	<b>34</b>
<b>5.1</b>	<b>Descripción de operaciones aéreas, marítimas .....</b>	<b>34</b>
<b>5.2</b>	<b>Formato para solicitud de cotizaciones LCL Y FCL marítimas.....</b>	<b>34</b>
<b>5.3</b>	<b>Solicitud de cotizaciones aéreas y formato de oferta .....</b>	<b>37</b>
<b>5.4</b>	<b>Solicitud de tarifas marítimas mediante la aplicación GPM .....</b>	<b>38</b>
<b>5.5</b>	<b>Creacion, renovación y actualización de clientes mediante la aplicación SADE .....</b>	<b>39</b>
<b>5.6</b>	<b>Ingreso de tarifas al sistema CW1.....</b>	<b>47</b>
<b>5.7</b>	<b>Manejo de embarques ruteados.....</b>	<b>48</b>
<b>5.8</b>	<b>Coordinación de embarques no ruteados .....</b>	<b>52</b>
<b>5.9</b>	<b>Propuesta de valor .....</b>	<b>58</b>
<b>6.</b>	<b>Aportes a la Formación Personal.....</b>	<b>59</b>

<b>7. Aportes a la Formación Profesional .....</b>	<b>60</b>
<b>8. Conclusiones.....</b>	<b>61</b>
<b>9. Recomendaciones.....</b>	<b>62</b>
<b>10. Bibliografía y Cibergrafía .....</b>	<b>63</b>

## Índice de imágenes

Imagen 1. Valores estratégicos .....	19
Imagen 2. Logo actual.....	21
Imagen 3. Unidades estratégicas de negocio .....	23
Imagen 4. Formato para cotización LCL marítima.....	34
Imagen 5. Formato para cotización FCL marítima.....	35
Imagen 6. Solicitud de cotizaciones aéreas .....	36
Imagen 7. Oferta de cotización aérea.....	37
Imagen 8. Tarifas marítimas por aplicación GPM.....	38
Imagen 9. Solicitud de documentos para creación en el sistema.....	40
Imagen 10. Solicitud de documentos para renovación en el sistema.....	41
Imagen 11. Solicitud de documentos para actualización en el sistema. ....	42
Imagen 12. Plataforma para el ingreso de los documentos.....	43
Imagen 13. Ingreso al sistema.....	44
Imagen 14. Ingreso de documentos .....	45
Imagen 15. Ingreso al sistema CW1 .....	46
Imagen 16. Ingreso de tarifas para todas las modalidades de carga .....	47
Imagen 17. Reporte de embarques ruteados .....	48
Imagen 18. Notificación de embarque y cargos en destino al cliente.....	49
Imagen 19. Notificación de tarifas en el sistema al área operativa.....	50
Imagen 20. Solicitud de tarifas por parte del cliente .....	52
Imagen 21. Envío de tarifas solicitadas por parte del cliente .....	53
Imagen 22. Aprobación de tarifas por parte del cliente .....	54

Imagen 23. Solicitud de instrucciones de embarque.....	55
Imagen 24. Entrega de embarque al área operativa .....	56

## **Glosario**

**Agente de Carga:** persona jurídica encargada de asesorar y coordinar todas las operaciones de transporte, gestión de la información, preparación de la mercancía y garantizar un buen control en la cadena de suministros de mercancías.

**Air Freight:** Un servicio que proporciona el transporte aéreo de mercancías. Este modo de transporte permite un menor tiempo de envío, bajas proporciones de daños y para ciertos productos menores costos de envío.

**Air Freight Forwarder:** Un agente de fletes aéreos proporciona un servicio de recolección y entrega desde y hacia el muelle de carga. Las responsabilidades también incluyen la consolidación de envíos de varios transportistas en unidades más grandes, la preparación de la documentación de envío y el envío de la carga a las aerolíneas. Los Agentes generalmente no operan sus propios aviones y pueden clasificarse como “transportistas aéreos indirectos.

**Air Waybill :** Un documento emitido por un transportista a un remitente que proporciona evidencia escrita con respecto a la recepción de los bienes, el modo de transporte y el acuerdo para entregar los bienes en el destino solicitado al titular legal del conocimiento de embarque. Una carta de porte aéreo estándar de tráfico nacional e internacional.

**Bill of Lading:** es el documento que justifica la existencia de un contrato de transporte en una operación marítima entre un puerto de salida y un puerto de destino, en el cual se justifica la carga, el lugar de procedencia y este a su vez de suma importancia para poder realizar cualquier tipo de intercambio marítimo a nivel internacional.

**Broker:** Una persona o empresa que actúa como agente para otros, a menudo entre un comprador y un vendedor, a cambio de una tarifa o comisión.

**Carga Peligrosa/Carga IMO:** Las mercancías peligrosas o mercancías IMO (International Maritime Organization) son aquellas que, por sus propiedades y características, representan un riesgo para la seguridad y la salud de las personas. Las mercancías peligrosas son clasificadas en 9 categorías diferentes, según sus características y grado de peligrosidad.

Cabe destacar que el orden de numeración de las clases, no se relaciona con la magnitud de riesgo, por lo tanto, podría resultar igual o más peligrosa una mercancía de clase 1 (explosivos) que una de clase 7 (radioactivos), ya que su peligro depende directamente de factores técnicos y/o químicos.

**Cargo:** Los bienes o mercancías transportados por avión, barco o vehículo.

**Carrier:** Cualquier individuo o empresa que, a través de un contrato de transporte, se compromete a realizar u obtener la prestación de transporte por ferrocarril, carretera, mar, aire, vías navegables interiores o por una combinación de modos.

**Chargeable Weight:** El peso o el volumen de un envío utilizado para determinar los cargos por aire, vehículo u océano. El peso cargable puede ser el peso dimensional o en los envíos de contenedores, el peso bruto del envío menos el peso de tara de los contenedores.

**Clearance:** La finalización de los requisitos de entrada de aduanas como resultado de la liberación de mercancías de la autoridad aduanera al importador.

**Collect:** Los gastos de transporte serán pagados por el destinatario

**Consignee:** o consignatario es el dueño de la mercancía en destino, es decir, la persona que tiene permiso para retirar las mercancías una vez que lleguen a su destino y aparece listada en el bill of lading como tal. Suele ser el importador o empresa que ha comprado las mercancías.

**Commercial Invoice:** Un documento requerido que identifica la transacción entre un vendedor y el comprador. El formulario debe tener el número de factura, la fecha de envío, el modo de transporte, las condiciones de entrega y pago, la descripción de los productos y la cantidad. El gobierno usa la factura comercial para determinar el verdadero valor de los bienes para evaluar los derechos de aduana y preparar la documentación.

**Demurrage:** Una penalización por exceder el tiempo libre permitido para cargar o descargar en un muelle o terminal de carga.

**Duty:** Un impuesto recaudado por un gobierno sobre la mercancía importada, exportada de otro país. Los aranceles se basan en el valor de los bienes, mientras que otros factores incluyen el peso en la cantidad o combinación de valor y otros factores (impuestos compuestos).

**Embarque Ruteado:** es aquella operación de comercio internacional en la cual el agente en destino es notificado para recibir una operación, la cual ya ha sido negociada en origen.

**ETA:** Acrónimo de la hora estimada de llegada de un transportista

**ETD (Estimated Time of Departure):** fecha en la cual se estima que salga o zarpe una embarcación o medio de transporte desde su lugar de origen (puerto-aeropuerto).

Instrucción de embarque: es el documento que permite que la reserva y coordinación de despacho de un embarque marítimo se pueda hacer de manera eficaz y sin espacio para dudas ni imprecisiones

**LCL:** Less than Container Load es un tipo de envío en el que la carga viaja dentro de un contenedor junto con las cargas de otros expedidores. Por eso también se conoce esta modalidad como contenedor compartido.

**FCL:** Full Container Load como su nombre indica, es un envío en el que la mercancía de un expedidor viaja dentro de un contenedor sin compartir espacio con otras cargas. En un FCL, todo el contenedor está a disposición del importador o exportador.

**Notify:** Es la persona a la que se le notifica que la mercancía ha llegado a destino cuando ésta llega a puerto. El notify suele ser la misma persona que el consignee, pero no tiene por qué serlo obligatoriamente

**Master Air waybill MAWB:** La carta de porte aéreo que proporciona datos sobre un envío consolidado de bienes. El consolidador se muestra como el cargador.

**Packing List:** Un documento preparado por el cargador que enumera los tipos y cantidades de mercancías en un envío en particular. Por lo general, se envía una copia al consignatario para ayudar a verificar el envío cuando se recibe.

**Pallet:** Una plataforma portátil para almacenar o transportar mercancías.

**Port of loading (POL):** El puerto de carga es un puerto o un lugar donde las mercancías se cargan a bordo de un barco, aseguradas y listas para ser transportadas . POL también se puede llamar puerto de salida.

**Port of Destination (POD):** Puerto de descarga

**Shipper:** El shipper, también llamado expedidor o cargador en español, es la figura que realiza el envío de la mercancía. Casi siempre es la empresa que realiza la venta, es decir, el shipper casi siempre es el exportador, aunque en algunos casos también puede ser el importador de la mercancía.

**Shipment:** Salvo que se indique lo contrario, el transporte de mercancías de un lugar a otro por un remitente en un conocimiento de embarque desde un lugar de entrega para un consignatario hasta una entrega.

**Terminal Handling Charge THC:** Tasas aplicadas por contenedores oceánicos para mover contenedores entre terminales y barcos (carga y descarga), inspección en instalaciones terminales, pagados por los transportistas (fabricantes, importadores y exportadores).

**Unit Load Device ULD:** Cualquier tipo de contenedor o paletas usadas para consolidar paquetes de carga para manejo mecánico.

## **Resumen Ejecutivo**

Este informe brinda toda la información concerniente al proceso de prácticas en DSV AIR & SEA. Por un lado; se entrega información relativa a la empresa y posteriormente se brindan pormenores de cada una de las funciones y procesos llevados a cabo durante los meses correspondientes al periodo de práctica.

Además, se brindan una serie de apreciaciones que se consideran importantes para que todos los involucrados en el proceso de practica del estudiante los tengan en cuenta.

## **Introducción**

La práctica profesional es una gran experiencia para acercarse y conocer cómo funcionan las dinámicas laborales. Permite al estudiante poner en práctica su formación, conocer de cerca el funcionamiento interno de las empresas, contrastar sus conocimientos y aptitudes con el perfil que demandan las empresas, e incluso definir sus aspiraciones profesionales para cada estudiante.

Al momento de iniciar las prácticas profesionales lo principal es aprender, crecer como profesional y de igual manera aportar al crecimiento y desarrollo de la organización. Dentro de las empresas se trabaja día a día para prestar un servicio de calidad, es así como el proceso desarrollado en DSV AIR & SEA permite al estudiante involucrarse en la ejecución de las actividades propias de su negocio.

El desarrollo metodológico por el cual se trabajó en el presente informe corresponde a un estudio descriptivo cualitativo, en este se utilizaron herramientas de recolección de información como la observación directa, contacto con las diferentes áreas de la empresa, y las vivencias propias del desarrollo de la practica dentro de la empresa.

Los resultados de este proyecto se evidencian en la primera parte del informe, donde se presenta la información básica de la empresa y en específico, sobre el área de carga aérea y marítima las cuales representan la Unidad Estratégica de Negocio, a travésde la descripción de cada una de las actividades desarrolladas como practicante del área comercial,

Finalmente, se han dado una serie de recomendaciones y sacado algunas conclusiones importantes sobre el desarrollo del proceso.

El proceso de práctica fue importante para que el practicante adquiriera nuevas competencias y conocimientos gracias al trabajo de campo realizado día a día y afiance sus habilidades para su vida profesional.

Este informe es el fruto del trabajo colectivo entre el practicante, la empresa y la universidad cada parte hizo un aporte valioso para la elaboración de este informe a través de sus saberes. El aporte de brindado por la empresa y la universidad contribuyeron a profundizar las competencias del practicante preparándolo para el ámbito profesional.

## **1. Antecedentes**

Actualmente las empresas se ven enfrentadas a un mundo globalizado y a los obstáculos y beneficios que esto representa para el desarrollo de sus actividades; es ahí donde el comercio exterior y la logística toma importancia para las compañías con el fin de aprovechar las nuevas oportunidades que se generan al expandir sus mercados; debido que las empresas no solo comienzan a comercializar a nivel nacional sino que también a nivel internacional, surgiendo en el mercado compañías que facilitan a las pequeñas, medianas y grandes empresas su interacción con el mercado.

DSV Con oficinas e instalaciones en más de 80 países en seis continentes, proporciona y ejecuta soluciones de cadena de suministro para miles de empresas a diario.

En 1976, 10 transportistas independientes fundaron en Dinamarca la empresa DSV -De Sammensluttede Vognmaend- (en español "Los transportistas unidos").

A partir de entonces, DSV ha ido creciendo y consolidándose con la compra de empresas del sector. Actualmente DSV es una importante multinacional del sector que brinda soluciones de logística y transporte a la medida del cliente por su alta experiencia al proveer un portafolio servicios de transporte logístico, dentro de su organigrama institucional, cuenta con diversas áreas destinadas al tema de cotización, facturación y desarrollo de operaciones para transporte marítimo, terrestre y aéreo de mercancías nacionales e internacionales que circulan en todo el mundo.

El equipo de DSV en Colombia tiene más de 16 años de experiencia en el mercado colombiano. Fundada como Airmar Cargo en 1997, la empresa se convirtió en una empresa de propiedad total del Grupo DSV en diciembre de 2013.

Desde finales de 2019 la empresa PANALPINA entro en un proceso de adquisición y compra por parte de DSV, la fusión de estas dos compañías tuvo como fin elevar la marca al primer posicionamiento en el mercado de transporte logístico.

La dinámica del comercio internacional y en especial en las cadenas globales de abastecimiento y logística, han generado una serie de fusiones y adquisiciones por parte de grandes grupos empresariales que buscan diversificar su portafolio de servicios, ofreciendo soluciones logísticas integradas.

## **2. Empresa Objeto de la Práctica**

### **2.1 Objeto Social**

Empresas dedicadas a actividades de otras agencias de transporte incluye agencias de transportes marítimos, aéreos, terrestres

### **2.2 Misión**

“Ser el proveedor global líder que satisfaga las necesidades del cliente de servicios de transporte y logística, con el objetivo de un amplio crecimiento y ser uno de los más rentables en nuestra industria.”.

### **2.3 Visión**

“Queremos ser un proveedor global líder, satisfaciendo las necesidades de servicios de transporte y logística de los clientes, consiguiendo un crecimiento amplio y estando entre los más rentables de nuestro sector. De esta manera somos capaces de establecer el ritmo y la dirección de nuestro propio desarrollo, a la vez que somos un socio de negocios atractivo”.

### **2.4 Valores Corporativos**

Valores DSV

Nuestra cultura y servicio están definidos por nuestros valores globales

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

## 2.5 Objetivos Estratégicos:

Imagen 1. Valores estratégicos



Fuente: <https://www.dsv.com/es-es/sobre-dsv/vision-estrategia>

### **Nuestro compromiso con el crecimiento**

Buscamos activamente un crecimiento rentable equilibrado entre un sólido crecimiento orgánico por encima del mercado y una política de adquisiciones activa guiada por nuestras ambiciones de mercado.

### **Nuestro compromiso con el cliente**

Ofrecemos a nuestros clientes servicios globales y competitivos de transporte y logística de alta calidad.

### **Nuestro compromiso con los procesos de negocio**

La eficiencia interna y la estandarización de nuestros procesos de negocio son cruciales para operar a bajo coste, lo que nos permite ser competitivos y ofrecer servicios apropiados y de alta calidad a nuestros clientes.

### **Nuestro compromiso con la organización**

Somos una empresa y tenemos el objetivo de mantener el equilibrio apropiado entre responsabilidades locales, de división y centrales, mientras que salvaguardamos el ADN de DSV y aprovechamos nuestra magnitud y la tecnología.

### **Nuestro compromiso con las personas**

Nos esforzamos en motivar y aumentar las habilidades de nuestros empleados leales y con talento en línea con las condiciones cambiantes para el negocio ofreciendo la formación adecuada y oportunidades de desarrollo de carrera. Queremos ser un lugar de trabajo atractivo para los empleados, apoyado por herramientas eficientes y tecnología.

## **2.6 Rol Comercial**

DSV Air & Sea ofrece rutas alternativas y horarios flexibles que se adaptan a las necesidades más exigentes de transporte aéreo y marítimo de mercancías alrededor del mundo. Volumen anual de transporte superior a 1,4 millones de TEUs de carga marítima y 650.000 toneladas de carga aérea cada año. Sus expertos en proyectos industriales atienden las necesidades de transporte extraordinario. Despacho aduanero y asesoramiento en comercio internacional. Expertos en soluciones aduaneras avanzadas.

DSV Air & Sea al ser una empresa proveedora de servicios de carga marítima y aérea actúa como intermediaria facilitando a las empresas el transporte de mercancías tanto en importaciones como exportaciones, además facilita la interacción entre las diferentes empresas del sector de comercio exterior, de esta forma posibilita la distribución y manejo de la mercancía lo cual convierte a la empresa es un aliado estratégico y al mismo tiempo fortalece el desarrollo de su objeto social

### **3. Agencia Objeto de la Práctica**

*Imagen 2. Logo actual*

DSV AIR & SEA



Fuente: <https://www.dsv.com/es-es>

#### **3.1 Cargo Desempeñado**

Trainee Comercial

#### **3.2 Perfil del Cargo**

Comercial

#### **3.3 Objetivo del Cargo**

Brindar soporte a los comerciales con el fin de asistirlos en la solicitud de cotizaciones aéreas y marítimas, diligenciamiento de instrucciones de embarque para importaciones y exportaciones y demás labores que requieran apoyo para brindar una respuesta oportuna a los clientes.

### **3.4 Funciones a Realizar**

*Apoyo al área comercial en*

- Solicitud de cotizaciones aéreas y marítimas al área de pricing
- Envío de las ofertas aéreas y marítimos a los clientes
- Diligenciamiento de los formatos para autorizaciones de embarque (CTS)
- Envío de tarifas semanales a los clientes
- Creación de tarifas en el software establecido por la empresa
- Actualización de clientes en el software establecido por la empresa
- Manejo de cargas ruteadas

### 3.5 Relación con otros cargos

DSV se compone de tres divisiones según el área de negocio:

*Imagen 3. Unidades Estratégicas de Negocio.*



Fuente: <https://www.es.dsv.com/About-DSV/company-structure>

## DSV Road

DSV Road es uno de los principales operadores de transporte de mercancías por carretera en Europa con redes de distribución en Norteamérica y África. Anualmente, gestiona más de 30 millones de envíos y cada día más de 20.000 camiones están preparados para transportar mercancía de una manera rápida, eficiente, flexible y respetuosa con el medio ambiente.

## DSV Air & Sea

DSV Air & Sea ofrece rutas alternativas y horarios flexibles que se adaptan a las necesidades más exigentes de transporte aéreo, marítimo y ferrocarril de mercancías alrededor del mundo. Gestiona más de 2.600.000 TEUs de carga marítima y 1.700.000 toneladas métricas de carga aérea cada año.

## DSV Solutions

En DSV Solutions se pretende asociarse con los clientes para diseñar y ofrecer soluciones logísticas, que añaden valor y aumentan la eficiencia operativa y de coste. Opera cientos de instalaciones logísticas con una capacidad de almacenaje total de 6.000.000 m<sup>2</sup>.

### **3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo**

- Computador
- Teléfono
- Correo electrónico
- Cargo Net: Aplicativo empleado dentro de la empresa para solicitar las cotizaciones áreas requeridas por los clientes tanto para operaciones de importación, exportación y cross trade.

- GPM: Aplicativo por medio del cual se puede solicitar cotizaciones marítimas LCL y FCL.
- SADE: Aplicativo empleado para consultar el estado de los clientes en cuanto a documentación.
- Aplicación Cargo Wise One Production (WC1): Aplicativo empleado para crear las tarifas aéreas y marítimas ofertadas a los clientes por los comerciales, posteriormente el área operativa con estas tarifas en el sistema podrá facturar al cliente.

La aplicación cuenta con tres opciones:

- Client rates: para crear tarifas de clientes con embarques frecuentes
- Quotation: creación de ofertas con vigencia larga
- One of quotes: ofertas para embarques de operaciones únicas

### **3.7 Condiciones de Trabajo**

El horario de trabajo establecido por la empresa es de lunes a viernes de 8 a.m. a 5:30 p.m., sin embargo, por la contingencia originada por la COVID 19, a partir de febrero 2021 ha establecido horarios flexibles con el fin de evitar congestión en los medios de transporte, se cuenta con una hora para tomar el almuerzo, en cuanto a remuneración y seguridad social en la modalidad de practicante la empresa otorga un auxilio mensual para rodamiento y proporciona afiliación a la ARL.

En cuanto a las instalaciones posee buena iluminación, rutas de evacuación, puestos de trabajo ergonómicos y áreas de descanso lo cual proporciona un ambiente de trabajo sano para todos los colaboradores de la empresa

### **3.8 Entrenamiento**

Semana del 15 al 19 de febrero Semana del 15 al 19 de febrero

Clara Vélez, Recursos Humanos

Lunes 15 de febrero: 7:30 a.m. a 8:00 a.m.

Capacitación en presentación de la empresa, condiciones laborales, recorrido por las áreas de la empresa, inducción en SG-SST y código de conducta

Gloria Lucia Vanegas, Sales coordinator

Capacitación en Cargo Wise One Production, SADE

Explicación de la funcionalidad de la aplicación y sus diferentes opciones dependiendo de la acción a realizar.

Tiempo empleado: 1:30 min aproximadamente 3 veces a la semana

Tatiana Peñaranda, Sales assistant

### Capacitación en Cargo Net y GPM

Explicación del procedimiento para ingresar las cotizaciones en ambas aplicaciones y de los requisitos que se deben tener en cuenta.

Tiempo empleado: 1 hora aproximadamente 3 veces a la semana

Sandra Benítez, Comercial

Capacitación en las funciones que se desempeñan en el cargo de sales assistant, y explicación del diligenciamiento del formato autorización de embarque.

Tiempo empleado: martes 16 de febrero de 11 a.m. a 11:30 a.m.

Sergio Salazar, Comercial

Retroalimentación en aplicativo GPM, adición de utilidad a las tarifas netas que son enviadas desde el área de pricing para las cotizaciones aéreas.

Tiempo empleado: martes 16 de febrero 3 p.m. a 4 p.m.

### **3.9 Competencias**

- Habilidades en manejo de dispositivos electrónicos
- Conocimiento de INCOTERMS
- Herramientas ofimáticas, básicamente Excel
- Comprensión de lectura en inglés dado que el contenido de las aplicaciones, como algunos correos electrónicos tienen contenido en inglés.
- Responsabilidad
- Respeto
- Capacidad para trabajar bajo presión.

### **3.10 Responsabilidades**

Diligenciamiento de las instrucciones de embarque para importación y exportación, tanto la información del Shipper como el Consignee deben estar correctos para que el área de operaciones pueda realizar las solicitudes y reservas de cupo adecuadas tanto en marítima como aérea, posteriormente subir las tarifas ofrecidas por los comerciales a los clientes en la aplicación Cargo Wise One Production ya que esta información es crucial para que el área de operaciones proceda a facturar, además enviar en el menor tiempo posible las cotizaciones solicitadas por el cliente.

De no cumplir adecuadamente con lo anterior se pueden generar retrasos en los embarques, y en cuanto a la demora en el envío de las cotizaciones el cliente puede tomar otras opciones y se pierde la posibilidad de concretar una carga.

### **3.11 Deberes**

Dentro de los deberes como practicante está cumplir a cabalidad con los horarios laborales, además de tener un trato respetuoso con clientes y compañeros de trabajo, tener transparencia en todas las operaciones ejecutadas para proyectar la imagen corporativa de la empresa, dar cumplimiento al código de conducta establecido el cual establece normas para el comportamiento ético y al mismo tiempo sirve como herramienta para comprender las políticas de la compañía con el fin de respaldar la visión, estrategia y valores corporativos, cumplir con las políticas de anticorrupción competencia, tratamiento de la información, conflicto de intereses, impacto ambiental e informe de infracciones .

### **3.12 Riesgos del Cargo**

Los riesgos que tiene el cargo desempeñado implican desde dinero hasta imagen de la empresa, en términos de dinero las cotizaciones deben tener su correspondiente profit y claridad en los gastos de origen, destino, INCOTERM, y la toma o no del seguro internacional por parte del cliente, lo cual garantiza el ingreso de utilidades para la empresa y una correcta operación, por otro lado las instrucciones de embarque deben estar diligenciados correctamente con la información del Shipper Consignee, datos de contacto y dirección de lo contrario puede ocasionar retrasos en las operaciones derivando en molestias por parte del cliente y altos costos para el mismo.

Por otro lado en la creación del cliente es fundamental contar con toda la documentación solicitada en el menor tiempo posible e ingresarla al sistema para que continúe su curso y finalice con la asignación del código 64, el código 64 garantiza que tan pronto como llegue la mercancía se le pueden facturar los gastos correspondientes al cliente y se pueda hacer la liberación de la carga, de no contar con este código no se puede liberar la carga, por otro lado después de la creación del cliente es muy importante validar que a la hora de una operación el cliente se encuentre vigente en el sistema, de lo contrario puede ocasionar sanciones a la empresa.

## **4. Características de la Práctica**

### **4.1 Justificación**

El objetivo de llevar a cabo la práctica empresarial, es generar un intercambio de conocimiento y experiencias entre la institución y el estudiante, con el fin de incentivar la formación de profesionales íntegros y comprometidos y que generen valor en las organizaciones.

La realización de una práctica empresarial acorde al perfil ocupacional y profesional de un estudiante permite validar y adoptar un pensamiento crítico respecto a los conocimientos adquiridos durante la época académica.

La práctica empresarial es la oportunidad para ganar experiencia en el ámbito laboral, pues permite que los conocimientos obtenidos a lo largo de la Formación profesional en la Universidad sean ejercidos en un entorno apto para demostrar tales competencias adquiridas, puesto que la teoría sin práctica se convierte en conocimiento suelto, donde no se comprende del todo el por qué y para qué de las cosas. Mediante la praxis se obtienen conocimientos y la posibilidad de enfrentarse a situaciones reales que difícilmente pueden ser adoptados a través de exámenes acumulativos o de educación continuada. Sin embargo, no se pretende desmeritar estas opciones, sino dar una relevancia al hecho de potenciar y aprender conocimientos propios de la carrera a través de la práctica. Las razones que motivan al estudiante a escoger la práctica profesional se relacionan con vivir una experiencia real en su campo de estudio, así como conseguir un bagaje en el área comercial y de logística, mismas en la que no se tenían amplias fortalezas antes de iniciar los seis meses en la empresa.

Con el trabajo realizado en la práctica, se referencia un ambiente que fortalece aspectos personales y profesionales, teniendo como meta colaborar en el departamento de comercial de la empresa. Se desarrollan competencias de trabajo en equipo interdisciplinario que son indispensables para suplir la demanda actual del entorno.

Por otro lado, para la empresa la figura de practicante universitario ofrece una creciente y promisorio fuente de recurso humano calificado el cual puede ser desarrollado, pulido y explotado en el buen sentido de la palabra, de acuerdo a los requerimientos de cada empresa en particular y el cargo a desempeñar. Este nuevo recurso humano puede ser fuente de innovación y promotor de gestión para las organizaciones vinculantes.

Con relación a la universidad, el periodo de práctica permite dar a conocer a los empresarios el nivel de formación y el potencial de sus estudiantes, además, es un vínculo que fortalece la relación entre las instituciones educativas y el sector productivo con el fin de promover el desarrollo social y económico mediante la participación activa del sector académico en el mundo empresarial y la resolución de las diferentes problemáticas propias del sector empresarial.

Por los argumentos expresados anteriormente se considera pertinente y de gran importancia llevar a cabo las prácticas empresariales y tener la primera oportunidad en muchos casos una primera experiencia profesional en un centro de trabajo, como complemento a los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación y aprendizaje del estudiante.

## **4.2 Objetivo General**

Aplicar en la realidad organizacional los conocimientos habilidades y destrezas aprendidas a lo largo de la formación profesional y detallar las actividades realizadas en el área comercial de la empresa como practicante y apoyo del área de ventas.

## **4.3 Objetivos Específicos**

Solicitar la cotización de tarifas para cargas aéreas y marítimas solicitados por los clientes a cargo de los comerciales.

Diligenciar los CTS de los embarques para exportación y enviar toda la documentación correspondiente a operaciones para coordinar la carga.

Coordinar los embarques ruteados reportados por origen e informar al consignee los cargos de la carga en destino.

Crear, renovar y actualizar la información de los clientes en el sistema con el propósito de dar cumplimiento los estándares de seguridad establecidos por la empresa.

Brindar apoyo al área comercial en todos los requerimientos generados por los comerciales con cuentas asignadas y al área de operaciones en la actualización de tarifas.

## **5. Informe Ejecutivo**

### **5.1 Descripción de Operaciones aéreas, marítimas y de tte terrestre**

DSV AIR & SEA es una agencia de carga internacional con presencia en las principales ciudades, aeropuertos y puertos de Colombia, su operación se centra en operaciones aéreas y marítimas de carga suelta y consolidada, por otro lado, también presta el servicio de transporte terrestre desde los puertos de Buenaventura, Cartagena y Barranquilla hasta el lugar que el cliente requiere en casos puntuales, así mismo también presta servicio de transporte en perímetro urbano.

### **5.2 Formato para solicitud de cotización LCL y FCL**

La solicitud de cotización por parte de un cliente se convierte en el primer paso de una operación de comercio internacional, bien sea en importación o exportación, este formato se diligencia de acuerdo a las instrucciones dadas por el cliente.

A continuación se relaciona el formato por medio del cual se solicitan las tarifas al área de pricing para posteriormente enviarle la oferta al cliente.

Imagen 4. Formato para cotizacion LCL marítima.

<b>LCL RATES REQUEST</b>	
<b>SUBJECT: LCL</b>	<b>IMP</b> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;"><b>XX</b></span> <b>EXP</b>
Customer:	CI IBLU
Sales representative:	SANDRA BENITEZ
INCOTERM:	EXW
Pick Up / Delivery Address:	
Origin Port (City & Country):	Best option
Destination Port (City & Country):	CARTAGENA
Commodity / HS Code:	Warm clothing
Cargo's Value:	
<b>CARGA LCL</b>	
Cargo Pattern: (E.g.: pallet, box, skid, etc.):	
Stackable / Turnable:	
Quantity:	
Total Gross Weight (KG):	
Dimensions (Length * Width * Height CMS )	
UN - Class Number (Attach MSDS)	
<b>CONDICIONES</b>	
Validity.:	March
Business Volume:	
Target Rate:	
Dead Line	
<b>Comments and # of shipments per month (If apply):</b>	
<b>ANSWER</b>	
Pick Up:	
Origin Charges:	
Ocean Freight MIN + W/M:	
OF Surcharges x BL:	
OF Surcharges x W/M:	
Coloader / Own Consol:	
Transit Time:	
Frequency:	

Imagen 5. Formato para solicitud de cotización FCL marítimo.

<b>RATE REQUEST</b>		
<b>SUBJECT: FCL</b>	<b>IMP</b>	<b>X</b>
<b>EX</b>		
Consignee	Alltech Colombia	
Sales Representative:	Sandra Benitez	
Incoterm.:	EXW	
Pick Up / Delivery Address	Alltech do Brasil, E Marisa, Km 03   Av 01   Área Ind. Nº 7 Pedro do Ivaí - PR	
POL Country	Paranagua	
POD Country	Cartagena	
Commodity	Aditivos y nutrientes animales	
HSC (Mandatory to Puerto Rico and USA)		
Cargo's Value	USD 50000 – US	
<b>FCL CARGO</b>		
Container type 20' 40' STD - HQ - REEF	20'std – 40'std	
Container Retirement Place		
Quantity	2	
Weight	11ton – 21ton	
IMO Class y UN (Attach MSDS)		
<b>REEFER</b>		
Product Life	Si aplica	
Temperature Range:	Si aplica	
Natural Ventilation or Controlled Atmosphere	Si aplica	
GENSET	Si aplica	
<b>CONDITIONS</b>		
Validity.:	30.05.202	
Business Volume:	12 teus/ye	
Target Rate		
Customer's Shipping Line		
Customer's Forwarder		
Dead Line	06.05.20	
<b>ADDITIONAL SERVICES</b>		
ITR is required?	YES	

Fuente: formatos internos

### 5.3 Solicitud de cotización aérea y formato de oferta

La solicitud de cotización aérea por parte de un cliente se genera cuando requiere que su carga sea transportada de forma rápida y urgente, la respuesta por lo tanto debe darse dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud. La solicitud de estas cotizaciones se realiza mediante Cargo Net WCN, plataforma mediante la cual se envía la solicitud a pricing y esta área se encarga de negociar las tarifas con las distintas aerolíneas y oficinas de origen.

Imagen 6. Solicitud de cotizaciones aéreas.

#### Cotizaciones

Usuario	Grupo	Delegación	Estado	Cliente	Código	Origen
Seleccione uno...	Seleccione uno...	Todas	Seleccione uno...			
Destino	Fecha desde	Fecha hasta				
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Mostrar cotizaciones de mis compañeros.						
<a href="#">Buscar</a>						

#### Listado de cotizaciones

Código	Cliente / Usuario	Trayecto	Fecha	Bultos	Peso	Incoterm	Al día	Estado	Acciones
18391	PAPELSA S.A. monica.bueno@co.dsv.com	SOF-MDE	22/05/2021	1	880Kgs A	EXW	-	Sent to Pricing	
18386	ROCOL monica.bueno@co.dsv.com	MUC-BAQ	21/05/2021	1	74Kgs V	EXW	-	Sent to Pricing	
18385	ROCOL monica.bueno@co.dsv.com	MUC-BAQ	21/05/2021	1	74Kgs V	EXW	-	Sent to Pricing	
18346	TCW SAS monica.bueno@co.dsv.com maria.cruz@co.dsv.com	BAQ-PTY	20/05/2021	2	65Kgs A	CIP	-	Pricing in process	
18345	TCW SAS monica.bueno@co.dsv.com maria.cruz@co.dsv.com	BAQ-MGA	20/05/2021	2	65Kgs A	CIP	-	Pricing in process	
18343	TCW SAS monica.bueno@co.dsv.com	BAQ-SJO	20/05/2021	2	65Kgs A	CIP	-	Pricing in process	

Fuente: Aplicación WCN

Imagen 7. Oferta de cotización aerea.

Cotización de importación aérea 18104

Estimado cliente

A continuación le facilitamos su cotización según solicitado:

Detalles del embarque												
Incoterms		C/O		Población								
Lugar de recogida		ZIMMER OPHTHALMIC SYSTEMS CH-8562 PORT 2010 ZURICH SUIZA										
Lugar de entrega		Calle 31 No. 23-95 Autopista Soledad										
Num. de bultos		2		Vol. (cbms)		1,84		Peso real (kg)		121,5		
Seguro		No		Valor a asegurar						Moneda		USD
Cantidad	Unidad	Peso bruto (kg)	Vol. (cbms)	L (cm)	A (cm)	Mercancia	DGA	IVA				
1	PC	38,35	0,4	120	80	Appliances used which are worn or carried, or implanted in the body, to compensate for a defect or disability, and parts and accessories						
1	PC	83,20	1,38	120	80	Appliances used which are worn or carried, or implanted in the body, to compensate for a defect or disability, and parts and accessories						

Gastos en Zurich

Concepto	Precio	Unidades	Notas	Total (CHF)	Total (USD)
AMS	15,00 CHF / Envío	1 Envío		15,00 CHF	16,63 \$
Handling Export	75,00 CHF / Envío	1 Envío		75,00 CHF	83,15 \$
Pick Up	160,00 CHF / Envío	1 Envío	incl. 3 HS-Codes, CHF 4,00 per each additional HS-Code	160,00 CHF	177,38 \$
X-Ray / Screening	80,00 CHF / Envío	1 Envío		80,00 CHF	88,69 \$
Security Fee	4,50 CHF / Envío	1 Envío		4,50 CHF	4,99 \$
Export Customs Clearance	30,00 CHF / Envío	1 Envío		30,00 CHF	33,17 \$
<b>Total</b>				<b>354,50 CHF</b>	<b>393,01 \$</b>

Cargos por Transporte Aéreo: Zurich - Barranquilla

Producto	Origen	Destino	Escala	Peso flete (kg)	Precio	FSC	SSC	Flete	Tasas	Validez	Moneda	Total	Total
SOV Classic	ZRH	BAQ	YYZ-BOG	306	7,01	Alli	Alli	2.145,79	Alli	21-05-2021	CHF/kg	2.145,79 CHF	2.378,65 \$

Gastos en Barranquilla

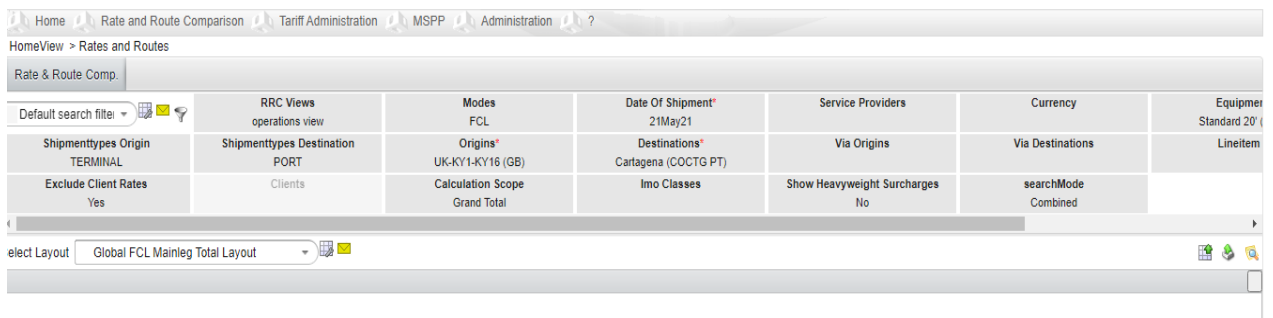
Concepto	Precio	Unidades	Notas	Total (USD)
HDI Handling - Cobotage	90,00 \$ / Envío	1 Envío		90,00 \$
HDI Airline Handling	50,00 \$ / Envío	1 Envío		50,00 \$
ATI Airport Transfer	0,10 \$ / Kg (167 kg / m3)   Min: 60,00 \$	306 Kg		60,00 \$
HDI Handling - Import	60,00 \$ / Envío	1 Envío		60,00 \$
CAF-CAF (Currency Adjustment Factor)	3,00 \$ / Flete + Gastos origen   Min: 40,00 \$	1 Flete + Gastos origen		60,00 \$
DOH-Local transport	0,20 \$ / Kg (167 kg / m3)   Min: 120,00 \$	306 Kg		120,00 \$
AGS-Covid 19 surcharge	30,00 \$ / Envío	1 Envío		30,00 \$

Fuente: Aplicación WCN

## 5.4 Solicitud de tarifas marítimas mediante la aplicación GPM

Por medio de esta aplicación se toman tarifas de Alemania, permitiendo dar una respuesta más rápida y oportuna a los clientes sin tener que esperar la respuesta de pricing y de origen lo cual en ocasiones puede tardar un poco más de lo normal.

Imagen 8. Tarifas marítimas por aplicación GPM



The screenshot displays the 'Rate & Route Comparison' section of the GPM application. The interface includes a breadcrumb trail at the top: Home > Rate and Route Comparison > Tariff Administration > MSPP > Administration > ? Below this, the 'Rate & Route Comp.' tab is active. A search filter is set to 'Default search filter'. The main table contains the following data:

RRR Views	Modes	Date Of Shipment*	Service Providers	Currency	Equipment
operations view	FCL	21May21			Standard 20'
Shipmenttypes Origin	Origins*	Destinations*	Via Origins	Via Destinations	Lineitem
TERMINAL	UK-KY1-KY16 (GB)	Cartagena (COCTG PT)			
Exclude Client Rates	Calculation Scope	Imo Classes	Show Heavyweight Surcharges	searchMode	
Yes	Grand Total		No	Combined	

At the bottom, there is a 'select Layout' dropdown menu currently set to 'Global FCL Mainleg Total Layout' and several utility icons on the right side.

Fuente: Aplicación GPM

### **5.5 Creacion, renovación y actualización de clientes mediante la aplicación SADE**

El estudio de seguridad para todos los clientes que realizan operaciones con la empresa es de gran importancia ya que garantiza la transparencia de las operaciones y permite cumplir con las políticas establecidas por la empresa, una vez el cliente concreta negocio se le hace la solicitud de documentos de seguridad para la creación en el sistema, una vez creado , el estudio de seguridad cuenta con una vigencia de un año, posterior a este periodo de tiempo se le deben solicitar nuevamente los documentos al cliente para la renovación en el sistema, si durante el año de vigencia el cliente tiene un cambio significativo como por ejemplo el cambio de razón social se le deben solicitar de nuevo los documentos para registrar este cambio en el sistema.

## Imagen 9. Solicitud de documentos para creación en el sistema

### Solicitud de documentos para creación en DSV//SUPERBRIX



Monica Bueno - DSV

To luz-elena@superbrix.com; javier@superbrix.com

Cc Lisbeth Jaimes - DSV; Cesar Correa - DSV

Reply

Reply All

Forward



Thu 4/8/2021 4:30 PM

You replied to this message on 4/13/2021 7:29 AM.

	X-SE-001-00 Acuerdo de Seguridad Asociados de Negocio.docx 295 KB	▼
	F-GF-033-01 Información de clientes para facturación Electrónica -xlsx 106 KB	▼
	X-DC-074-03 Autorización de Tratamientos de Datos Personales.docx	..

Buenas tardes Sra. Beatriz.

De acuerdo a conversación telefónica de hoy en la tarde, amablemente le envío los documentos que, por requisitos de la DIAN, resolución 285 de 2007 de la UIAF, resolución 212 de 2009 y a las políticas internas de prevención y lavado de activos y financiación al terrorismo, debemos contar con la documentación actualizada, donde es indispensable que nos colaboren con el envío de los siguientes documentos

Los documentos requeridos son:

- Registro Conocimiento del Cliente // Circular 170 Original (formato adjunto).
- Autorización de Tratamiento de Datos Personales (formato adjunto).
- Formulario de facturación electrónica. (formato adjunto).
- Acuerdo de Seguridad Asociado de Negocio (formato adjunto).
- Certificado Cámara de Comercio (no mayor a 30 días).
- Fotocopia del RUT vigente con todos los anexos
- Referencia Comercial
- Referencia Bancaria
- Fotocopia C.C. Representante Legal (s) quienes firman 170, estados Financieros, etc.
- Certificados de los sistemas de gestión que tenga implementados (BASC, ISO, OHSAS, etc).
- Carta que Garantía

Por favor enviar esta documentación con prioridad.

*Fuente: Correo corporativo*

Imagen 10. Solicitud de documentos para renovación en el sistema

## HRA UNIQUIMICA// Solicitud de documentos para renovación en DSV



Monica Bueno - DSV

To nramirez@hrauniquimica.com




Cc Leidy Ospina - DSV; Mariana Fernandez - DSV

↩ Reply

↩ Reply All

→ Forward

Thu 5/6/2021 1

 F-DC-076-05 - Registro de Conocimiento del Cliente.xlsx 30 KB	▼
 F-GF-033-01 Información de clientes para facturación Electrónica -xlsx 106 KB	▼
 F-GF-006-18 Solicitud de Crédito -xls	..

Buenos días Sra. Norella

De acuerdo a la renovación anual de clientes DSV, a continuación relaciono los documentos requeridos para este proceso, ya por requisitos de la DIAN, resolución 285 de 2007 de la UIAF, resolución 212 de 2009 y a las políticas internas de prevención y cuidado de activos y financiación al terrorismo, debemos contar con la documentación actualizada.

Los documentos requeridos son:

- Registro Conocimiento del Cliente // Circular 170 Original (formato adjunto).
- Autorización de Tratamiento de Datos Personales (formato adjunto).
- Formulario de facturación electrónica. (formato adjunto).
- Acuerdo de Seguridad Asociado de Negocio (formato adjunto).
- Certificado Cámara de Comercio (no mayor a 30 días).
- Fotocopia del RUT vigente con todos los anexos
- Referencia Comercial
- Referencia Bancaria
- Fotocopia C.C. Representante Legal (s) quienes firmar 170, estados Financieros, etc.
- Certificados de los sistemas de gestión que tenga implementados (BASC, ISO, OHSAS, etc).


**Para el proceso de solicitud de crédito es importante anexar la siguiente documentación:**

- Estados Financieros (Comparativos a 31 de Dic 2019)
- Balance General/Estado de Resultados

Fuente: Correo corporativo


Imagen 11. Solicitud de documentos para actualización en el sistema


Fwd: Cambio de Razon social Nit 890.903.436-2 / MCM COMPANY SAS


 Gerardo Colorado - DSV  
To Monica Bueno - DSV


[↩ Reply](#) [↩ Reply All](#) [→ Forward](#)

Wed 4/21/202

 If there are problems with how this message is displayed, click here to view it in a web browser.

 F-DC-076-05 - Registro de Conocimiento del Cliente DSV FIRMADO.pdf  
460 KB

 F-GF-006-18 Solicitud de Crédito -DSV FIRMADO.pdf  
213 KB

 X-SE-001-00 Acuerdo de Seguridad Asociados de Negocio DSV FIRMADO.pdf ..

Amablemente le envío los documentos que, por requisitos de la DIAN, resolución 285 de 2007 de la UIAF, resolución 212 de 2017 y a las políticas internas de prevención y lavado de activos y financiación al terrorismo, debemos contar con la documentación actualizada, donde es indispensable que nos colaboren con el envío de los siguientes documentos  
Los documentos requeridos son:

- Registro Conocimiento del Cliente // Circular 170 Original (formato adjunto). ok
- Autorización de Tratamiento de Datos Personales (formato adjunto). ok
- Formulario de facturación electrónica. (formato adjunto). ok
- Formulario de solicitud de crédito (formato adjunto) ok
- Acuerdo de Seguridad Asociado de Negocio (formato adjunto). ok
- Certificado Cámara de Comercio (no mayor a 30 días). ok
- Fotocopia del RUT vigente con todos sus anexos ok
- Referencia Comercial ok
- Referencia Bancaria ok
- Fotocopia C.C. Representante Legal (s) quienes firmar 170, estados Financieros, etc. ok
- Certificados de los sistemas de gestión que tenga implementados (BASC, ISO, OHSAS, etc).
- 

Fuente: Correo corporativo

Imagen 12. Plataforma para el ingreso de los documentos

spanis

**Página Principal del Sistema** Acceso directo a cada uno de los módulos del sistema!

Google Tre




Busqueda de Documentos  
Busqueda de documentos Electrónicos.



Indexar Documentos  
Proceso de Indexacion de documentos digitales.




Global Transport and Logistics



Parametrización de Flujo  
Parametrización de Flujos y Pasos.




Bandeja  
Revisar tramites pendientes.



Sustitutos  
Sustitutos para Reemplazo.




Carga Electronica  
Carga de Facturas Electronicas con Archivos XML.





Compras Inteligentes  
Registro y Aprobacion de compras internas por medio de flujos de datos



Vista XML  
Visualizacion y descarga de Archivos XML de Fact. Electronicas

Fuente: Pagina del aplicativo

Imagen 13. Ingreso al sistema

---



Fuente: aplicativo del sistema

Imagen 14. Ingreso de documentos

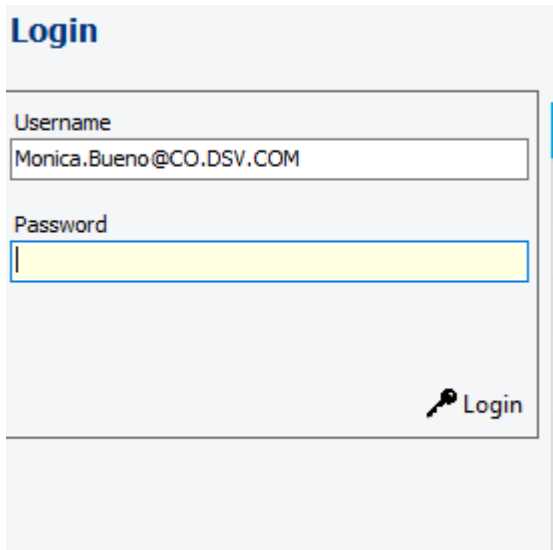
Archivos subidos	Adjuntar archivos	Ver Imagen	Agrupamiento	Valor	Requerido	Observacion	Requerido_Seg
Agrupamiento: Generico							
--Seleccione--	Select Guardar Adjuntos Eliminar Adjuntos		Generico	01 CAMARA COMERCIO	True		True
--Seleccione--	Select Guardar Adjuntos Eliminar Adjuntos		Generico	02 REGISTRO CONOCIMIENTO CLIENTE CIRCULAR 170	True		True
--Seleccione--	Select Guardar Adjuntos Eliminar Adjuntos		Generico	03 AUTORIZACION TRATAMIENTO DATOS PERSONALES	True		True
--Seleccione--	Select Guardar Adjuntos Eliminar Adjuntos		Generico	05 ACUERDO DE SEGURIDAD ASOCIADO DE NEGOCIO	True		True
	Select			06 PUT			

Fuente: Aplicación SADE

## 5.6 Ingreso de tarifas al sistema CW1

Mediante esta aplicación se ingresan las tarifas que son aprobadas por el cliente posterior al envío de las ofertas, una vez el cliente da su aprobación se deben cargar al sistema para que al momento de facturar el área de operaciones pueda descargar el auto rating y emitirle factura al cliente.


*Imagen 15. Ingreso al sistema CW1*



**Login**

Username  
Monica.Bueno@CO.DSV.COM

Password  
|

 Login

*Fuente: Aplicación CW1*

Imagen 16. Ingreso de tarifas para todas las modalidades de carga

File Edit Actions Documents Help

Client: 6405359289

Effective On: [ ]

Origin / Destination: Origin COMDE Destination ECUIO

Commodity Code: [ ] starts with [ ]

Help | Manage | Save | Reset | Group | Find | Clear

Forwarding | Liner & Agency | CFS | Warehouse | Transport | Rate Summary | Document Format | Workflow & Trading | Doc Data | eDocs | Notes | Logs

Air Freight		FCL Freight		LCL/FTL/LTL Freight		Origin Charges		Destination Charges									
Origin	Dest.	Via	Mode	P. T. Ov.	Cont. Class	Cont/ULD	Ctrl. Cus.	Consignor	Port Transport Address	Postcode	Svc. Provider	Carrier	Car. Code	Srv. Lvl.	Car. Lvl.	Comm.	Cro
COMDE	ECUIO		LSE		<input type="checkbox"/>									SL 1		GEN	[
COMDE	ECUIO		LSE		<input type="checkbox"/>											GEN	[
COMDE	ECUIO		LSE		<input type="checkbox"/>											HAZ	[

Chg. Code	Description	Local Description	Curren	Units	Ovr. Des	Rnd.	Calculator	Operator	Break	Units	Rate	Flat Amount
HDE	Handling - Export	DUE AGENT	USD	KG	<input type="checkbox"/>	CHG	CMB	MAX	0,0		700,0000	0,0000
BATE	DUE CARRIER	DUE CARRIER	USD		<input type="checkbox"/>	DEF	MIN	0,0			145,0000	0,0000
EPIC	...KUP/DELIVERY	TRANSP. TERRESTRE	USD	KG	<input type="checkbox"/>	DEF	UNT	0,0			0,0500	0,0000

\* Agent Rate

Fuente: aplicación CWI

## 5.7 Manejo de embarques ruteados

es aquella operación de comercio internacional en la cual el agente en destino es notificado para recibir una operación, la cual ya ha sido negociada en origen, al ser una agencia de carga internacional con presencia en varios países del mundo, muchos de estos embarques son reportados por las oficinas en origen para ser notificadas al consignee.

Imagen 17. Reporte de embarque ruteado

RE: New shipment to Bioservicios, Colombia - SBUF? - PO#1662 - CPT (AIR) - BK



May Torres - DSV

To: Monica Bueno - DSV; Andrea Caro - DSV

Cc: Yovany Agudelo - DSV; Tatiana Penaranda - DSV; Gloria Duque - DSV

Follow up. Completed on Thursday, May 20, 2021.

Reply Reply All Forward

Thu 5,

---

**From:** May Torres - DSV <[may.torres@us.dsv.com](mailto:may.torres@us.dsv.com)>

**Sent:** Tuesday, May 18, 2021 12:58 PM

**To:** CO.SHA ImpAir.BOG - DSV <[ImpAir.BOG@co.dsv.com](mailto:ImpAir.BOG@co.dsv.com)>

**Subject:** RE: New shipment to Bioservicios, Colombia - SBUF? - PO#1662 - CPT (AIR)

Hey All,

My client request to move attached shipment to CPT BOG.  
Please give approval.

Many thanks / Vielen Dank

Best regards / Mit freundlichen Grüßen

**May Madeleine Torres**  
Operations Manager – Air & Sea



DSV Air & Sea Inc.  
[268 Main Street](#)

Fuente: Correo corporativo

Imagen 18. Notificación del embarque y cargos en destino al cliente

Re: New shipment to Bioservicios, Colombia - SBUF0004240 - PO#1662 - CPT (AIR) -



Maritza Hincapié B. <secretaria@bioservicios.co>

To: Monica Bueno - DSV

Cc: Andrea Caro - DSV; Alejandra Alzate - DSV

Reply

Reply All

Forward

Thu 5/20/2021



Follow up. Completed on Thursday, May 20, 2021.

You replied to this message on 5/20/2021 8:22 AM.

If there are problems with how this message is displayed, click here to view it in a web browser.

Click here to download pictures. To help protect your privacy, Outlook prevented automatic download of some pictures in this message.

¡ mié, 19 may 2021 a las 16:57, Monica Bueno - DSV (<[Monica.Bueno@co.dsv.com](mailto:Monica.Bueno@co.dsv.com)>) escribió:

Buenas tardes Maritza

A continuacion relaciono las tarifas para la carga aerea reportada por mi compañera @Andrea Caro - DSV vía telefonica , favor nos da su aprobación para continuar con el proceso.

CW Cod	ITEM CW	Moneda	Unidad	Tarifa	MIN	
AHI	Airline Release Fee	USD	Per Shipment	\$ 50.00		Subject to
ATI	Airport transfer fee	USD	Per Kilo	\$ 0.10	\$ 60.00	Subject to
HDI	Handling Import	USD	Per Shipment	\$ 60.00		Subject to
CAF	CAF (Currency Adjustment Factor)	USD	Per Collect Freight	3%	\$ 40.00	3% over /
CVI	COVID-19 Surcharge	USD	Per Shipment	\$ 20.00		If applica

Fuente: correo corporativo

Imagen 19. Notificación de tarifas en el sistema al área operativa

RE: New shipment to Bioservicios, Colombia - SBUF0004240 - PO#1662 -



Monica Bueno - DSV

To: Andrea Caro - DSV

Cc: Alejandra Alzate - DSV; Tatiana Penaranda - DSV

 Reply

 Reply All



Quotation - QMDE00007896 - BIOSERVICIOS SAS.PDF  
2 MB

Hola Andrea  
Tarifas en cw1  
Quedo atenta

Best regards,

**Monica Bueno**  
Trainee, Commercial  
SSS - Sales Service

Fuente: Correo corporativo

## **5.8 Coordinación de embarques no ruteados**

Una vez el cliente solicita la cotización se procede a solicitar las tarifas al área de pricing, inmediatamente esta área da respuesta se le envía la cotización al cliente para su aprobación, una vez da el ok, se le envía formato de instrucciones para ser diligenciado en este formato el cliente indica como deber ser el corte de la guía, posteriormente se le debe enviar el embarque al agente encargado de darle manejo a la operación, se le deben enviar las instrucciones de embarque, aceptación del cliente, tarifas netas, tarifas de venta, una vez hecho esto el agente procede a contactar el agente en origen o destino según el caso.

Imagen 20. Solicitud de tarifas por parte del cliente

## RE: SOLICITUD DE COTIZACION PO 1871 - 1907 / ZIEMER / INTERFACE



Liz Pernet <lpernett@rocol.com.co>

To: Monica Bueno - DSV; Tatiana Penaranda - DSV; Lisbeth Jaimes - DSV; Gloria Duque - DSV

Cc: 'logistica'; Mariana Fernandez - DSV

Reply

Reply

Follow up. Completed on Tuesday, May 18, 2021.

To: Monica Bueno - DSV <[Monica.Bueno@co.dsv.com](mailto:Monica.Bueno@co.dsv.com)>; Tatiana Penaranda - DSV <[tatiana.penaranda@co.dsv.com](mailto:tatiana.penaranda@co.dsv.com)>

Cc: 'logistica' <[logistica@rocol.com.co](mailto:logistica@rocol.com.co)>

Subject: SOLICITUD DE COTIZACION PO 1871 / ZIEMER / INTERFACES

Buenos días Monica

Solicito cotización aérea de flete internacional para:

DESCRIPCION: INTERFACES DE USO OFTALMO

DIMENSIONES: 1 pallet 120x80x62cm – 38.3kg

**RECOGER:**

ZIEMER OPHTHALMIC SYSTEMS

CH-2562 PORT

3310 ZURICH

SUIZA

**CONSIGNEE:**

ROCOL S.A. NIT. 800.052.699-2

Deposito Aduanera Alpopular SA

Calle 31 No. 23-95 Autopista Soledad

Telf. (57) (5) 3740266

Att. Karym Carvajal

Barranquilla – Colombia

Fuente: correo corporativo

Imagen 21. Envio de tarifas solicitadas por el cliente


## RE: SOLICITUD DE COTIZACION PO 1871 - 1907 / ZIEMER / INTERFACES




Monica Bueno - DSV

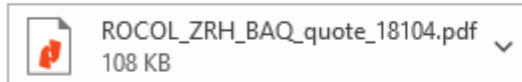
To Liz Pernet; Tatiana Penaranda - DSV; Lisbeth Jaimes - DSV

Cc 'logistica'; Mariana Fernandez - DSV

 Reply

 Reply All

 You replied to this message on 5/12/2021 2:45 PM.



Buenas tardes Sra. Liz  
Enviamos tarifas actualizadas

Quedamos muy atentos a sus comentarios.

Best regards,

**Monica Bueno**  
Trainee, Commercial  
SSS - Sales Service

[Monica.Bueno@co.dsv.com](mailto:Monica.Bueno@co.dsv.com)  
[www.dsv.com](http://www.dsv.com)

---

Fuente: Correo corporativo

Imagen 22. Aprobación de tarifas por el cliente

## RE: SOLICITUD DE COTIZACION PO 1871 - 1907 / ZIEMER / INTERFACES



Liz Pernet <lpernett@rocol.com.co>

To Monica Bueno - DSV; Tatiana Penaranda - DSV; Lisbeth Jaimes - DSV  
Cc 'logistica'; Mariana Fernandez - DSV

Reply

Reply All

You replied to this message on 5/12/2021 3:58 PM.

Buenas tardes Monica, aprobado.  
Por favor proceder con la recolección de esta carga.

Quedo atenta.

Cordialmente,

**Liz Pernet Jones**

**Asistente de Logística**

PBX: (+57) (5) 3856046 - 3532023

Cel: (+57) 318 833 87 15 - 316 383 86 93

Barranquilla – Colombia



Cualquier sugerencia, queja y/o reclamo favor notificarlo al mail:  
[sugerenciasyreclamos@rocol.com.co](mailto:sugerenciasyreclamos@rocol.com.co)

Fuente: correo corporativo

Imagen 23. Solicitud de instrucciones de embarque

RE: SOLICITUD DE COTIZACION PO 1871 - 1907 / ZIEMER / INTERFACES



Monica Bueno - DSV

To Liz Pernet; Tatiana Penaranda - DSV; Lisbeth Jaimes - DSV  
Cc 'logistica'; Mariana Fernandez - DSV

Reply

Reply All

Forward



Wed 5/12/2021 3:59 PM



F-IE-001-01 Instrucción General de Embarque.xlsx  
39 KB

Buenas tardes Sra. Liz

Muchas gracias por su asignación, por favor nos colabora diligenciando el formato de instrucciones, posterior a esto iniciamos con el proceso.

Best regards,

**Monica Bueno**

Trainee, Commercial  
SSS - Sales Service

[Monica.Bueno@co.dsv.com](mailto:Monica.Bueno@co.dsv.com)  
[www.dsv.com](http://www.dsv.com)

RE: SOLICITUD DE COTIZACION PO 1871 - 1907 / ZIEMER / INTERFACES



Liz Pernett <lpernett@rocol.com.co>

To Monica Bueno - DSV; Tatiana Penaranda - DSV; Lisbeth Jaimes - DSV  
Cc 'logistica'; Mariana Fernandez - DSV

Reply

Reply All



Wed

**i** Follow up. Completed on Thursday, May 13, 2021.  
You replied to this message on 5/13/2021 6:36 AM.



Instrucción General de Embarque (003) PO 1871 - 1907.pdf  
117 KB

Buenas tardes Monica,

Adjunto instrucciones de esta carga, por favor proceder contactando al proveedor y coordinando la recogida. Quedo atenta a detalles de llegada.

Cordialmente,

**Liz Pernet Jones**

**Asistente de Logística**

PBX: (+57) (5) 3856046 - 3532023

Cel: (+57) 318 833 87 15 - 316 383 86 93

Barranquilla – Colombia



Fuente: Correo corporativo

Imagen 24. Entrega de embarque al área operativa

## ROCOL//PO 1871 / ZIEMER / INTERFACES



Monica Bueno - DSV

To Gloria Duque - DSV

Cc Lisbeth Jaimes - DSV; Tatiana Penaranda - DSV; Mariana Fernandez - DSV

Reply

Reply All



Instrucción General de Embarque (003) PO 1871 - 1907.pdf  
120 KB



RE: Rocol EXW AF REQUEST FROM ZRH TO BOG & BAQ W18104  
Outlook item



RE: SOLICITUD DE COTIZACION PO 1871 - 1907 / ZIEMER / INTERFACES

Hola Gloria, adjunto

- Instrucciones
- tarifas netas
- Tarifas en CW1
- Aceptación de tarifas por parte del cliente
- Contacto de Shipper

Schmid Marlise

[marlise.schmid@ziemergroup.com](mailto:marlise.schmid@ziemergroup.com)

Chg. Code	Description	Local Description	Curren	Units	Ovr. Des	Rnd.	Ri	Calculator	UNT	Unit Calculator
BFRT	INTERNATIONAL FREIGHT	FLETE INTERNACIONAL	CHF	KG	<input type="checkbox"/>	DEF				Per Unit Price 7,0100

Best regards,

**Monica Bueno**  
Trainee, Commercial  
SSS - Sales Service

Fuente: Correo corporativo

## 5.9 Propuesta de valor

El aporte que se pretende realizar es tratar de elaborar un manual o documento en el que se describa el paso a paso para ingresar tarifas en la aplicación CW1, dado que esta es una de las aplicaciones más complejas por la cantidad de opciones que tiene y formas para ingresar las tarifas según el tipo de embarque y la frecuencia de los mismos, por otro lado esta aplicación requiere de ingreso de códigos en origen y en destino que al principio resultan un poco complejos de entender según sea el tipo de operación (Importación aérea o marítima y Exportación aérea o marítima).

La necesidad de un instructivo surge de la actual situación de contingencia ocasionada por la pandemia donde las nuevas practicantes no han podido tener una interacción de lleno con esta aplicación debido a que se está realizando trabajo en casa, lo cual dificulta captar en detalle el manejo de la herramienta.

## **6. Aportes a la formación personal.**

DSV AIR & SEA una gran compañía en la que se conoce, se aprende, se valora y se motiva en el día a día, uno de los aspectos más importantes en esta compañía es entender y respetar el proceso que cada persona tiene en su aprendizaje, la colaboración entre todos los miembros del equipo proporciona un ambiente más ameno y de esta forma se convierte en un legado para todos los que pasan por el mismo proceso, de esta forma se adquiere respeto por el otro y se desencadenan otros aspectos importantes como son la disciplina, orden y constancia por el deber ser, la importancia de ponerse en el lugar del otro, la paciencia y esmero por realizar cada proceso de la mejor manera, en esta compañía se valora más que el empleado el ser humano lo que se ve reflejado en el compromiso y la entrega en la labor de cada persona.

## **7. Aportes a la formación profesional.**

La realización de prácticas en DSV AIR & SEA para el estudiante en cualquiera de sus áreas permite ampliar el horizonte de todo lo que abarcan las operaciones de comercio exterior y del proceso que se debe llevar a cabo para que estas culminen con éxito y satisfacción del cliente con el servicio.

Dentro de los aspectos más importantes que aporta la practica al aprendiz más allá de conocimientos se destaca la resolución de problemas en forma conjunta, la entrega de responsabilidades propias y exclusivas del practicante lo cual permite que el practicante desarrolle autonomía para realizar la gestión, el contacto directo y constante con los clientes, proveedores y colaboradores hechos que permiten que, al transcurrir los meses, el desenvolvimiento sea más ágil y con menos temores.

De otro lado, la actualización y capacitación constante dentro la empresa en temas relacionados con el ámbito logístico, legal, aduanero y servicio al cliente brinda herramientas al practicante para la ejecución de su labor con mayor confianza, permitiéndole al mismo tiempo alcanzar la competitividad y destreza para el desempeño de su labor en el ámbito profesional.

## **8. Conclusiones**

Es muy positivo para la vida y el proceso de cada estudiante de cualquier carrera, contar con este proceso de aprendizaje como lo son las prácticas profesionales, en esta etapa se adquiere experiencia en el manejo de las actividades asignadas inculcando la responsabilidad profesional no solo en el ámbito académico o de conocimiento técnico sino también en cuanto a lo personal, con responsabilidades nuevas o más estrictas que las presentadas en la Universidad como rendición de cuentas de las actividades realizadas y los resultados obtenidos a los directores o coordinadores de área, la puntualidad de llegada al trabajo y en la entrega de diferentes actividades asignadas, el continuo trabajo en equipo para obtener las metas pactadas, entre otras. La realización de la práctica profesional permitió conocer de primera mano un ambiente laboral en el cual se logra poner un funcionamiento todos los conocimientos adquiridos y el aprendizaje de muchos más de la mano de profesionales con mucha experiencia en las diferentes áreas competentes. Se obtuvo una amplia visión de las actividades involucradas dentro del sector del comercio exterior.

## **9. Recomendaciones**

Es importante llevar toda la documentación en orden de acuerdo a cada proceso que se realiza, de esta forma se optimiza el tiempo en la búsqueda de los mismos, evita cometer errores y proporciona mejor visualización de los archivos al momento de ser solicitados por un tercero.

Es fundamental la comunicación constante con el equipo y con las diferentes áreas involucradas en los diferentes procesos para garantizar la eficacia en la prestación del servicio y evitar errores que puedan afectar las operaciones en curso.

En el área comercial es importante ser organizado en el trabajo, ya que proporciona productividad y permite evacuar la mayor cantidad de trabajo posible, evitando saturación y por ende generación de ansiedad y estrés por la cantidad de trabajo que se va acumulando.

## 10. Bibliografía y Cibergrafía

- DSV Central, Sobre DSV, Valores corporativos, objetivos estratégicos  
Recuperado de: [www.es.dsv.com](http://www.es.dsv.com)
- Transporte Marítimo LCL y FCL - La Capacidad de tu Contenedor  
Recuperado de: <https://www.icontainers.com/es/ayuda/fcl-y-lcl/>
- Icontainers, Shipper, Consignee y Notify - ¿Quién es quién?  
Recuperado de: <https://www.icontainers.com/es/ayuda/que-es-shipper-consignee-notify/>
- Rexcargo, Instrucciones de embarque  
Recuperado de: <https://www.rexcargo.com/instruccion-de-embarque/>
- Grupo Logístico WWL, Glosario de términos aduaneros  
Recuperado de: <https://grupologisticowwl.com/glosario-de-terminos-aduaneros/>