

Informe de practica
DSV AIR & SEA

Estefanía Vásquez Arenas

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables
Negocios Internacionales
Universidad Católica Luis Amigó

Asesor: Camilo Alberto Higuera Cárdenas

29 de mayo de 2025

Tablas de contenido

| | |
|---|----|
| Glosario..... | 5 |
| Resumen ejecutivo | 9 |
| Introducción | 12 |
| 1. Antecedentes | 13 |
| 2. Empresa Objeto de la Práctica | 14 |
| 2.1 Objeto Social..... | 15 |
| 2.2 Misión..... | 15 |
| 2.3 Visión | 15 |
| 2.4 Valores Corporativos..... | 16 |
| 2.5 Objetivos Estratégicos..... | 17 |
| 2.6 Rol Comercial | 18 |
| 3. Agencia Objeto de la Práctica..... | 18 |
| 3.1 Cargo Desempeñado | 18 |
| 3.2 Perfil del Cargo | 18 |
| 3.3 Objetivo del Cargo | 19 |
| 3.4 Funciones para Realizar | 19 |
| 3.5 Relación con otros Cargos | 20 |
| 3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo..... | 21 |
| 3.7 Condiciones de Trabajo..... | 22 |
| 3.8 Entrenamiento | 22 |
| 3.9 Competencias | 24 |
| 3.10 Responsabilidades | 24 |
| 3.11 Deberes..... | 27 |
| 3.12 Riesgos del Cargo..... | 27 |
| 4. Características de la Práctica | 29 |
| 4.1 Justificación..... | 29 |
| 4.2 Objetivo General | 31 |
| 4.3 Objetivos Específicos | 31 |
| 5. Informe ejecutivo | 32 |

| | |
|---|----|
| 5.1. Generar reportes desde CW1..... | 32 |
| 5.2. Ejecución de embarques..... | 34 |
| 5.3. Articulación del equipo de trabajo | 45 |
| 5.4. Facturación | 47 |
| 5.5. Control y seguimiento de procesos | 48 |
| 6. Propuesta de Valor..... | 51 |
| 6.1. Identificación del Proceso a Mejorar | 51 |
| 6.2. Análisis del Proceso Actual | 51 |
| 6.3. Reformulación del Proceso | 51 |
| 6.4. Redacción del Plan de Mejora..... | 51 |
| 6.5. Comunicación del Plan..... | 52 |
| 6.6. Ejecución del Plan..... | 52 |
| 6.7. Evaluación del Resultado..... | 53 |
| 7. Aportes a mi Formación Personal..... | 54 |
| 8. Aportes a mi Formación Profesional | 55 |
| 9. conclusiones | 56 |
| 10. Recomendaciones | 57 |
| 11. Referencias..... | 58 |

Tabla de ilustraciones

| | |
|--|----|
| Figure 1 objetivos estratégicos..... | 17 |
| Figure 2 Logo DSV..... | 18 |
| Figure 3 Relación con otros cargos..... | 20 |
| Figure 4 Sistema operativo Cargowise | 32 |
| Figure 5 Módulo creación de embarques..... | 34 |
| Figure 6 Notificación Pre alerta..... | 35 |
| Figure 7 Cargo Wise Clientes | 37 |
| Figure 8 Cargo Wise shipments..... | 37 |
| Figure 9 DSV Book | 38 |
| Figure 10 Documentos Transporte..... | 39 |
| Figure 11 Radicaciones..... | 40 |
| Figure 12 Firma de facturación..... | 41 |
| Figure 13 Confirmación de arribo..... | 42 |
| Figure 14 Routing | 43 |
| Figure 15 Bill of landig..... | 44 |
| Figure 16 Equipo operaciones | 46 |
| Figure 17 SAP..... | 48 |
| Figure 18 My DSV..... | 49 |
| Figure 19 Tracking..... | 50 |

Glosario

Accruals: Su abreviación es ACR y es la estimación del valor que cobrará un proveedor por un servicio a DSV, un Accrual se convierte en costo cuando se ingresa en el sistema la factura del proveedor.

Arribo: Llegada del medio de transporte a un lugar específico

ATA -Actual time of Arrival: Fecha confirmada de arribo

ATD- Actual time of departure: Fecha confirmada de salida

Auto Rating: Proceso automatizado en CW1 para descargar los valores cotizados al cliente en el embarque y facilita el proceso de facturación

B2B "Back to Back": Hace referencia a cuando se maneja una sola guía hija asociada a una sola guía máster

BCM Business Change Manager: Puesto dentro de la organización para soporte en sistemas y procesos

Billing Entity: Código único por país al cual se generan facturas entre oficinas de DSV.

BOL: En CW1 es el número del Bill of lading máster de la naviera

Booking - Reserva: Es la asignación de espacio para una carga en un servicio de transporte determinado

Branch: Cada oficina dentro de un país está compuesta por 3 letras del UNCode = BOG, MDE, etc.

Broker: Empresa que realiza proceso de aduanas

Carrier: Aerolínea o naviera

Charge Codes: Código de facturación conformado por 3 caracteres para códigos globales y 4 caracteres para ítem locales

Chargeable Weight: Es el peso de la mercancía que tiene relación con el espacio que ocupa la carga basándose en peso o en dimensiones. Si el peso es mayor al volumen se toma por peso y si el volumen supera el peso se toma por volumen.

Commercial Invoice: Es un documento legal emitido por el vendedor (exportador) al comprador (importador) durante la transacción internacional y funciona como una prueba de la venta entre comprador y vendedor.

Commodity code: Código en CW1 que determina tipo de la carga: general, peligrosa, refrigerada, etc.

Company: Una entidad legal por país dentro de CW1. Código de 3 caracteres, por ejemplo, DSV Air & Sea S.A. es CO1, DSV Solutions es CO2

Consignee: Empresa que compra productos, cliente en el destino del embarque.

Consignor: Shipper, o empresa que vende productos.

Consol: Embarque que contiene información de la máster dentro de CW1

Cost: Valor recibido de un proveedor u oficina de DSV como costo de la operación.

Creditor: En CW1 término utilizado para determinar quién generará una factura a DSV (proveedor).

CargoLink: Sistema de gestión de transporte de DSV Road. Abreviatura: CL.

CargoWise One: Sistema de gestión de transporte de DSV Air & Sea. Abreviatura: CW1'.

CargoWrite: Sistema de gestión de almacenes de DSV Solutions.

Debtor: En CW1 término utilizado para determinar a quien se generará la factura (cliente).

Delivery: Entrega de la carga en destino.

DQA-Data Quality: Calidad de datos (se usa esta aplicación para control de calidad de datos).

DSV ONE: Página web regional para aplicaciones que se usan en la operación.

DSV A / S: El holding de DSV cotiza en NASDAQ Copenhague (Dinamarca).

DSV Air & Sea Holding A/S: El holding del que forman parte las empresas de DSV Air & Sea.

DSV Flow Control: Nombre del producto 3,5 PL de DSV anteriormente conocido como 'torre de control'.

DSV Lead Logistics: Además de 3PL, DSV también proporciona 4PL con este nombre de servicio.

DSV Road Holding A / S: El holding de las empresas que forman parte de DSV Road.

(“Terminología logística: glosario y definiciones | DSV”)

DSV Solutions Holding A / S: El holding de las empresas que forman parte de DSV Solutions.

DSV Track & Trace: Nombre del servicio de seguimiento y localización online de DSV.

DSV Xpress: Nombre del servicio de mensajería y paquetería urgente de DSV.

Divisiones de DSV: DSV está compuesta por tres divisiones: DSV Road, DSV Air & Sea y DSV Solutions.

E-Docs: Pestaña de CW1 dentro de un shipment que permite almacenamiento de información, documentos, emails, entre otros relacionados a la operación.

ETA - Estimated time of arrival: Fecha estimada de arribo

ETD-Estimated time of departure: Fecha estimada de zarpe

FCL-"Full Container Load": Significa que un envío ocupa todo el espacio de un contenedor, sin tener que compartirlo con otros shippers. En una carga FCL, toda la mercancía del contenedor es propiedad de un shipper’.

FEA - Forwarding Export Air: Departamento de exportaciones aéreas.

FES-Forwarding Export Sea: Departamento de exportaciones marítimas.

FIA-Forwarding Import Air: Departamento de importaciones aéreas.

FIS-Forwarding Import Sea: Departamento de importaciones marítimas.

Global KPI's: Indicadores globales que miden a la operación como Auto rating, Invoice Speed, Local client, Mandatory fields, Milestones.

Gross Weight: Peso bruto significa simplemente el peso total de una carga. En el transporte marítimo, el peso bruto incluye el peso del producto que se transporta y del empaque.

HAWB -House Air waybill: Guía aérea es un documento propio del transporte aéreo que se utiliza como un contrato de transporte de las mercancías.

HBL House Bill of lading: Conocimiento de embarque es un documento propio del transporte marítimo que se utiliza como un contrato de transporte de las mercancías.

Intercompany: Facturación entre compañías DSV de diferentes partes del mundo.

Job revenue recognition date: Su abreviación es JRRD es la fecha de transacción del embarque, determina el periodo financiero en el cual el embarque quedará asignado. Se toma fecha del consol al momento de mover el Billing.

Job: Es el estado financiero de los embarques designados para en Colombia

Working: WRK (Embarque abierto), Complete=CMP (embarque finalizado), Work on Hold =WHL (Embarque en estado de espera por cierre)"

LCL - "Less than Container-Load": Se utiliza cuando las mercancías de un solo expedidor no llenan completamente un contenedor entero. Cuando esto ocurre, para llenar un contenedor entero, el espacio en el contenedor se divide entre pedidos y/o shippers.

Local Client: Cliente local es a quien se le genera la factura. Se le asigna un número de identificación que inicia por 64, normalmente es el shipper/consignee.

MAWB - Máster Air waybill: Es un documento que emite la aerolínea como contrato de transporte.

MBL-Máster Bill of Lading: Es un documento que emite la naviera como contrato de transporte.

Milestones: Listado de tareas por embarque, personalizadas por cada país, con el fin de no olvidar el cumplimiento de normativas asociadas a los embarques.

OMNIA: Aplicación para seguimiento contable y financiero

Organization: Código en CW1 para clientes, shippers, consignees, vendors, carriers, forwarder/agents, etc (Organización oficial la que comienza con cod 64 y las organizaciones temporales las que comienzan con códigos diferente a 64)

OTH: Embarques NO relacionados con tráfico de importación o exportación, manejado para facturar comisiones o servicios de transporte terrestre o aduana.

Packing List- Lista de empaque: Es un documento que ayuda a identificar las mercancías al momento de realizar una exportación a un destino internacional. Su objetivo es detallar dentro de lo más exacto posible los productos que serán exportados.

PRO: Departamento de proyectos y Oil & Gas

Radicación: Proceso de ingreso de información al sistema de la DIAN para importaciones marítimas.

Receiving Agent: Oficina que recibe en destino encargada del proceso de importación.

Revenue: Valor facturado bien sea al cliente o a otra oficina de DSV.

Routing: Ruta de la carga con puertos de transbordo.

Screening: Procedimiento de seguridad interno en CW1, para validación de las diferentes organizaciones en listas internacionales (validación de Clientes, agentes, carriers, motonaves, etc.).

Sending Agent: Oficina en origen que despacha la carga, encargada de la exportación.

Shipment: Embarque.

Shipper: Empresa que vende productos, cliente en el origen del embarque.

SOP: Un Standard Operating Procedure es un conjunto de instrucciones para ayudar a los empleados de una organización a realizar operaciones rutinarias complejas de una manera eficiente y uniforme, de acuerdo con las regulaciones de la industria y para reducir la falta de comunicación.

TEU: Unidad equivalente a 20 pies. Unidad estándar para describir la capacidad de carga de un buque o la capacidad de manipulación de carga de una terminal de envío. Un contenedor estándar de 40 pies (40x8x8 pies) equivale a dos TEU (cada uno de 20x8x8 pies).

Trans shipment port: Puerto de transbordo es un puerto donde se descargan mercancías de un buque y su carga en otro para completar un viaje hasta el puerto de destino final.

UNLOCO: United Nations Location Code, código único de ciudades por país, compuesto por 5 Caracteres, las 2 iniciales denotan el país y los 3 siguientes la ciudad.

WIPs: Estimación del calor de la venta a facturar al cliente, el WIP se convierte en Revenue cuando generamos la factura al cliente.

Zarpe: Salida del buque de puerto

Resumen ejecutivo

Este informe refleja el proceso y las experiencias vividas durante los seis meses de práctica profesional en la empresa DSV. Durante este tiempo, se utilizaron herramientas que permitieron recopilar información precisa y útil, lo que facilitó la elaboración del informe y fortaleció mis habilidades en el ámbito profesional.

A lo largo de la práctica, tuve la oportunidad de aprender sobre temas clave como la interpretación de un Bill of Lading, la gestión de cargas y el funcionamiento del área de importaciones marítimas. Estas experiencias me permitieron poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera, entendiendo de forma más profunda los procesos logísticos y operativos de una empresa del sector.

Desde el inicio, DSV me brindó un entorno favorable para aplicar lo aprendido en las clases, permitiéndome identificar el gran potencial que ofrece el campo de la logística internacional lo que es importante para nosotros los profesionales en formación. Además, el equilibrio entre las tareas administrativas enfocadas en el análisis y tratamiento de datos y las funciones operativas en logística donde se observan y comprenden los procesos reales— contribuyó a una experiencia práctica muy enriquecedora y formativa.

Esta práctica profesional no solo reforzó mis conocimientos teóricos, sino que también me permitió desarrollarme en un contexto real, preparándome para enfrentar los retos del mundo laboral en el área de los negocios internacionales.

Introducción

Durante el desarrollo de la práctica profesional en la empresa DSV, se llevó a cabo un proceso de inmersión en los flujos logísticos internacionales, con el objetivo de comprender y aportar a la operación. Esta experiencia se enfocó en articular mi formación académica en negocios internacionales con las necesidades reales del entorno empresarial, permitiéndome como practicante participar activamente en procesos operacionales

El desarrollo metodológico de este trabajo corresponde a un estudio descriptivo con enfoque cualitativo, basado en la observación directa, la revisión documental y la interacción constante con supervisores y colaboradores de la empresa, quienes me permitieron como practicante identificar variables operativas relevantes, entender la estructura organizacional, y desempeñar funciones alineadas con los protocolos corporativos, garantizando una intervención pertinente y contextualizada.

Se recopilaron evidencias mediante el acompañamiento a los procesos logísticos, la revisión de plataformas digitales utilizadas por DSV y la participación en espacios de capacitación. Este informe es el resultado del trabajo colaborativo entre colaboradores de la empresa, estudiantes y la orientación docente, contribuyendo significativamente a la mejora continua y al fortalecimiento del capital humano en la organización.

1. Antecedentes

Todo comenzó en 1976 cuando Leif Tullberg y nueve transportistas independientes fundaron DSV, De Sammensluttede Vognmænd A/S el 13 de julio de 1976. La empresa operaba como un departamento de transporte para los propietarios y solo se ocupaba de contratar envíos y entregas.

Seguidamente, su objetivo se convirtió en ingresar en el mercado del transporte internacional. En 1989 llegó la internacionalización con la adquisición de dos empresas exportadoras competidoras, Borup Autotransport A/S y Hammerbro A/S-Bech Trans, seguidas de Samson Transport Co. A /S en 1997 y Svex Group AB en 1999.

Estas fueron adquisiciones importantes, ya que cambiaron el enfoque de los servicios y productos, además de crear el marco para un futuro internacional de la empresa.

En 2000, el paso más grande en la historia de la compañía lo dio la adquisición de DFDS Dan Transport Group, que condujo a una nueva era y estrategia.

No sólo fortalecieron su red global, sino que también entraron en nuevos segmentos de mercado. Además de los servicios de transporte por carretera en Escandinavia, el Reino Unido, los países bálticos y Europa, la adquisición aseguró una configuración logística integral, así como una posición clave dentro del transporte aéreo y marítimo a los mercados de EE. UU.

En 2005, nuestra posición en la industria del transporte aéreo y marítimo se fortaleció aún más con la adquisición de J.H. Bachmann. Al año siguiente, DSV adquirió Frans Maas y pasó de

ser un agente escandinavo a un verdadero agente paneuropeo del transporte por carretera y la logística. Con esta adquisición, DSV entró al mercado español.

Con la adquisición de ABX LOGISTICS en 2008, DSV ganó presencia en Suramérica y ahora está presente en todos los continentes. Además, se reforzó la posición en Europa, especialmente en Italia, Alemania, Francia y España.

DSV adquirió UTi Worldwide Inc. en 2016, fortaleció la posición de la empresa en todo el mundo, particularmente en EE. UU. Y África.

En 2019, DSV unió fuerzas con Panalpina Welttransport, convirtiéndose en la cuarta empresa de transporte y logística más grande del mundo.

Para centrarse en los diferentes servicios y segmentos de clientes, DSV separó sus operaciones en tres unidades de negocio en 2001: Road, Air & Sea y Solutions. Los servicios se están desarrollando, interpretando y adaptando para satisfacer las crecientes demandas de los clientes con respecto a las soluciones de productos, los precios y los tiempos de tránsito.

(“Historia: Origen, fusiones y adquisiciones - DSV”)

2. Empresa Objeto de la Práctica

DSV AIR & SEA

2.1 Objeto Social

Empresa que ofrece servicios de transporte y logística por mar, aire, tren y tierra

2.2 Misión

“A medida que nuestra organización global crece, nuestra presencia geográfica se diversifica y los servicios que ofrecemos a nuestros clientes se vuelven más avanzados, nuestra base siempre será la excelencia operativa. Logramos esto creando flujos comerciales globales eficientes y sostenibles para nuestros clientes, combinando el talento de nuestra sólida fuerza laboral con una infraestructura física y digital escalable que facilita flujos de trabajo eficientes. Al definir y estandarizar nuestras ofertas de servicios a través de geografías y divisiones, permitimos la digitalización y automatización, garantizando niveles de servicio consistentemente altos. (“Propósito y estrategia | DSV”)

2.3 Visión

“Crecimiento sostenible Con las cadenas de suministro globales volviéndose cada vez más complejas, nos enfocamos en aprovechar nuestra red global líder para crear valor a largo plazo y un crecimiento sostenible para nuestros clientes, empleados, accionistas y la sociedad en general. Somos conscientes del impacto ambiental de nuestros servicios, trabajando para reducir el consumo de recursos y ofreciendo a nuestros clientes opciones para disminuir emisiones. Buscamos un crecimiento rentable por encima del mercado y nuestro objetivo es ganar participación en cada una de nuestras tres divisiones y en los mercados donde operamos.

Además, monitoreamos el mercado en busca de adquisiciones relevantes que generen valor y complementen nuestro crecimiento orgánico. (“Propósito y estrategia | DSV”).

2.4 Valores Corporativos

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”) “

2.5 Objetivos Estratégicos

“Nuestra estrategia está anclada en nuestro propósito corporativo de mantener las cadenas de suministro en movimiento en un mundo en constante cambio, reconociendo nuestro papel como parte de la infraestructura global que permite el comercio mundial. (“Propósito y estrategia | DSV”) “

“Como uno de los principales transitarios del mundo, movemos millones de envíos a través de océanos y continentes. Hemos ganado la confianza de nuestros clientes y socios al garantizar un almacenamiento y distribución eficiente y sin contratiempos de sus mercancías por aire, mar, carretera y ferrocarril.; (“Propósito y estrategia | DSV”)



Figure 1 objetivos estratégicos

2.6 Rol Comercial

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. Gestionamos más de 2.600.000 TEUs de carga marítima y 1.700.000 toneladas métricas de carga aérea cada año. (“Estructura del grupo empresas - DSV”)

3. Agencia Objeto de la Práctica

DSV AIR & SEA SAS



Figure 2 Logo DSV

Fuente: Imagen propia DSV

3.1 Cargo Desempeñado

Freight forwarder: Practicante - Agente de carga en el área de importaciones Marítimas

3.2 Perfil del Cargo

Nombre del cargo: Practicante de Negocios Internacionales – Área de Freight Forwarder
(Sea Import)

Área: Operaciones / Logística Internacional

El perfil del cargo está dirigido a un estudiante de Negocios Internacionales, Comercio Exterior, Logística o carreras afines que se encuentre en etapa de práctica, con interés en desarrollar experiencia en el área de operaciones. Su principal función será apoyar al equipo operativo en la correcta ejecución y seguimiento de los embarques internacionales, asegurando el cumplimiento de la regulación aduanera, la gestión eficiente de la información en los sistemas de la empresa (como CW1), y la comunicación oportuna con los clientes, contribuyendo a mantener la trazabilidad, eficiencia y calidad del servicio logístico.

3.3 Objetivo del Cargo

Brindar apoyo a los analistas operativos encargados de las importaciones marítimas y garantizar la correcta ejecución y seguimiento de los embarques internacionales, asegurando el cumplimiento de la regulación aduanera, la comunicación oportuna con el cliente y la gestión eficiente de la información en los sistemas para asegurar la trazabilidad y calidad del servicio.

3.4 Funciones para Realizar

Generar reportes desde CW1, ejecución de embarques de acuerdo con el embarque establecido, apoyar oportunamente a los miembros de del equipo, facturación, verificar que los documentos de transporte Internacional del embarque cumplan con todos los requisitos en cuanto a regulación aduanera, reportar todos los incidentes que puedan generar una reclamación a DSV, incorporar toda la información pertinente de cada embarque en el sistema de DSV.

Algunas de las actividades específicas son:

Manejo de embarques marítimos

Informar a los clientes sobre el estatus de sus embarques.

Controlar y hacer seguimiento diario a los procesos para el buen funcionamiento de la operación.

Asegurar envío oportuno de información al cliente, sobre todos los eventos de la operación a través de email.

Envío oportuno de la documentación al cliente.

Generar informes diarios de los embarques.

3.5 Relación con otros Cargos

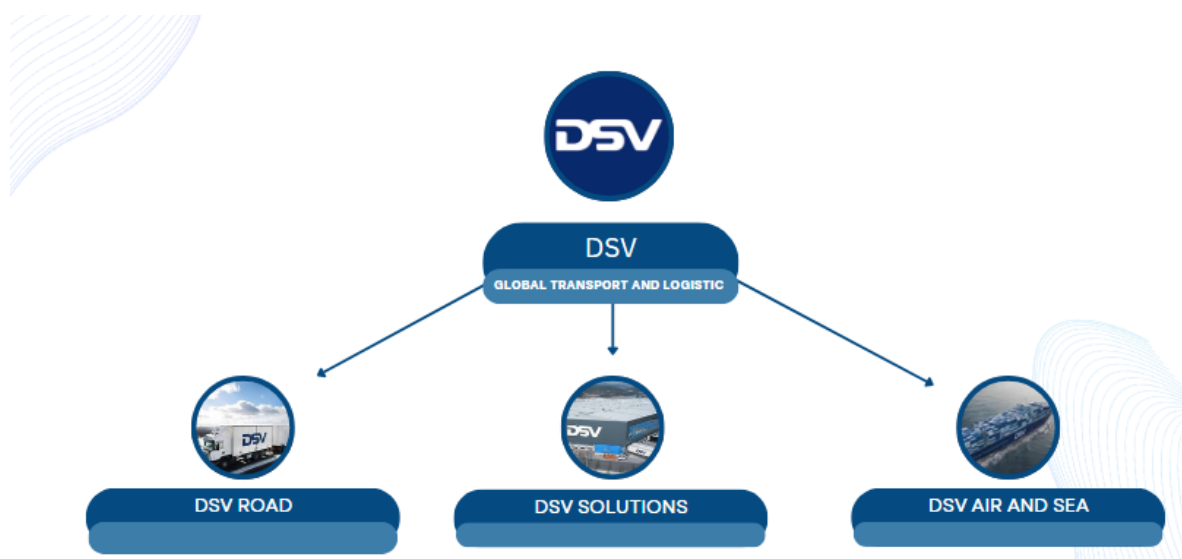


Figure 3 Relación con otros cargos

Fuente: Elaboración propia

Desde DSV Air and Sea se trabaja con las siguientes divisiones:

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, gestionamos más de 30 millones de envíos y cada día más de 20.000 camiones están preparados para transportar la

mercancía de una manera rápida, eficiente, flexible y respetuosa con el medio ambiente.

(“Estructura del grupo empresas - DSV”)

DSV Solutions

En DSV Solutions se asocian con los clientes para diseñar y ofrecer soluciones logísticas, que añaden valor y aumentan la eficiencia operativa y de coste. (“Estructura del grupo - DSV”)

Operan cientos de instalaciones logísticas con una capacidad de almacenaje total de 6.000.000 m².

3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo

- Computador tipo escritorio (doble pantalla)
- Audífonos
- Computador portatil (Home office)
- Teléfono corporativo
- Aplicación Cargowise
- My DSV plataforma
- One DSV plataforma
- Outlook
- Citrix workspace
- Teams
- Tracking websites
- Office 365

3.7 Condiciones de Trabajo

El horario establecido es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. Permite flexibilidad horaria para los estudiantes y posibilidad de home office en algunos de los casos y algunas de las sedes de Colombia. Incluye Afiliación a ARL.

En cuanto a las instalaciones posee buena iluminación, rutas de evacuación, sala de maternidad 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

El entrenamiento se divide en dos partes

Entrenamiento para el área de Freight forwarder:

Persona a cargo: Sara Melissa Rios

Apoyo: Yaneth Ruiz y Diego Ortiz

Duración: 2 meses

Actividades por realizar:

- Confirmación de reserva (Booking confirmation)
- Facturación
- Intercompany
- Radicaciones.
- Formulario 1166 y 1207
- Facturación WEBCOST (SAP)
- Impresiones

- Confirmación de arribos
- Confirmación de zarpe
- Cambios ETA (Estimated Time of Arrival)
- Cambios ETD (Estimated Time of Departure)
- Envío HBL (House Bill of Lading)
- Manejo LRP (plataforma de uso de cliente).
- Finalizaciones.
- Coordinación de OTM si es el caso

Young Freight forwarder programm:

Es un programa diseñado para transformar a los practicantes en expertos altamente capacitados en transporte de carga en tan solo un año.

Durante los primeros 6 meses, los estudiantes combinan la experiencia universitaria con una práctica intensiva en DSV. Luego, tienen la oportunidad de continuar su desarrollo profesional con la empresa durante un año más, o incluso de manera indefinida.

A lo largo de 5 módulos, los directores y líderes de área actúan como mentores, impartiendo formación en temas específicos de DSV y proporcionando una visión estratégica de nuestra industria.

3.9 Competencias

- Manejo de herramientas ofimáticas
- Inglés B1
- Atención al detalle
- Capacidad de trabajar bajo presión
- Autogestión del tiempo y de las actividades
- Atención al cliente
- Conocimiento de INCOTERMS

3.10 Responsabilidades

Confirmación de reserva (Booking confirmation): Gestionar diversos documentos relacionados con la reserva de un envío.

Facturar: Revisar las facturas comerciales para entender el valor de las mercancías, los términos de pago y los detalles del vendedor y comprador. Además, facturar al cliente gastos en origen, destino u otros a los que hubiere lugar como por ejemplo hacer las **Intercompany** (Facturar entre sucursales DSV).

Revisar Documentos suministrados por el cliente: Revisar cualquier otro documento proporcionado por el remitente, como instrucciones especiales o documentación regulatoria.

Radicar: Presentar o registrar formalmente los documentos ante las autoridades pertinentes (DIAN y Puerto) o departamentos internos.

Formulario 1166 y 1207: Solicitar y enviar los documentos pertinentes para la presentación de estos documentos. Estos son Formularios específicos utilizados por la aduana u otros organismos reguladores en Colombia para los procesos de importación o exportación.

Facturación WEBCOST (SAP) - Intercompany: Implica la generación de facturas dentro del sistema WEBCOST (integrado con SAP) específicamente para transacciones entre empresas relacionadas o unidades de negocio internas.

Impresiones: Generar copias físicas de los documentos necesarios, como Bill of landings para transporte multimodal y para liberación de la mercancía en puerto.

Confirmación de arribos: Verificar y comunicar al cliente y a la aduana la llegada real del buque o la carga al puerto de destino o ubicación final según el término de negociación utilizado. Esto implica verificar con la naviera la llegada del buque y gestionar la liberación de la carga e informar el número de manifiesto.

Confirmación de zarpe: Verificar y comunicar la salida real del buque desde el puerto de origen y enviar el HBL con la fecha SOB.

Cambios ETA (Estimated Time of Arrival): Monitorear y comunicar cualquier cambio en la hora estimada de llegada del buque o la carga. Esto requiere una comunicación proactiva con el cliente y los equipos internos, y de acuerdo con las necesidades del cliente este cambio puede ser notificado y adicionalmente registrado según instrucciones del cliente.

Cambios ETD (Estimated Time of Departure): Monitorear y comunicar cualquier cambio en la hora estimada de salida del buque. Esto es importante para la planificación y coordinación en el origen, además es de suma importancia debido a que este determinara la fecha en la que se debe gestionar toda la operación dependiendo de si es carga de tránsito corto o largo.

Envío HBL (House Bill of Lading): Preparar y enviar el House Bill of Lading (HBL) al remitente o destinatario. El HBL es un documento emitido por DSV como agente de carga y que actúa como recibo de las mercancías y contrato de transporte.

Manejo LRP (plataforma de uso de cliente): Interactuar y utilizar una plataforma en línea específica (LRP) que utiliza uno de los clientes para el seguimiento de proveedores. Esto implica ingresar datos, rastrear envíos, acceder a documentos o proporcionar actualizaciones a través del sistema del cliente.

Finalizaciones: Completar todos los pasos y la documentación necesaria una vez que el envío ha llegado y ha sido entregado. Esto incluye notificar al cliente y a la aduana para que estos puedan gestionar la recogida del contenedor y que se pueda asignar una cita para la emisión del BL.

Coordinación de OTM si es el caso: Coordinar con un Operador de Transporte Multimodal (OTM) si el envío requiere su participación. Esto es relacionado con transporte terrestre, el despacho de aduana u otros servicios especializados gestionados por un proveedor externo.

Asistencia a las capacitaciones programadas por la BCM, recursos humanos o de la Gerencia del área de operaciones de la sede de Medellín.

Seguimiento diario a OMNIA y DQA, finalizada la jornada laboral estos indicadores deben estar completos y en caso de no estarlo se debe informar.

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

Si no se ejecutan adecuadamente las actividades propias del cargo, pueden presentarse riesgos significativos en el ámbito del transporte y la logística, entre ellos se encuentran la generación de costos adicionales por demoras, errores en la facturación que afectan la nacionalización de la mercancía, así como la posibilidad de decomisos o aprehensiones. Estos últimos pueden derivarse de la falta de reporte de incidentes relevantes, errores en la revisión o generación de documentos, desconocimiento de la normativa aduanera o el incumplimiento de los procedimientos internos establecidos por la empresa.

El decomiso de mercancía puede producirse por diversas fallas en el cumplimiento de los requisitos documentales puede ser por documentación incompleta, errores en los datos del transporte internacional o una descripción incorrecta de la mercancía pueden activar inspecciones por parte de las autoridades aduaneras. Asimismo, una declaración errónea de la

mercancía en formularios oficiales podría ocasionar una clasificación arancelaria incorrecta y, con ello, sanciones e inmovilización de la carga.

Además, existen riesgos relacionados con el incumplimiento de regulaciones específicas según el tipo de mercancía, como licencias, permisos o certificaciones sanitarias. Si estos aspectos no se gestionan debidamente, podrían resultar en la aprehensión de la carga. También, cualquier sospecha de fraude, manipulación de documentos o subvaloración de la mercancía es motivo suficiente para una investigación por parte de las autoridades. Incluso errores indirectos, como inconsistencias en la información al momento de la reserva, pueden derivar en sanciones o retención de los bienes.

4. Características de la Práctica

4.1 Justificación

El desarrollo del proceso de práctica profesional en DSV AIR & SEA representa una oportunidad invaluable para aplicar de manera real y efectiva los conocimientos adquiridos durante mi formación académica en Negocios Internacionales.

Las funciones asignadas, como la gestión de embarques marítimos, la verificación documental bajo normativas aduaneras, el control de tiempos de arribo y zarpe, así como la ejecución de la facturación y el manejo de plataformas logísticas como CW1, SAP y LRP, me permiten como estudiante integrar teoría y práctica en un entorno altamente profesional.

Esta práctica fortalece competencias técnicas en comercio exterior, atención al cliente, análisis documental, negociación y uso de herramientas digitales especializadas, al tiempo que refuerza habilidades blandas como la autogestión del tiempo, la atención al detalle y la capacidad de trabajar bajo presión. En este contexto, la práctica no solo profundiza el aprendizaje académico, sino que también potencia mi perfil profesional para una futura vinculación laboral.

Desde la perspectiva empresarial, DSV se beneficia significativamente de la vinculación de practicantes en su operación, ya que el estudiante aporta una mirada fresca y actualizada del entorno académico, que puede traducirse en nuevas formas de resolver problemas, dinamizar procesos y mejorar la eficiencia operativa.

Además, esto permite al estudiante enfrentarse a situaciones reales de la operación logística, como el manejo de incidentes que pueden derivar en reclamaciones, la gestión proactiva de cambios en las fechas estimadas de llegada y salida de embarques (ETA y ETB), y la correcta elaboración y envío de documentos críticos como el House Bill of Lading (HBL). Estas experiencias prácticas fortalecen la toma de decisiones bajo presión, promueven el

pensamiento estratégico y contribuyen a una comprensión profunda de los flujos internacionales de mercancías. En este proceso, no solo se aprende a ejecutar tareas técnicas, sino también a anticiparse a los desafíos logísticos que impactan directamente en la satisfacción del cliente y en la eficiencia operativa.

Por otro lado, al estar inmersa en un ambiente empresarial multinacional como el de DSV, puedo familiarizarme con la cultura organizacional, las normas éticas, los protocolos de conducta y las políticas internas relacionadas con la transparencia, la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa. Esto enriquece de gran manera mi formación integral al fomentar un sentido de pertenencia y compromiso con los valores de la empresa.

Finalmente, en un contexto logístico donde la precisión y la agilidad son claves, contar con practicantes formados en negocios internacionales permite a DSV asegurar la continuidad de los procesos y mantener altos estándares de calidad en el servicio al cliente. A través del programa Young Freight Forwarder, la empresa invierte en la formación de talento joven que puede integrarse de manera permanente a su equipo, alineando su desarrollo profesional con los objetivos estratégicos de la organización. Esta relación gana-gana permite a DSV a los

practicantes construir un puente entre el conocimiento académico y las exigencias del entorno empresarial, fortaleciendo así el capital humano y la competitividad de la compañía.

4.2 Objetivo General

Analizar las actividades logísticas realizadas durante la práctica profesional en DSV para evidenciar cómo estas aportan al cumplimiento de los procesos operativos de la empresa, al fortalecimiento del perfil profesional del practicante y a la integración efectiva entre la formación académica y las exigencias del entorno empresarial.

4.3 Objetivos Específicos

Comprender como la Generación y actualización de reportes desde CW1 diariamente, garantiza la veracidad y actualidad de la información sobre los embarques para su análisis y trazabilidad operativa.

Abarcar el proceso de creación y ejecución de cada embarque conforme a lo planificado, asegurando el cumplimiento de requisitos documentales y operativos definidos para cada envío.

Entender como el apoyo y articulación de los diferentes miembros de DSV hacen que toda una operación pueda llevarse a cabo satisfactoriamente

Analizar el funcionamiento de la emisión de facturas con precisión y dentro de los tiempos estipulados.

Revisar que toda la documentación de transporte internacional cumpla con los requisitos legales y aduaneros antes del zarpe o arribo del embarque, asegurando cero incidencias por errores regulatorios.

5. Informe ejecutivo

5.1. Generar reportes desde CW1

La generación de reportes en sistemas como CW1 es esencial para garantizar la trazabilidad y transparencia en las operaciones logísticas. Con base en el Decreto 659 de 2024 y las Resoluciones 97, 185 y 192 de 2024 que modifican normas previas como el Decreto 1165 de 2019 y la Resolución 46 de 2019, la DIAN implementó nuevas medidas para reforzar el control aduanero y combatir el contrabando.

The screenshot shows the CargoWise One web application interface. The top navigation bar includes the company name 'CargoWise One', the user's role 'PRODUCTION', and other details like 'Branch: Medellin', 'Company: DSV Air & Sea S.A.S (CO1)', 'Department: Forwarding Import Sea', and 'User: Estefania Vasquez'. The interface is divided into several sections:

- Info from Global Operations & BCM:** Contains various integration alerts and news items, such as 'Integration Alert #3 - DSV exclusive agents - business as usual until further notice' and 'Do You Know - we are updating the "published status" of eDoc Type CSS - Container Summary Sheet'.
- Info from Global IT:** Features announcements like 'Faster printing AWB Final Master with FHL/FWB' and 'IATA TACT Rates - latest IATA TACT Rates are now available for all countries'.
- DSV Air & Sea S.A.S (CO1) Announcements:** A section for specific company announcements.
- Product Updates:** Lists updates such as 'Core: The Cancelled column has been removed from the grid in the Scheduled Reports module' and 'Core: Kyrgyzstan (KG) Login Companies can now be created in CargoWise'.
- WiseLearning Updates:** Provides links to various courses and training materials, including 'Foundations - Advanced course' and 'Buffer Management System - Administrator course'.
- WiseNews:** Offers news articles and insights, such as 'New BorderWise Canada library helps take the complexity out of compliance' and 'Compliance requirements for international imports into Europe are changing - are you prepared?'.

Figure 4 Sistema operativo Cargowise

Fuente: Imagen propia DSV

A partir del 25 de noviembre de 2024, la Resolución 192 amplió el uso obligatorio de dispositivos electrónicos de seguridad o trazabilidad de carga. Antes, solo ciertas operaciones requerían estos dispositivos. Ahora, se incluyen adicionalmente:

Todos los tránsitos aduaneros internacionales de mercancías en contenedores o unidades de carga precintables que ingresen por puertos marítimos, aeropuertos o fronteras.

Los traslados de mercancías desde zona franca hacia zona primaria aduanera cuando se transporten en contenedores.

Por lo anterior el uso del sistema Cargowise es de suma importancia para la empresa, debido a que con este se da cumplimiento a la ley y se es transparente al momento de las auditorías internas sobre la mercancía sujeta a control aduanero, mejorando la trazabilidad y reduciendo el riesgo de comercio ilícito.

5.2. Ejecución de embarques

La ejecución conforme al plan establecido asegura el cumplimiento de los tiempos y condiciones pactadas. La Ley 1747 de 2014 promueve la facilitación del comercio, buscando procedimientos aduaneros ágiles y confiables.

Figure 5 Módulo creación de embarques

Fuente: Imagen propia DSV

En esta se encuentran diferentes procesos para llevar a cabo la ejecución de un embarque.

Después de validar si el cliente se encuentra en estado activo, cuenta con crédito y no se encuentra reportado o si el cliente si está creado en la base de datos en donde se encuentra la información básica como el RUT o la cámara de comercio, se procede a emitir los documentos de la importación.

Inicialmente en origen (país de donde se hará la exportación hacia Colombia), se validará la packing list, factura comercial y demás documentos para la creación del documento de transporte o House of Bill y la factura por parte de DSV de acuerdo a una cotización, un acuerdo, un contrato o demás términos que se negociaron en la área comercial ,seguido de esto se procede a enviar la información a destino (DSV Colombia) para contactar al cliente y hacer la

prealerta del nuevo despacho y que este apruebe el HBL con las descripciones, pesos y volúmenes dadas por el proveedor.

PRE ALERTA NUEVO DESPACHO

Buen día

Espero se encuentren muy bien,

Favor confirmar si podemos proceder con el despacho en ref. y confirmar instrucción.



Incoterm:

NOMBRE DEL PROVEEDOR:

Pick up

DESCRIPTION OF THE GOODS:

CONSIGNE :

VIA:

TIPO DE CARGA:

ORDEN

Gracias,

Quedo atenta

Best regards,

Estefania Vasquez, External, Trainee

FIS Forwarding Import Sea



Global Transport and Logistics

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

ext.estefania.vasquez@dsv.com | Office +57 3122698659 | Mobile +57 3122698659 | www.dsv.com

Figure 6 Notificación Prealerta

Fuente: Imagen propia DSV

Una vez se tiene aprobación, origen realiza booking con la naviera y se finaliza creando el embarque en Cargowise, en donde se suministran todos los datos de la mercancía, datos como los siguientes:

Modo y medio de transporte

Término de la negociación

Peso neto, peso bruto y volumen

Tipo de carga (sea consolidada o carga suelta)

Se determina si la carga es seca, perecedera, del sector healthcare o peligrosa

Tipo de contenedor

número y sellos

Naviera

Shipper

Consignee

Local client

Número de house of bill y Master Bill

Detalles del pick up y del delivery

Formas de pago, número de contrato

Cotización

Tasa de cambio

Routing, en donde se incluye puerto de origen, destino, fecha de zarpe, arribo, etc

Una vez creado el cliente el embarque se puede visualizar de la siguiente manera:

| Shipment ID | Consol ID | Trans. | Cont. | Origin | Dest. | Shipper | Consignee | House Bill Number | Master Bill | Scrn. | ETD | ETA | Vessel | Voyage | Goods Description | Weight |
|-------------|-----------|--------|-------|--------|-------|-----------|-----------|-------------------|-------------|-------|-----------------|-----------------|------------|--------|----------------------|-----------|
| S00001322 | C00001086 | AIR | LSE | USORD | GBLHR | UNIENTORD | WTGGBLON | S00001322 | 00112345616 | UNK | 30-AUG-14 00:00 | 31-AUG-14 00:00 | | AA001 | Book Supplies | 340.000 |
| S00001498 | C00001122 | AIR | LSE | USORD | GBLHR | UNIENTORD | WTGGBLON | S00001498 | 12525362525 | UNK | 23-OCT-15 17:10 | 24-OCT-15 08:05 | | BA294 | MACHINE PARTS, N.O.S | 576.000 |
| S00001333 | | AIR | LSE | USCHI | | TRAWARCHI | | S00001333 | | UNK | | | | | MACHINE PARTS | 940.000 |
| SWRCH10000 | | AIR | LSE | USCHI | | TRAWARCHI | | WRCH100001334 | | UNK | | | | | MACHINE PARTS | 940.000 |
| SWRCH10000 | | SEA | LCL | USCHI | | TRAWARCHI | | WRCH100001335 | | UNK | | | | | MACHINE PARTS | 2,300.000 |
| SWRCH10000 | | SEA | LCL | USCHI | | TRAWARCHI | | WRCH100001336 | | UNK | | | | | MACHINE PARTS | 1,000.000 |
| SWRCH10000 | | SEA | FCL | USCHI | AUSYD | TRAWARCHI | BLAINDSYD | WRCH100001337 | | UNK | 03-DEC-14 00:00 | 05-JAN-15 00:00 | | | MACHINE PARTS | 456.000 |
| SWRCH10000 | | SEA | LCL | USCHI | AUSYD | TRAWARCHI | BLAINDSYD | WRCH100001338 | | UNK | 03-DEC-14 00:00 | 05-JAN-15 00:00 | | | MACHINE PARTS | 340.000 |
| SWRCH10000 | | SEA | LCL | USCHI | AUSYD | TRAWARCHI | BLAINDSYD | WRCH100001339 | | UNK | 03-DEC-14 00:00 | 05-JAN-15 00:00 | | | MACHINE PARTS | 1,000.000 |
| SWRCH10000 | | SEA | LCL | USCHI | AUSYD | TRAWARCHI | BLAINDSYD | WRCH100001340 | | UNK | 03-DEC-14 00:00 | 05-JAN-15 00:00 | | | MACHINE PARTS | 1,796.000 |
| S00001359 | | ROA | LTL | USCHI | USLAX | CAPINDORD | BOOGALLAX | S00001359 | | UNK | | | | | MACHINE PARTS | 3,500.000 |
| S00001372 | C00001106 | SEA | FCL | GBBTM | USIDH | ACEINDQXX | ACEINDPHL | MNC0820151 | 07202015 | UNK | 20-JUL-15 13:15 | 13-AUG-15 13:15 | MAERSK SEA | 74N | MACHINE PARTS NOS | 1,500.000 |
| S00001373 | C00001106 | SEA | FCL | GBBTM | USIDH | ACEINDQXX | ACEINDPHL | MNC0820152 | 07202015 | UNK | 20-JUL-15 13:15 | 13-AUG-15 13:15 | MAERSK SEA | 74N | BOOKS, NOS | 430.000 |

Figure 7 Cargo Wise Clientes

Fuente: CargoWise production

Mode: Transport Air Freight, Container LSE Loose, Type STD Standard House

Shipper: UNIENTORD, Address: 8770 WEST BRYN MAWR AVE, UNITED ENTERPRISES (US) CORPORATION, CHICAGO IL 60631 USORD

Consignee: WTGGBLON, Address: 45/47 WHITEHALL WESTMINST, WTG (GB) CORPORATION, LONDON GTL SQ1A 2BK GBLON

Local Client: UNIENTORD, Address: 8770 WEST BRYN MAWR AVE, UNITED ENTERPRISES (US) CORPORATION, CHICAGO IL 60631 USORD

Details: House Bill 500001408, Origin USORD, Destination GBLHR, Weight 576.000 KG, Chargeable 576.000 KG, Packs 10 CTN, Goods Value 6,500.00 USD, Insurance Value 6,500.00 USD, Description MACHINE PARTS, N.O.S, INCO Term CFR, Additional Terms Spot Rate 0.0000, Service Level I3, Entry Details ITN, Issue Date, Inspection UNK, Air Waybill Dims DEF, Charges Apply, Exporter Stmt., Screening Status UNK, Phase ALL, e-freight Status

Custom Fields: To make use of this tab, please setup shipment custom fields in Workflow Manager or in the Freight Shipment section of the system registry.

Job Management Links: Order Refs, Job Number, Job Type, Job Description, Job Status, Date, Goods Description

Figure 8 Cargo Wise shipments.

Fuente: CargoWise production

El importador puede crear el booking desde la página web de la compañía en el ítem de book:

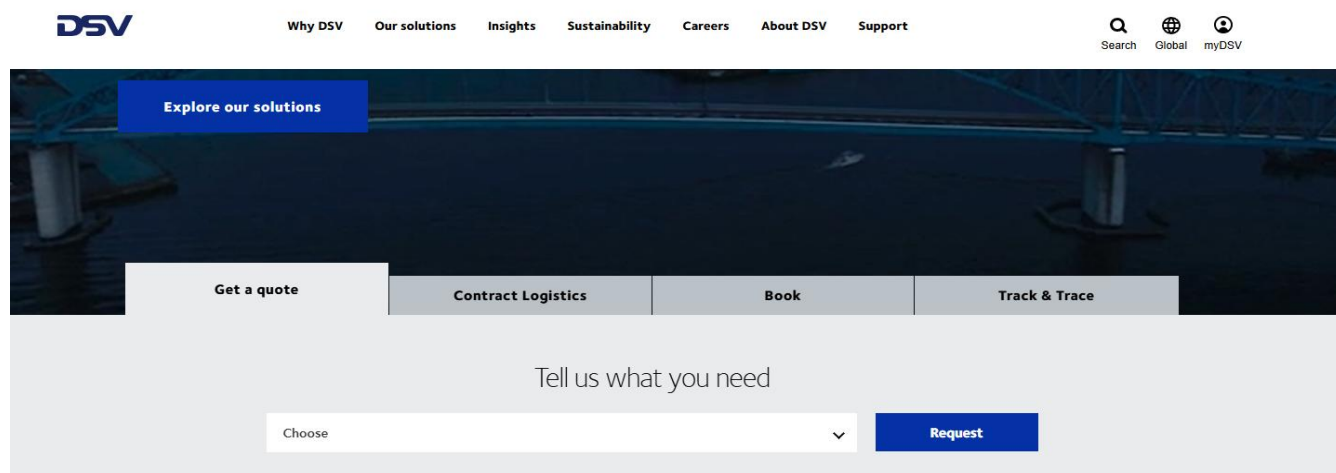


Figure 9 DSV Book

Fuente: <https://www.dsv.com/en/>

Buen día estimado cliente,

Espero se encuentren muy bien

Nos reportan un nuevo embarque desde xxx de su proveedor xxxxx

Incoterm: xx

A continuación relaciono detalles de booking así:

ETD: 22 ABR

ETA: 18 MAY

Quedo atenta,

Best regards,

Estefania Vasquez, External, Trainee

FIS Forwarding Import Sea

DSV Global Transport and Logistics

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

Fuente: Imagen propia DSV

Firma confirmación de Booking)

El proceso de radicación en el sistema MUISCA dentro de la empresa DSV inicia con el ingreso a la plataforma CargoWise, desde donde se descargan los documentos correspondientes:

el Máster Bill of Lading y el House Bill of Lading. Estos archivos deben ser revisados para

verificar que toda la información coincida y en el caso de encontrar diferencias entre los documentos, es necesario solicitar las correcciones correspondientes.

Además, se debe tener en cuenta el tiempo de tránsito de la carga. Si se trata de una carga de tránsito corto y no se cuenta con los documentos finales al momento de la radicación, es posible realizar el proceso con documentos en versión draft, siempre y cuando se deje constancia de que no son los definitivos.

Se debe tener cuidado con las cargas que no se radican a tiempo debido a que esto puede causar una extemporánea.



Figure 10 Documentos Transporte

Fuente: Imagen propia de DSV

Una vez verificados los documentos, se procede a realizar la radicación en MUISCA. Para ello, se accede en CargoWise a la sección Consol, luego a Documents, posteriormente a Arrival y finalmente a Radicación MUISCA. El sistema desplegará una ventana con las opciones de correos electrónicos correspondientes a los diferentes puertos del país. Es fundamental seleccionar el puerto adecuado de acuerdo con la información verificada en los documentos, como por ejemplo Barranquilla (BAQ), Cartagena (CTG) o Buenaventura (BUN).

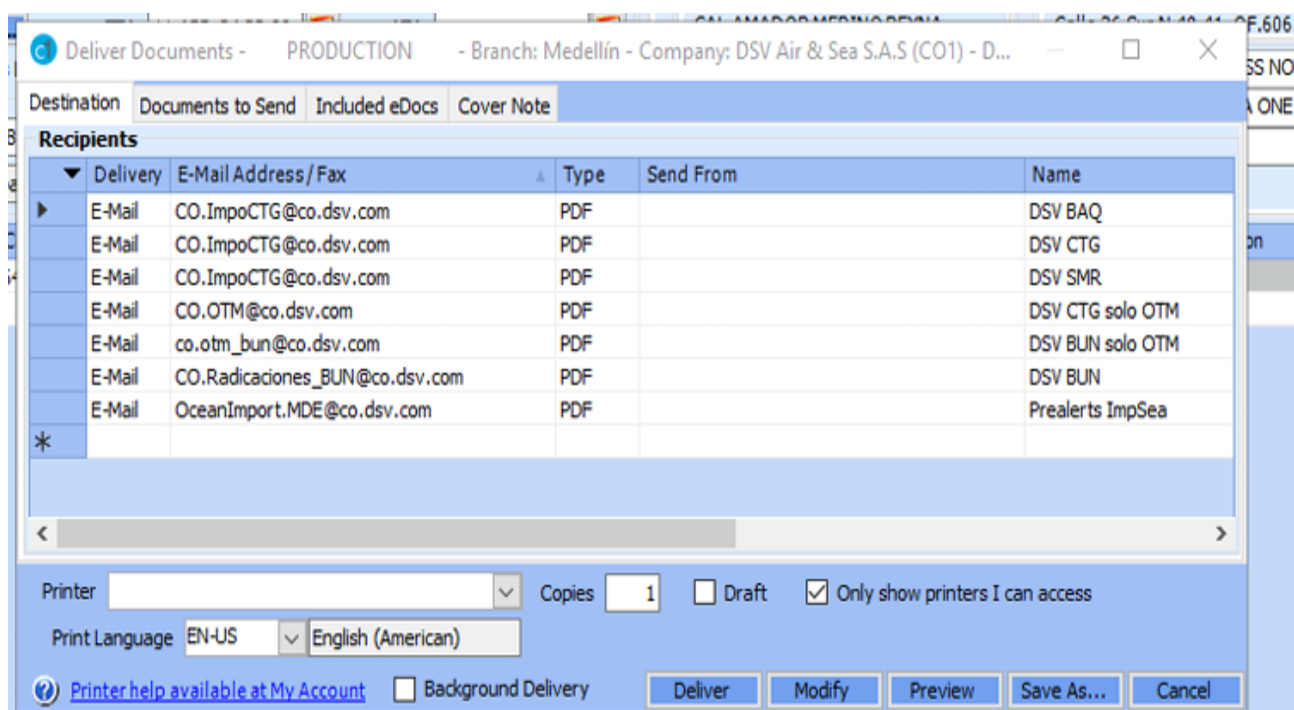


Figure 11 Radicaciones

Fuente: Imagen propia DSV

Una vez radicada la información se procede a Facturar y enviar al cliente la factura de acuerdo los incoterms y con todos los costos asociados a origen o destino

| | | |
|---|----|--|
|  | To | |
| | Cc | |
| Subject | | |

FACTURACION

Estimado Cliente
Buen día

Adjunto encontrara la factura Nro: XXX correspondiente a la carga en ref.
Cualquier novedad estaremos muy atentos.

Best regards,

Estefania Vasquez, External, Trainee
FIS Forwarding Import Sea



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

Figure 12 Firma de facturación

Fuente: Imagen propia de DSV

Finalizado todo el proceso se confirma el arribo de la mercancía, finalización y liberación de esta.

Tenemos el gusto de confirmarles arribo del despacho en referencia:

HBL
ATA:
MANIFIESTO:
MUELLE: SPIA
NAVIERA OCEAN NETWORK EXP (cn) LTD SZ BRCH
MN: MSC VICTORIA

Apenas contemos con finalización procedemos a notificar.

Estaremos informando avances.

Gracias por contar con nosotros y esperamos poder prestarle nuestros servicios para sus próximos embarques.

Notas:

Recuerde que el tiempo máximo para nacionalizar su mercancía es de 30 días y solamente solicitando una prórroga otorgada por la DIAN se contara con 30 días más para nacionalizar su carga.

This electronic message contains DSV information that is confidential and privileged. This information is specifically intended for the person (s) named at the top.

If you are not the recipient, any copy, distribution, use or other action based on the contents of this information is strictly prohibited.

If you receive this electronic transmission by mistake, please notify the sender by email, telephone or fax at the numbers determined above.

All services are rendered according to the DSV Standard Terms and Conditions.

Your legal position is materially altered due to DSV's limited liability in case of loss of, damage to or delay of your cargo.

DSV will furthermore obtain the right of lien over your cargo and all claims against DSV are time-barred after 1 year.

We recommend that you review the full text of the DSV Standard Terms and Conditions.

|

DSV Air & Sea S.A.S (CO1)

Medellín

Calle 26 Sur No. 48 - 91 Oficina 802 Ayurá Center Envigado 05 055422

Phone: +5744481600

Figure 13 Confirmación de arribo

Fuente: Imagen propia DSV

A continuación, se presentan algunos de los formatos de DSV AIR & SEA que se encuentran dentro del creación del embarque:

Routing Order

The form is titled "Routing Order" and features the DSV logo in the top left corner. A large rectangular box in the top right is labeled "Name and address of supplier". Below the title, there are four columns of text, each followed by a rectangular box for a signature or stamp:

- Recommendation**
We recommend the services of:
DSV correspondent:
- Empfehlung**
Wir empfehlen den Service von:
DSV correspondent:
- Recommendation**
Nous vous recommandons les services de:
Company stamp and signature:
Date of issue:
- Recomendación**
Les recomendamos prestar sus servicios a través de:
Company stamp and signature:
Date of issue:

At the bottom left, there is a vertical text string "110011001001001" and at the bottom right, the website "www.dsv.com" is listed.

Figure 14 Routing.

Fuente: DSV Corp

Bill of lading

| | | | |
|--|---|--|------------------------------------|
| Reference No: NOTMAD COMBINED TRANSPORT BILL OF LADING Based upon BIMCO COMBICOMNAVBILL | | | |
| Consigned to order of _____ | |  | |
| Notify party/address: _____ | | | |
| Place of receipt _____ | | Carrier: DSV Ocean Transport A/S P.O. Box 378 Kommunehus 1 DK-2005 Strandby Denmark CVR/VAT No: 25 13 34 55 | |
| Ocean vessel | Port of loading | | |
| Port of discharge | Place of delivery | Freight payable at | Number of original Bills of Lading |
| Marks and Nos | Quantity and description of goods | Gross weight kg, Measurement m ³ | |
| Particulars above declared by Shipper | | | |
| Freight and charges | RECEIVED the goods in apparent good order and condition and, as far as ascertained by reasonable trials of checking, as specified above unless otherwise stated. | | |
| For delivery of goods please apply to: | The Carrier, in accordance with and to the extent of the provisions contained in the Sea Waybill, and with liberty to sub-contract, undertakes to perform and/or in its own name to procure performance of the multimodal transport and the delivery of the goods, including all services related thereto, from the place and time of taking the goods in charge to the place and time of delivery and accepts responsibility for such transport and such services. The Shipper shall be entitled to transfer right of control of the cargo to the Consignee, the exercise of such option to be noted in the Sea Waybill and to be made no later than the receipt of the cargo by the Carrier. | | |
| Shipper's declared value of... | Place and date of issue | | |
| subject to payment of above extra charge. | Signed for | | |
| Note: The Shipper's attention is called to the fact that according to Clauses 10 to 12 and Clauses 24 of the Sea Waybill, the liability of the Carrier, in most cases, limited in respect of loss of or damage to the goods and delay. | By | | |
| | As agents to carrier | | |

Figure 15 Bill of lading.

Fuente: DSV Corp

5.3. Articulación del equipo de trabajo

El trabajo en equipo y la colaboración son fundamentales para la eficiencia operativa. Es importante la coordinación y colaboración entre las autoridades del Estado y los operadores de comercio exterior para que toda la operación se desarrolle satisfactoriamente. El funcionamiento es de acuerdo con la siguiente estructura:

Área de Ventas y Pricing

Esta área se encarga de la gestión comercial, la elaboración de cotizaciones y el contacto directo con los clientes. Define las condiciones comerciales y coordina con el resto del equipo para garantizar que los costos y tarifas se ajusten a las necesidades del cliente y a los requerimientos del servicio.

Agencia de Aduanas

Responsable de la gestión documental y del cumplimiento de los requisitos legales y aduaneros. Se encarga de la clasificación arancelaria, elaboración de declaraciones de aduana y contacto con las autoridades pertinentes para asegurar la liberación oportuna de las mercancías.

Colaboradores para Envíos de Documentos a Bodegas DSV

Este equipo apoya en la recolección, verificación y envío de la documentación necesaria para el ingreso y despacho de mercancías en las bodegas. Su labor garantiza que no existan demoras por falta de información o documentos incompletos.

Área de Operaciones de Tiempo y Exportaciones

Encargada de la coordinación logística y el cumplimiento de los tiempos de tránsito. Supervisa el proceso desde la recolección de la carga hasta su exportación o importación,

asegurando que se cumplan los itinerarios y que toda la documentación esté lista y en regla para el embarque.

En la siguiente imagen se puede visualizar a una parte del equipo de trabajo de DSV AIR & SEA sede Medellín de diferentes áreas entre ellos se encuentran Ventas y pricing, importaciones y exportaciones y la agencia de aduanas.

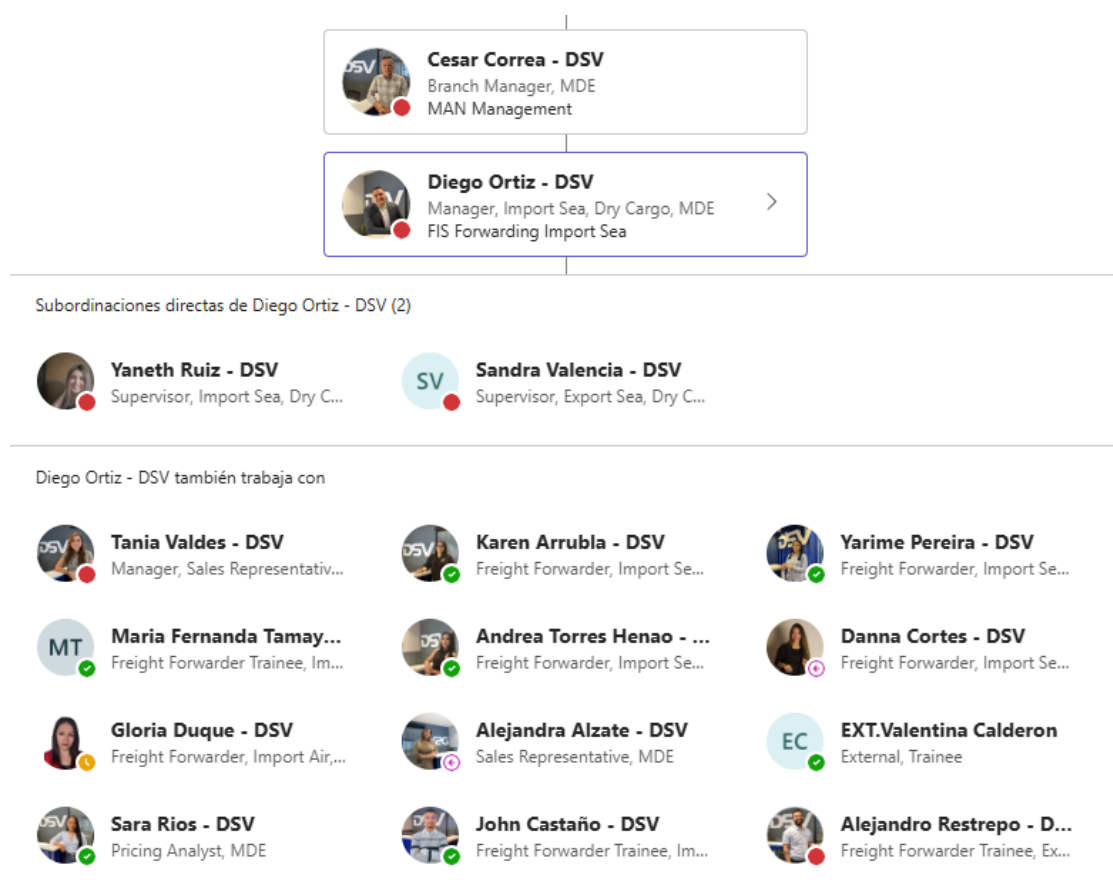


Figure 16 Equipo operaciones

Fuente: Imagen propia DSV

5.4. Facturación

La facturación es un proceso clave en la gestión financiera y tributaria. El Decreto 2242 de 2015 establece disposiciones sobre la factura electrónica en el comercio exterior, incluyendo su entrega y condiciones.

Para DVS se maneja el sistema integrado SAP en donde se acepta o se rechazan las facturas enviadas por la naviera, aerolínea, aduana y otras facturas que puedan derivarse de la operación

Adicionalmente en Cargowise se encuentra un módulo en donde se emiten facturas electrónicas al cliente previo a una cotización o acuerdo y en este también se puede facturar entre sucursales DSV de diferentes partes del mundo de acuerdo con si un costo que no estaba estimado se cobra a origen o en destino o si procede un profit entre ambas sucursales.

La aceptación de la factura en SAP se debe hacer lo antes posible para que esta pueda ser gestionada por finanzas previendo que los KPIS se cumplan

Finalmente, si se factura al cliente se deben tener en cuenta las fechas de cierre de cada cliente y emitir la factura en los tiempos establecidos.

The screenshot displays the DSV MyDSV tracking interface. At the top, there is a navigation bar with the DSV logo, links for Home, Track Shipment, and Support, and buttons for Create Account and Login. Below the navigation bar, the page title is 'HOME PAGE / TRACK SHIPMENT'. The main heading is 'Public track and trace', followed by a sub-heading: 'Here you can find all your shipments. If you can not find your shipment here please contact local support'. A search bar is provided with the placeholder text 'Search for shipments'. Below the search bar, it indicates 'Showing 1 of 1 results'. The shipment details are presented in a table-like format:

| | | | |
|-----------------------------------|--|-------------------------------------|---------------------------------|
| Shipment id SMIL0302252 | Status Completed | Sender ARSAGO SEPRIO, IT | Receiver RIONEGRO, CO |
| Booking id NA | Actual pick-up 18-Apr-2025 10:05 | Pick-up ARSAGO SEPRIO, IT | Handover BOGOTA, CO |
| | Handover responsibility of cargo 20-May-2025 08:45 | | |

Figure 18 My DSV

Fuente: MyDSV

Estos seguimientos se realizan para dar los estatus de las cargas a los clientes y mantenerlos informados de todo el seguimiento de la operación.

Primeramente, se ingresa a la plataforma de CargoWise, se toma el número del máster, y después hay que dirigirse a la página de internet, donde se hará el tracking de la motonave que lleva la carga y poder saber si las fechas estimadas de zarpe y arribo, continúan igual o si, por el contrario, han sido modificadas.

En el correo del cliente, debe ir en lo posible, el pantallazo del tracking anteriormente realizado de la motonave para dar veracidad de la información y que el cliente pueda tener un mejor manejo de su carga.

| | No. de viaje interno | Puerto | Llegada | Fecha de atraque | Hora | Estado | Salida | Fecha | Hora | Estado | Omitir |
|-----------------------|----------------------|----------------------|------------------|-------------------|--------------|-----------------------|---------------|-------------------|--------------|-------------------------|--------------------------|
| <input type="radio"/> | 641023 | SAN ANTONIO | Tuesday | 2025-04-22 | 06:54 | Actual Arrival | Thursday | 2025-04-24 | 13:00 | Actual Departure | <input type="checkbox"/> |
| <input type="radio"/> | | CALLAO | Monday | 2025-04-28 | 19:48 | Actual Arrival | Tuesday | 2025-04-29 | 23:20 | Actual Departure | <input type="checkbox"/> |
| <input type="radio"/> | | POSORJA | Friday | 2025-05-02 | 00:33 | Actual Arrival | Saturday | 2025-05-03 | 04:53 | Actual Departure | <input type="checkbox"/> |
| <input type="radio"/> | | MANZANILLO (PA) | Monday | 2025-05-05 | 19:36 | Actual Arrival | Tuesday | 2025-05-06 | 09:36 | Actual Departure | <input type="checkbox"/> |
| <input type="radio"/> | | CARTAGENA (COLOMBIA) | Wednesday | 2025-05-07 | 03:20 | Actual Arrival | Thursday | 2025-05-08 | 00:10 | Actual Departure | <input type="checkbox"/> |
| <input type="radio"/> | | CAUCEDO | Friday | 2025-05-09 | 13:24 | Actual Arrival | Sunday | 2025-05-11 | 07:12 | Actual Departure | <input type="checkbox"/> |
| <input type="radio"/> | | ROTTERDAM | Wednesday | 2025-05-21 | 00:16 | Actual Arrival | Sunday | 2025-05-25 | 15:06 | Actual Departure | <input type="checkbox"/> |
| <input type="radio"/> | | LONDON GATEWAY PORT | Thursday | 2025-05-29 | 18:00 | Estimated Arrival | Friday | 2025-05-30 | 18:00 | Estimated Departure | <input type="checkbox"/> |

Figure 19 Tracking.

Fuente: Hapag Vessel Tracker

6. Propuesta de Valor

Plan de Mejora de Procesos: Gestión Preventiva de Embarques no Pre Alertados

6.1. Identificación del Proceso Por Mejorar

Gestión inicial y trazabilidad de embarques marítimos y aéreos sin prealerta o con información incompleta que llegan sin haber sido registrados previamente en el sistema CW1 (CargoWise) o sin ser notificados por origen en los tiempos establecidos

6.2. Análisis del Proceso Actual

Tras la fusión, existen inconsistencias entre los sistemas de origen (DSV y Schenker).

Algunos embarques llegan sin haber sido pre alertados.

No se encuentra información clave como: Routing o documentos de transporte, valor del flete o si el HBL debe ser emitido en origen

El equipo operativo debe crear el embarque en CW1 desde cero en el momento de la llegada, lo que genera:

Pérdida de trazabilidad

Riesgos de error

Retrasos en la atención al cliente y en el despacho

6.3. Reformulación del Proceso

Crear un protocolo estandarizado de prealerta obligatoria para todo embarque marítimo importado, validado por un punto de control previo al arribo, centralizando la información mínima requerida y automatizando alertas de seguimiento si no se cumple.

6.4. Redacción del Plan de Mejora

Objetivo: Prevenir la recepción de embarques no registrados en CW1 y garantizar que toda carga cuente con una prealerta con datos básicos antes del arribo.

Acciones clave:

Crear un checklist de información mínima para el registro del embarque (shipper, consignee, puerto, ETA, HBL, MBL).

Establecer un correo o portal único donde se concentren todas las prealertas, ya sea del sistema DSV o Schenker.

Asignar responsables por zona geográfica o cliente para hacer seguimiento proactivo.

Establecer controles más estrictos en la verificación de la documentación para reducir los errores y garantizar que todos los documentos cumplan con los requisitos legales y aduaneros desde origen.

Configurar una alerta automática en CW1 que notifique si el embarque no ha sido creado 48 horas antes del ETA.

Establecer mecanismos de comunicación efectiva entre los equipos de DSV y Schenker para asegurar que las operaciones combinadas se realicen sin problemas, mejorando la atención al cliente.

6.5. Comunicación del Plan

Realizar una reunión con todo el equipo operativo y de atención al cliente para explicar el nuevo protocolo.

Elaborar una guía visual (checklist + flujo) de prealerta obligatoria.

Enviar boletín interno semanal durante el primer mes para reforzar la implementación.

6.6. Ejecución del Plan

Fase piloto con los clientes que presentan más reincidencia en cargas no prealertadas.

Uso de una hoja de control compartida para hacer seguimiento de embarques con prealerta y sin prealerta.

Revisión diaria por parte del líder operativo para validar cumplimiento del protocolo.

6.7. Evaluación del Resultado

Medir en un periodo de 1 mes:

Número de embarques que llegaron sin prealerta.

Tiempos promedio de creación del shipment en CW1 (antes vs después del plan).

Nivel de satisfacción del cliente (si aplica).

Ajustar el protocolo según hallazgos y extenderlo al 100% de la operación.

7. Aportes a mi Formación Personal

Durante esta práctica, desarrollé habilidades fundamentales como la gestión del tiempo, la resolución de problemas bajo presión y la adaptabilidad frente a contextos cambiantes. La necesidad de actuar con rapidez ante cualquier novedad de diferente naturaleza fortaleció mi capacidad para mantener la calma, tomar decisiones acertadas y comunicarme de manera efectiva. Aprendí a trabajar en equipo en un entorno exigente, valorando la empatía, la responsabilidad y el compromiso con los resultados. Además, esta experiencia reforzó mi ética laboral, al entender la importancia del detalle y la proactividad en el día a día.

8. Aportes a mi Formación Profesional

Desde el punto de vista profesional, la práctica me permitió aplicar conceptos clave de comercio internacional, logística y regulación aduanera en un entorno real y exigente como lo es el Freight Forwarding marítimo, a su vez pude aprender de otras áreas de la empresa, como de exportaciones marítimas e importaciones aéreas. Pude familiarizarme con plataformas especializadas como CW1 (CargoWise) y SAP, comprender la importancia de participar activamente en la ejecución y trazabilidad de embarques. Asimismo, adquirí conocimientos sobre integración operativa post-fusión, fortalecí mi criterio técnico y desarrollé una visión más global sobre la cadena logística internacional. Esta experiencia me brindó una base sólida para desempeñarme con mayor seguridad en el campo de los negocios internacionales.

9. Conclusiones

Durante el desarrollo de las prácticas empresariales en DSV, fue posible comprender en profundidad los procesos logísticos relacionados con todo el proceso de importación y la gestión documental, de esta manera se destaca la importancia de los negocios internacionales en un mercado tan globalizado como el de ahora. se evidenció la relevancia del uso de plataformas tecnológicas especializadas, como CargoWise, el manejo de herramientas ofimáticas y de otros recursos tecnológicos que son de suma importancia para la gestión eficiente de operaciones de comercio exterior, el uso integrado de estas me permitió familiarizarme y manejar estas herramientas especializadas

La experiencia en DSV permitió desarrollar habilidades prácticas clave como el manejo de tiempos, la atención al detalle y la capacidad de adaptación a procedimientos exigentes, lo cual contribuyó significativamente al crecimiento personal y profesional.

Por otro lado, la formación académica recibida en la universidad, desde las materias impartidas por diferentes programas de la facultad de ciencias administrativas, económicas y contables proporcionó una base sólida para comprender los procesos de la empresa y ejecutar las tareas asignadas de manera eficaz. Finalmente, la orientación constante del docente asesor fue fundamental para aclarar dudas, fortalecer el análisis crítico del trabajo realizado y mantener una actitud reflexiva y propositiva a lo largo de todo el proceso de práctica, aportando confianza y respaldo en el desarrollo profesional.

10. Recomendaciones

Recomendaciones para DSV: Considero que es una empresa que es muy completa en muchos sentidos, es una empresa que actúa con rapidez ante cualquier situación que se presente, lo que hace que las operaciones no se detengan, es una empresa que integra muchas áreas y que permite aprender de cada una. Recomiendo que se fortalezcan las estrategias para retener al talento humano dentro de la empresa, ya que la salida de un colaborador no solo afecta la continuidad operativa, sino que también implica una reestructuración del equipo de trabajo que puede impactar en los tiempos, la calidad del servicio y la estabilidad de los procesos.

Recomendaciones para el líder del proceso: Durante mis prácticas tuve mucho apoyo no solo de mi líder sino también desde la gerencia hasta mis compañeros de diferentes departamentos. No tengo recomendaciones para este equipo, resalto inmensamente que el ambiente laboral, el ambiente profesional y el compañerismo son excelentes.

Para la Universidad y para la coordinación de práctica: considero importante que algunas materias del pensum se enfatizen más o tengan mayor presencia, por ejemplo, sería mucho más fácil para el estudiante contar con una materia en la que solo se centre en el uso de los INCOTERMS en la cadena logística. Además, considero importante el uso del idioma inglés y de términos más técnicos durante la formación académica. En cuanto a la coordinación de prácticas no reporto recomendaciones

11. Referencias

- DIAN. (n.d.). *Agente de carga Internacional*. OFICIO 906709 DE 2021.
https://normograma.dian.gov.co/dian/compilacion/docs/oficio_dian_906709_2021.htm
- DIAN. (n.d.). *Páginas - Trámites aduaneros*. DIAN. Retrieved May 29, 2025, from
<https://www.dian.gov.co/tramitesservicios/tramites-y-servicios/Paginas/tramites-aduaneros.aspx>
- DSV. (n.d.). *DSV COLOMBIA*. <https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/latam/dsv-colombia>
- DSV. (n.d.). *Estructura del grupo*. <https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/estructura-del-grupo>
- DSV. (n.d.). *Historia*. historia: Origen, fusiones y adquisiciones.
<https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/historia>
- DSV. (n.d.). *Sobre DSV*. <https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv>
- DSV. (n.d.). *Trainee Academy: Conviértete en un freight forwarder certificado*. DSV.
Retrieved May 29, 2025, from <https://www.dsv.com/es-mx/empleo-en-dsv/trainee-academy>
- DSV. (n.d.). *Transporte marítimo*. Transporte marítimo. <https://www.dsv.com/es-mx/nuestras-soluciones/modos-de-transporte/transporte-maritimo>
- DSV. (n.d.). *Valores*. <https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv/valores>
- Terminología Logística: Glosario y Definiciones* | DSV, s. f.)