

Informe final de la práctica empresarial.

Informe de Practicas

Asistente Comercial de Dsv Air & Sea S.A.S

Sara Melissa Ríos Palacio

Asesora:

Yasmin Vásquez

Cooperador:

Cesar Correa

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables.

Negocios internacionales

Medellín

2022 01

Informe final de la práctica empresarial.

Tabla de Contenido

| | |
|--|----|
| Glosario | 6 |
| Resumen ejecutivo..... | 9 |
| Introducción..... | 10 |
| 1. Antecedentes | 12 |
| 2. Empresa Objeto de la Práctica | 14 |
| 2.1 Objeto Social..... | 14 |
| 2.2 Misión | 14 |
| 2.3 Visión..... | 14 |
| 2.4 Valores Corporativos | 14 |
| 2.5 Objetivos Estratégicos | 15 |
| 2.6 Rol Comercial | 15 |
| 3. Agencia Objeto de la Práctica | 16 |
| 3.1 Cargo Desempeñado | 16 |
| 3.2 Perfil del Cargo | 16 |
| 3.3 Objetivo del Cargo..... | 16 |
| 3.4 Funciones Para Realizar..... | 17 |
| 3.5 Relación con otros Cargos | 17 |
| 3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo | 18 |
| 3.7 Condiciones de Trabajo | 19 |
| 3.8 Entrenamiento | 19 |

| | |
|---|----|
| | 3 |
| Informe final de la práctica empresarial. | |
| 3.9 Competencias..... | 20 |
| 3.10 Responsabilidades..... | 20 |
| 3.11 Deberes | 21 |
| 3.12 Riesgos del Cargo | 21 |
| 4. Características de la Práctica..... | 22 |
| 4.1 Justificación | 22 |
| 4.2 Objetivo general..... | 25 |
| 4.3 Objetivos específicos | 25 |
| 5. Informe Ejecutivo..... | 27 |
| 5.1 Creación, renovación y actualización de clientes por medio de la aplicación SADE. 27 | |
| 5.2 Solitud de cotizaciones Aéreas. | 31 |
| 5.3 Solitud de cotizaciones LCL y FCL. | 32 |
| 5.4 Solitud de cotizaciones Marítimas – GPM | 35 |
| 5.5 Formalización de tarifas..... | 35 |
| 5.6 Instrucciones de embarques (CTS)..... | 36 |
| 5.7 Manejo de embarques ruteados..... | 38 |
| 5.8 Propuesta de valor..... | 41 |
| 6. Aporte a mi formación personal..... | 43 |
| 7. Aportes a la formación profesional | 44 |
| 8. Conclusiones | 45 |
| 9. Recomendaciones..... | 46 |

| | |
|---|----|
| Informe final de la práctica empresarial. | 4 |
| 10. Bibliografía y Cibergrafía..... | 47 |

Informe final de la práctica empresarial.

Índice de Ilustraciones

| | |
|---|----|
| Ilustración 1. Logo DSV..... | 16 |
| Ilustración 2. Solicitud de documentos para creación en el sistema. | 27 |
| Ilustración 3. Solicitud de documentos para renovación en el sistema. | 28 |
| Ilustración 4. Solicitud de documentos para actualización en el sistema. | 28 |
| Ilustración 5. Plataforma para el ingreso de los documentos. | 29 |
| Ilustración 6. Modulo para ingresar documentos. | 30 |
| Ilustración 7. Creación del trámite. | 30 |
| Ilustración 8. Ingreso de documentos. | 31 |
| Ilustración 9. Solicitud de cotizaciones aéreas. | 32 |
| Ilustración 10. Formato para cotización LCL marítima. | 33 |
| Ilustración 11. Formato para solicitud de cotización FCL marítimo..... | 34 |
| Ilustración 12. Tarifas marítimas por aplicación GPM. | 35 |
| Ilustración 13. Tarifas marítimas por aplicación GPM. | 36 |
| Ilustración 14. Formato de instrucciones de embarque (CTS). | 37 |
| Ilustración 15. Instrucciones enviadas al equipo de operaciones. | 38 |
| Ilustración 16. Notificación de origen de ruteado. | 39 |
| Ilustración 17. Vinculación del cliente ruteado con la aduana. | 40 |
| Ilustración 18. Notificación de cargos a facturar..... | 40 |
| Ilustración 19. Excel realizado como propuesta de valor..... | 42 |

Informe final de la práctica empresarial.

Glosario

Air Freight: El flete aéreo es otro término para la carga aérea, es decir, el envío de mercancías a través de un transportista aéreo. Los servicios de transporte aéreo son los más valiosos cuando se trata de mover envíos urgentes por todo el mundo.

Bill of Lading: Un conocimiento de embarque es un documento obligatorio proporcionado por un transportista a un remitente que detalla el tipo de envío, la cantidad y el destino del envío. El documento cumple tres funciones principales. Sirve como un contrato, un recibo de envío y especifica el título de propiedad de la carga.

Booking: Es la solicitud de un cliente para reservar bienes, espacio de almacenamiento o servicios proporcionados por varios proveedores. Incluye el acuerdo sobre las condiciones de transporte tales como precio, tiempo y responsabilidad.

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 IMO se deben a las siglas International Maritime Organization y engloban todos aquellos productos y materiales transportables que por sus características representan un riesgo para la seguridad y la salud de las personas. Estas son clasificadas en 9 categorías diferentes, según sus características y grado de peligrosidad.

Cargo: Se refiere a bienes o productos que se transportan de un lugar a otro, ya sea por agua, aire o tierra. Se utiliza para todo tipo de mercancías, incluidas las transportadas por ferrocarril, furgoneta, camión o contenedor intermodal.

Informe final de la práctica empresarial.

Carrier: Es una empresa o una persona legalmente autorizada para transportar mercancías por tierra, agua y aire. Por lo general, el transportista trabaja con cargadores para enviar mercancías de un lugar a otro.

Chargeable Weight: La medida utilizada por los transportistas para determinar el precio que pagará por enviar sus productos. Se calcula como el peso real (peso bruto) o el peso volumétrico (también llamado volumen o dimensional) del envío, se toma el que sea mayor.

Código 64: Es el número con que el identifican a cada cliente vinculado a DSV, cada cliente cuenta con una identificación diferente (es como la cedula) y siempre comienza por el número 64.

Consignee: Es una persona o empresa a quien se le van a entregar las mercancías. Las partes interesadas en el proceso de transporte son el destinatario, el expedidor y el transportista. El remitente envía los envíos al destinatario a través de un proveedor de servicios de entrega que es el transportista. Un agente de carga puede ser considerado un destinatario intermedio.

Consolidation: Es el proceso en el que un transportista o una empresa de envío combina varios envíos más pequeños en un contenedor completo. Normalmente, la consolidación favorece tanto al transportista como al remitente. En el caso del transportista, ayuda a reducir el costo del envío ya agilizar la entrega de la mercancía. Y para el cargador con un envío más pequeño, no tendría que pagar por un envío de contenedor completo.

Customs Clearance: El despacho de aduana es el acto de pasar las mercancías por la autoridad aduanera para facilitar el movimiento de carga hacia un país (importación) y fuera del país (exportación).

Informe final de la práctica empresarial.

Door-to-door: Es un arreglo de envío en el que los bienes se entregan del remitente al cliente.

Ruteado: Es una 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.

FCL (Full-Container-Load): Es un contenedor completamente cargado por el remitente, que luego se entrega al transportista para su posterior transporte y entrega.

LCL (Less-Than-Container-Load): Se refiere a cargas parciales en un contenedor. Una característica especial es que con el transporte LCL, las cargas individuales de diferentes remitentes se envían en un contenedor consolidado.

Port of Loading (POL): 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 el puerto de salida.

Port of Destination (POD): Es un lugar donde un buque descarga una parte o la totalidad de sus envíos. Posteriormente, los envíos se envían a sus distintos destinatarios.

Pricing: Es el equipo de DSV que se encarga que proporcionar las tarifas para las diferentes cotizaciones.

Ruteados: Clientes remitidos de oficinas DSV del exterior.

Shipment: Es enviar mercancías por todos los modos de transporte o simplemente a la cantidad total de mercancías transportadas.

Shipper: Es una persona o una empresa responsable de organizar y transportar mercancías de un punto a otro. Generalmente, el cargador corre con el costo del flete, salvo que se indique lo contrario en el contrato de transporte antes del envío.

Informe final de la práctica empresarial.

Resumen ejecutivo

El presente informe presenta toda la información acerca de la realización de prácticas empresarial en el área comercial de la empresa DSV AIR & SEA, donde inicialmente se presenta información relevante sobre la empresa y posteriormente se expone paulatinamente las funciones y procesos realizados para apoyar al área durante el tiempo de práctica, ejecutando los conocimientos adquiridos durante la carrera.

Así mismo todo lo planteado a continuación hace parte de las funciones que como practicantes debemos desempeñar, alcanzando un mayor conocimiento de cada una de ellas y un enriquecimiento en el manejo que se debe tener con los clientes. Finalmente, se comparte la percepción obtenida que se considera importante para mejorar las funciones que desarrolla el practicante y así mejorar los procesos.

Informe final de la práctica empresarial.

Introducción

Las prácticas profesionales son un conjunto de actividades desempeñadas por un estudiante como una formación complementaria que lo sumerge en el ámbito laboral real durante un periodo determinado de tiempo, la cual es directamente relacionada con el área de estudio profesional. El proceso de prácticas sobre el cual se pretende informar se realizó en la empresa DSV AIR & CEA donde la modalidad con la misma es un contrato de aprendizaje SENA por 6 meses, siendo la empresa la encargada de capacitar al estudiante practicante sobre la manera en la cual debe desempeñarse dentro del Área comercial poniendo en uso los conocimientos adquiridos en su paso como estudiante dentro de la universidad anudado con la manera propia de la empresa de ejercer todos sus procesos empresariales. Esta capacitación se dio de manera presencial y tuvo acto en la primera semana de las prácticas laborales, posterior a la pasada capacitación el estudiante tuvo un acompañamiento constante dentro del Área Comercial que le perfeccionó y aclaró cualquier inquietud que se viese presentada, pudiendo así aportar al desarrollo de la empresa de manera eficiente.

El desarrollo metodológico del presente informe tiene como intención describir todo el conjunto de prácticas como un proceso que fue ejecutado por la estudiante en el tiempo que tuvo presencia laboral en la empresa DSV AIR & CEA; es así como se recolecta la información pertinente para la elaboración del informe y se adquieren conocimientos que le permitieron crecer como pronto profesional en la carrera de Negocios Internacionales por medio de la ejecución de las actividades asignadas.

La presente practica laboral sobre la cual se informa, se trae a resalto en la primera sección del informe que data de presentar toda la información necesaria sobre la empresa y

Informe final de la práctica empresarial.

en específico el Área Comercial que es donde se desenvuelve y acciona la estudiante, continuamente en el desarrollo del informe se presentan temas de calidad, seguido de la propuesta de valor hacia un proceso específico de la empresa como una recomendación hacia la misma y finalmente algunas recomendaciones sustanciales.

Los resultados de este trabajo de prácticas tuvieron un gran impacto en la estudiante que pudo ser adquirido gracias al acompañamiento de la Universidad Católica Luis Amigó y a la empresa DSV AIR & CEA en conjunto con todos sus colaboradores que estuvieron presente para esclarecer las dudas y guiar sobre la oportuna manera del qué hacer diario en la empresa o el mundo laboral de los negocios internacionales.

Informe final de la práctica empresarial.

1. Antecedentes

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

1989: Este año llegó la internacionalización con la adquisición de dos empresas exportadoras competidoras, Borup Autotransport A / S y Hammerbro A / S-Bech Trans.

1997: Adquirieron la empresa Samson Transport Co. A / S.

1999: Adquirieron la empresa Svex Group AB.

2000: Fue el paso al fortalecimiento global con la adquisición de DFDS Dan Transport Group, que condujo a una nueva era y estrategia.

2005: Se posicionaron 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.

2008: Se posiciono en Suramérica y ahora está presente en todos los continentes, con la adquisición de ABX LOGISTICS. Además, se posiciono en Europa, especialmente en Italia, Alemania, Francia y España.

Informe final de la práctica empresarial.

2016: DSV adquirió UTI Worldwide Inc., fortaleciendo la posición en todo el mundo, particularmente en EE. UU. y África.

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

2021: DSV ha adquirido el negocio GIL (Global Integrated Logistics) de Agility. La empresa combinada lidera la tercera posición mundial dentro del sector del transporte y la logística como empresa transitaria.

DSV es una de las empresas con mayor reconocimiento a nivel mundial, con más de 60 años de experiencia en el mercado colombiano y presencia en más de 90 países.

Informe final de la práctica empresarial.

2. Empresa Objeto de la Práctica

2.1 Objeto Social

Empresa de transporte y logística internacional DSV AIRS & SEA S.A.S.

2.2 Misión

“Es una empresa que se enfoca en la excelencia operativa, a través de elementos como la transparencia, la productividad y la escalabilidad, llevando a cabo una adecuada cadena de suministros que brinde soluciones eficientes a sus clientes y que a su vez permita la sostenibilidad necesaria para enfrentar los desafíos del día a día”.

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”.

2.4 Valores Corporativos

Nuestra cultura y servicio están definidos por nuestros valores globales, por tanto:

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

Informe final de la práctica empresarial.

- 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

Los principales objetivos de la compañía son:

Ser una empresa líder a nivel mundial en el sector de logística y transporte.

Conseguir un crecimiento sostenible de la empresa.

Dar soluciones eficientes a los clientes.

2.6 Rol Comercial

DSV AIR & SEA es una empresa privada dedicada a la logística y transporte de mercancías a nivel mundial, ofrece rutas alternativas y horarios flexibles que se adaptan a las necesidades más exigentes de transporte aéreo y marítimo de mercancías alrededor del mundo. Sus expertos en proyectos industriales atienden las necesidades de transporte extraordinario, despacho aduanero y asesoramiento en comercio internacional.

Informe final de la práctica empresarial.

3. Agencia Objeto de la Práctica

Ilustración 1. Logo DSV.



Empresa de transporte y logística internacional DSV AIRS & SEA S.A.S.

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

3.1 Cargo Desempeñado

Practicante del aérea comercial - Trainee Comercial

3.2 Perfil del Cargo

El practicante estudiante de negocios internacionales deberá contar con conceptos base del comercio exterior, Excel avanzado y dominio del idioma del inglés, análisis de documentos y manejo de plataformas de comercio exterior.

3.3 Objetivo del Cargo

Apoyar los procesos que se llevan a cabo en el área comercial, dar seguimiento a la solicitud de documentos legales a los clientes y revisión de estos, solicitar ofertas al área de pricing y formalización de estas y control de las cotizaciones realizadas.

Adicional ayudar con el diligenciamiento de instrucciones de embarque para importaciones y exportaciones y demás labores que requieran apoyo para brindar una respuesta oportuna a los clientes.

Informe final de la práctica empresarial.

3.4 Funciones Para Realizar

Creación y renovación de los clientes que tendrá operaciones con la empresa. Así como su revisión y debido control, de las vigencias de los documentos seguridad y crédito.

Solicitar ofertas al área de pricing, cotizar embarques en las diferentes plataformas que tiene DSV y formalizarla para finalmente enviarlas al cliente.

Gestionar la creación o renovación de los clientes con las aduanas a vincular.

Apoyo al aérea comercial de la sucursal de Medellín.

Encargarse de los ruteados asignados desde origen, estar en todo el proceso hasta finalizar la operación, brindar al área de operaciones instrucciones de embarque, tarifas de ventas y netas y la aceptación del cliente.

Enviar tarifas semanales a los clientes y creación de tarifas en el software establecido por la empresa.

3.5 Relación con otros Cargos

La relación del practicante con otros cargos va direccionada desde la gerencia hasta la parte operativa, el practicante brindara apoyo desde el primer acercamiento con el cliente (creación y vinculación a la empresa, obteniendo el código 64), hasta concretar una operación ya sea exportación o importaciones, dando apoyo a la parte operativa en documentos necesarios y entrega de información para poder proceder con las cargas.

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

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

Informe final de la práctica empresarial.

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 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 m².

3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo

- Computador de mesa.
- Teléfono con salida a llamadas nacionales e internacionales, con auriculares.
- Correo electrónico.
- Acceso a plataforma principal de la empresa para la creación o renovación de clientes.
- Acceso a programas y otras plataformas de la empresa para cotizar embarques marítimos (LCL Y FCL), aéreos y terrestres, en la modalidad de importaciones o exportaciones, como:

Informe final de la práctica empresarial.

- 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 y actualizar el estado de los clientes en cuanto a documentación,
- Impresora de uso general.

3.7 Condiciones de Trabajo

Modalidad presencial en horarios flexibles (6am-3pm / 7am-4pm / 8am-5pm) cumpliendo 8 horas diarias, brindando todo lo necesario para la realización de las labores, cuentan con un buen ambiente laboral además de las cómodas instalaciones.

Contamos con una hora para 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.

3.8 Entrenamiento

El primer acercamiento estuvo a cargo de la Sra. Clara Vélez (recursos humanos) quien nos dio la bienvenida, presentación de las áreas de la empresa y los puestos de trabajo.

La información sobre la seguridad, riesgos y accesos a la empresa fue dada por el Sr. Nilson Díaz (jefe de seguridad).

Informe final de la práctica empresarial.

La capacitación sobre las funciones a realizar dentro del área comercial estuvo a cargo de Srta. Tatiana Peñaranda y Mónica Bueno quienes son las Sales Support, ellas me brindaron toda la información necesaria para desempeñarme en mi puesto como practicante y cumplir con las funciones solicitadas.

3.9 Competencias

Buen manejo y control de las actividades asignadas.

Habilidades en manejo de herramientas ofimáticas.

Adecuado manejo de los tiempos de respuesta.

Comprensión del inglés dado que el contenido de las aplicaciones, como algunos correos electrónicos tienen contenido en inglés.

Conocimiento de Excel.

Responsabilidad.

Manejo de los INCOTERMS y vocabulario del comercio exterior.

3.10 Responsabilidades

Actualización oportuna de los clientes, de no estar con vigencia en documentos de seguridad las operaciones se pueden retrasar y generar demoras que deberán ser asumidas por los clientes o en algunos casos por DSV AIR & SEA.

Diligenciamiento de las instrucciones de embarque (CTS) deben estar totalmente correcta la información del Shipper y Consignee, a su vez la entrega de tarifas al personal de operaciones. Esta información es primordial para el adecuado manejo de la carga del cliente y poder llevar a cabo con éxito la negociación.

Informe final de la práctica empresarial.

3.11 Deberes

Vinculación y actualización de clientes.

Control de las vigencias de los clientes.

Solicitar y formalizar cotizaciones.

Vinculación de clientes que realizaran exportaciones con las agencias de aduana.

Registro de las cotizaciones elaboradas.

Cumplir con el horario laboral.

Brindar un trato respetuoso a cliente y compañeros de trabajo.

3.12 Riesgos del Cargo

La no creación o renovación de los clientes oportunamente causa demoras en las operaciones, debido a que por políticas de la empresa no se puede proceder hasta no contar con código 64.

La equivocación en la formalización de las cotizaciones acarrea perdidas en las operaciones, que pueden llegar a ser asumidas por DSV.

Tener muy presente los gastos de origen o destino, de acuerdo con el INCOTERM negociado, con el fin de no generar perdidas.

Diligenciar correctamente las instrucciones de embarque, con toda la información del shipper y consignee, datos de contactos correctos y direcciones. Un error en este punto puede generar demoras en las operaciones y extra-costos.

Informe final de la práctica empresarial.

4. Características de la Práctica

4.1 Justificación

La presente justificación tiene como base exponer la relevancia del proceso de práctica, es un ensayo que pretende poner en evidencia las ideas que fundamentan las influencias que se producen en los sujetos que se encuentran en el entorno de este proceso, estos serían el practicante y sus colaboradores empresariales.

Las prácticas empresariales son un proceso mediante el cual el alumno valida sus conocimientos adquiridos en su proceso como estudiante universitario por un periodo determinado de tiempo dentro de una empresa directamente relacionada con su área de estudio. Dentro del ciclo de vida del alumno se reconocen las prácticas empresariales como una etapa sustancial del cual se considera que influyen en el futuro profesional, siendo el primer acercamiento y contacto con el gremio, sumado con la posibilidad de que es un proceso netamente formativo.

El alumno es aquella persona que está dispuesta a adquirir saberes nuevos de los cuales desconocía, por tanto esto lo somete a un esfuerzo de no encasillarse en que lo único real para él es solo lo que ya conoce sino que, existe una diversidad de saberes más en el mundo del cual puede nutrir sus conocimientos, es así como se logra ver que el mundo dentro de su división laboral se especializa por gremios, dado a que es necesario de que se creen profesionales que conozcan el qué hacer de cada área de actividad, por ende aquella persona que desea incursionar en un área de actividad laboral en específico debe de entender el funcionamiento del medio (parte de los saberes adquiridos en su formación) y adquirir capacidad de pronta reacción hacia las eventualidades que se puedan presentar en el ámbito laboral. Partiendo de lo anterior y de la idea “las prácticas profesionales son el

Informe final de la práctica empresarial.

esfuerzo por parte del alumno depositado en una empresa por medio de sus conocimientos previos” se puede deducir que, el alumno para introducirse en un ámbito profesional debió primero de capacitarse para poner en acción sus saberes, dado a que estos mencionados conocimientos no son inherentes a la persona y, mencionada práctica profesional le permitirá afianzar los saberes en su formación de alumno pero mucho más que eso, las prácticas profesionales conceden al practicantes tres factores que considero relevantes, los cuales son:

- Prácticas profesionales como primera oportunidad laboral: Los gremios laborales optan por contratar a personas que acumulen cierto rango de experiencia dentro del gremio, lo cual estas preferencias dificultan una contratación a aquellos profesionales recién egresados, es así como estas prácticas son percibidas como un acercamiento idóneo que le permite al pronto egresado reunir experiencia e inclusive consolidarse un puesto en una empresa por su buen desarrollo dentro de la misma o en lo posible sumarse una buena carta de recomendación para futura postulación laboral.
- Prácticas profesionales como mecanismo para vencer el miedo: Al ser un proceso formativo dentro de un ámbito laboral real, le permite al practicante vencer ese primer miedo sobre su desenvolvimiento en un puesto o cargo formal, lo cual acarrea responsabilidades y adaptaciones por cumplir.
- Prácticas profesionales como un vistazo al futuro profesional: Este proceso de prácticas es un contrato de aprendizaje que le permite al alumno ver y analizar sus potencialidades y falencias dentro del gremio, así el mismo puede proponerse ser mejor y aprender todo lo posible para ser un futuro profesional de excelencia dado a que es de recordar de que las prácticas son formativas y éste en esa etapa está poniendo a prueba sus conocimientos previos y posteriores.

Informe final de la práctica empresarial.

Por otro lado, tenemos el rol de todos los actores que dentro de la empresa aportan a la formación y seguimiento del practicante, declarando que el practicante no debe de ser el único beneficiado con este contrato de aprendizaje, para las empresas es de suma importancia captar estos alumnos que vienen de un proceso largo y arduo de capacitación para el área de actividad que poseen tanto potencial nuevo del cual las organizaciones desconocen o podrían ser perfeccionadas. De lo anterior se rescata que todo este nuevo personal supone varias ventajas como:

- Captación de ideas actuales: Las empresas se nutren de ideas nuevas que se encuentran a la vanguardia de lo que podría estar pidiendo el mercado
- Remuneración en costos de estudiante y no de profesional: Es el pago devengado hacia el practicante como una persona que aún posee título de estudiante y no de profesional, por ende, su remuneración es en menor cuantía.
- Contrato laboral nuevo: En ciertas circunstancias las empresas podrían tener vacantes de puestos nuevos o abrir cargos para nuevos puestos de trabajo, estos pueden ser ocupados por practicantes que se convertirán prontamente en profesionales y que poseen el valor agregado de que ya conocen el funcionamiento interno de la empresa y del desempeño que los mismos esperan.

Se puede concluir que las prácticas profesionales son un proceso significativo para todos los sujetos involucrados en ella, siendo estos el practicante profesional y la empresa receptora, donde estos se vinculan por medio de un contrato de aprendizaje que les posibilita beneficiarse de forma mutua y significativa. Por parte del practicante se favorece por ser esta su primer fuente de acercamiento hacia el mundo laboral real donde es formativa, es decir que este será guiado sobre la manera correcta de realizar y desempeñar de la mejor manera su cargo, y por el lado de la empresa tenemos que la misma hace goce

Informe final de la práctica empresarial.

de instruir y guiar al practicante en su proceso de formación, por el cual sustrae ideas que se encuentren a la vanguardia de los clientes, reducción en costos de remuneración y posible captación de nuevos personal profesional.

4.2 Objetivo general

Describir el apoyo brindado al área comercial en la gestión de actualización de clientes, solicitud – formalización de tarifas y envío de instrucciones de embarque a operaciones. Aplicar todos los conocimientos adquiridos durante la carrera en la empresa DSV.

4.3 Objetivos específicos

- Crear, renovar y actualizar los clientes en documentos de seguridad y crédito, asentando la documentación en el sistema con el propósito de dar cumplimiento los estándares de seguridad establecidos por la empresa.
- Solicitar y formalizar las cotizaciones con las tarifas según el INCOTERM para cargas aéreas y marítimas solicitados por los clientes.
- Diligenciar o solicitar las instrucciones de embarques (CTS), además de adjuntar toda la información necesaria para que el analista de la cuenta pueda proceder con la operación.
- Coordinar los embarques informados desde origen, conocidos como ruteados, avisando al consignee los cargos que serán facturados en destino, además de solicitar documentación e información necesaria.

Informe final de la práctica empresarial.

- Brindar el apoyo correspondiente al área comercial en todas las solicitudes realizadas por los clientes.

Informe final de la práctica empresarial.

5. Informe Ejecutivo

5.1 Creación, renovación y actualización de clientes por medio de la aplicación SADE.

Todos los clientes vinculados a la empresa DSV debe pasar por un estudio de seguridad, el cual debe estar aprobado y finalizado antes de dar inicio a cualquier tipo de operación, esto con el fin de brindar transparencia y cumplir con las políticas establecidos por la compañía a nivel Global, este estudio de documentos de seguridad tiene vigencia de un año y debe ser renovado solicitando todos los documentos antes de finalizar el periodo de tiempo, ya que de no contar con este estudio vigente no se podrá dar curso a ninguna operación. Durante esta creación, renovación o actualización de los clientes también se solicitan documentos para acceder al crédito con la empresa, solo pueden acceder quienes cumplan con ciertos requisitos y estén asignados a un comercial.

A continuación, relaciono ejemplos de solicitudes de documentos:

Ilustración 2. Solicitud de documentos para creación en el sistema.

CREACION DE CLIENTES // MUBI MEDICAL INDUSTRIA COLOMBIANA DE DOTACIONES METALICAS

ER EXT.Sara Rios
To @mubimedical.com; @mubimedical.com

You replied to this message on 2/15/2022 10:16 AM.

X-SE-001-02 Acuerdo de Seguridad Asociados de Negocio.docx
474 KB

X-SE-006-00 Registro de Conocimiento del Cliente.xlsx
61 KB

Instructivo Para Diligenciar Formatos Proceso Vinculación y-o Actualización Documental de Clientes DSV CO.pdf

Buenos días apreciados,

Nos han notificado una exportación para su cliente: en terminos EXW, de acuerdo a la creación de clientes DSV, a continuación relaciono los documentos requeridos para este proceso, ya 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.

Los documentos requeridos son:

- Registro Conocimiento del Cliente // Circular 570 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 sus anexos
- Referencia Comercial (menor a un año)
- Referencia Bancaria (menor a un año)
- Fotocopia C. C. Representante Legal (s) quienes firmar 570, estados Financieros, etc.
- Certificados de los sistemas de gestión que tenga implementados (BASC, ISO, DHSAS, OEA, entre otros).

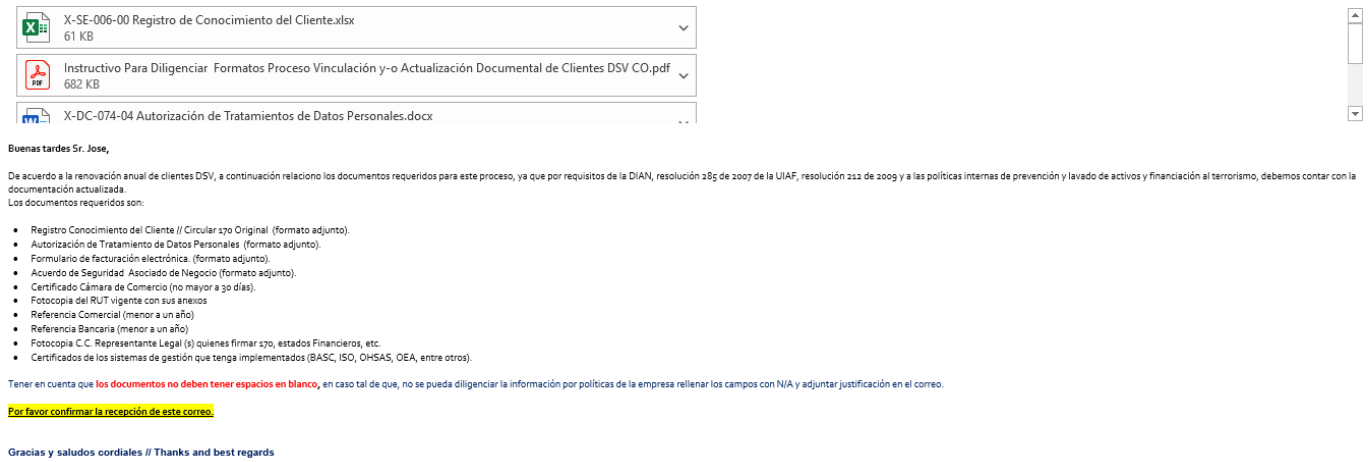
Tener en cuenta que los documentos no deben tener espacios en blanco, en caso tal de que, no se pueda diligenciar la información por políticas de la empresa rellenar los campos con N/A y adjuntar justificación en el correo.

Por favor confirmar la recepción de este correo.

Fuente: Correo corporativo.

Informe final de la práctica empresarial.

Ilustración 3. Solicitud de documentos para renovación en el sistema.



The screenshot shows an email interface with three attachments:

- X-SE-006-00 Registro de Conocimiento del Cliente.xlsx (61 KB)
- Instructivo Para Diligenciar Formatos Proceso Vinculación y-o Actualización Documental de Clientes DSV CO.pdf (682 KB)
- X-DC-074-04 Autorización de Tratamientos de Datos Personales.docx

Buenas tardes Sr. Jose,

De acuerdo a la renovación anual de clientes DSV, a continuación relaciono los documentos requeridos para este proceso, ya que por requisitos de la DIAN, resolución 385 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.

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 sus anexos
- Referencia Comercial (menor a un año)
- Referencia Bancaria (menor a un año)
- Fotocopia C.C. Representante Legal (s) quienes firmar s70, estados Financieros, etc.
- Certificados de los sistemas de gestión que tenga implementados (BASC, ISO, OHSAS, OEA, entre otros).

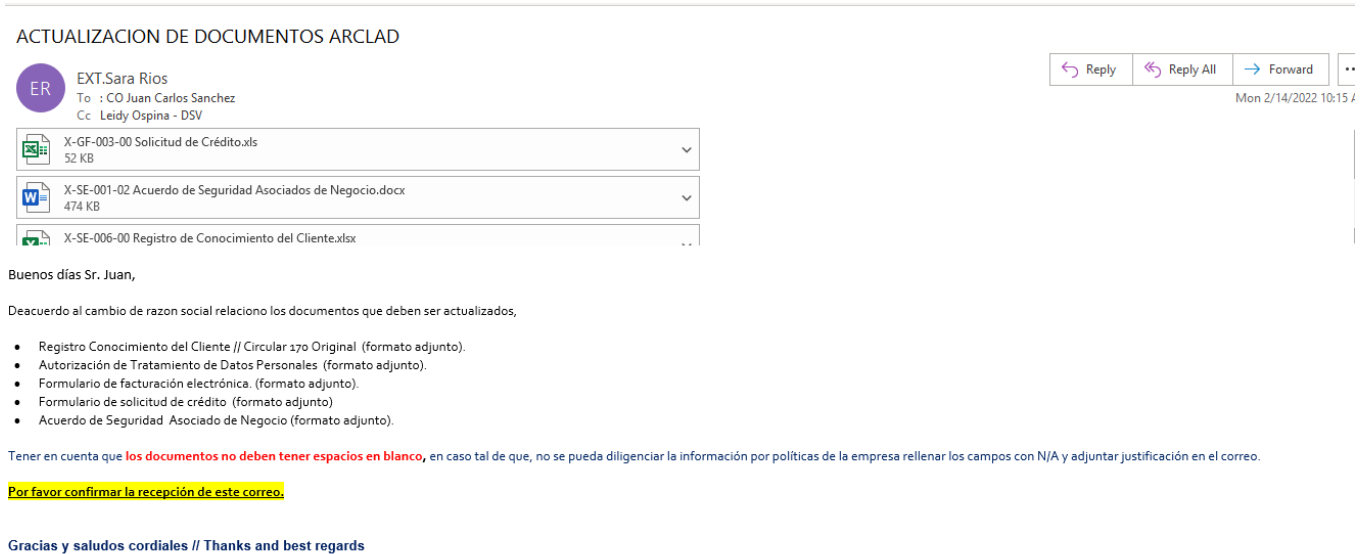
Tener en cuenta que **los documentos no deben tener espacios en blanco**, en caso tal de que, no se pueda diligenciar la información por políticas de la empresa rellenar los campos con N/A y adjuntar justificación en el correo.

Por favor confirmar la recepción de este correo.

Gracias y saludos cordiales // Thanks and best regards

Fuente: Correo corporativo.

Ilustración 4. Solicitud de documentos para actualización en el sistema.



The screenshot shows an email titled "ACTUALIZACION DE DOCUMENTOS ARCLAD" from EXT.Sara Rios. The sender's details are: To: CO Juan Carlos Sanchez, Cc: Leidy Ospina - DSV. The email includes three attachments:

- X-GF-003-00 Solicitud de Crédito.xls (52 KB)
- X-SE-001-02 Acuerdo de Seguridad Asociados de Negocio.docx (474 KB)
- X-SE-006-00 Registro de Conocimiento del Cliente.xlsx

Buenos días Sr. Juan,

De acuerdo al cambio de razón social relaciono los documentos que deben ser actualizados,

- Registro Conocimiento del Cliente // Circular 170 Original (formato adjunto).
- Autorización de Tratamiento de Datos Personales (formato adjunto).
- Formulario de facturación electrónica. (formato adjunto).
- Formulario de solicitud de crédito (formato adjunto)
- Acuerdo de Seguridad Asociado de Negocio (formato adjunto).

Tener en cuenta que **los documentos no deben tener espacios en blanco**, en caso tal de que, no se pueda diligenciar la información por políticas de la empresa rellenar los campos con N/A y adjuntar justificación en el correo.

Por favor confirmar la recepción de este correo.

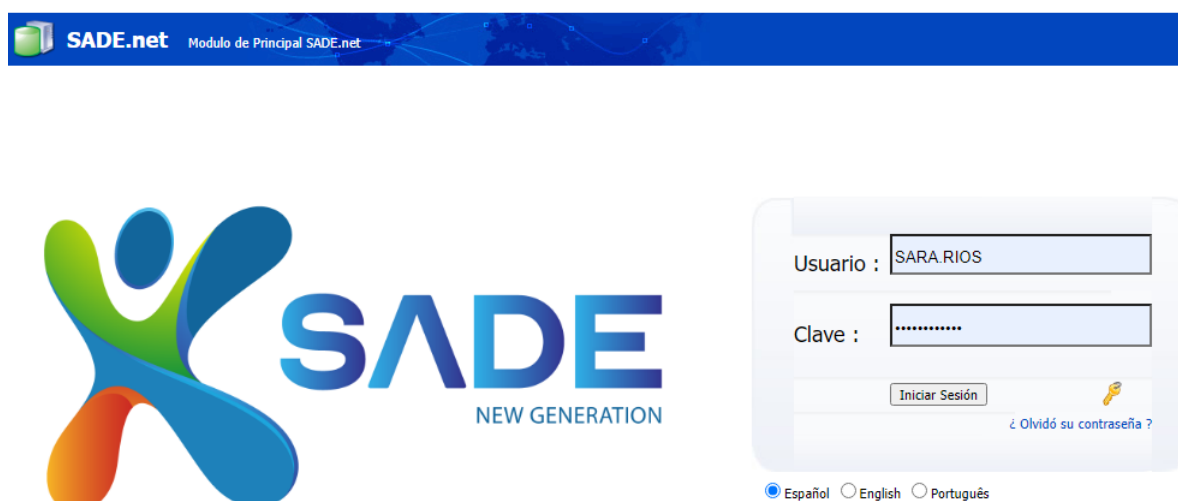
Gracias y saludos cordiales // Thanks and best regards

Fuente: Correo corporativo.

Informe final de la práctica empresarial.

Una vez se cuenta con toda la documentación requerida, es revisada que cuente con los parámetros establecidos para pasar a subirlos al sistema SADE. Allí se diligencia la razón social de la empresa, el nit, el tipo de operación que realiza el cliente (importación o exportación), la finalidad del trámite (Creación, actualización o renovación) y si solicita crédito, además se relaciona quien manejaría el cliente.

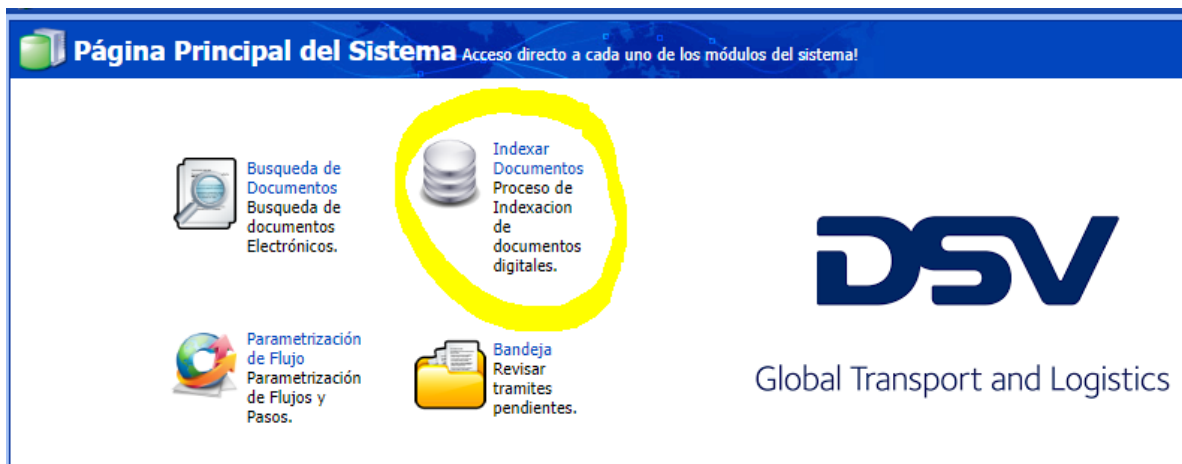
Ilustración 5. Plataforma para el ingreso de los documentos.



Fuente: SADE.net

Informe final de la práctica empresarial.

Ilustración 6. Modulo para ingresar documentos.



Fuente: SADE.net

Ilustración 7. Creación del trámite.

Busqueda de Documentos Clientes

CLIENTE:
 NIT:

TRAFICO:
 FINALIDAD:

FECHA CIRCULAR_170:

Solicita Credito SI NO

Flujos

Flujos:
 Usuarios:

Observaciones:

Fuente: SADE.net

Informe final de la práctica empresarial.

Ilustración 8. Ingreso de documentos.

The screenshot shows a web application interface for document management. At the top, there is a 'Detalle Tramite' header and a 'Listado de Documentos' section. Below this, there is a search bar with 'Actualizar' and 'Agrupamiento' options. The main area contains a table with columns: 'Archivos subidos', 'Adjuntar archivos', 'Ver Imagen', 'Fecha_Vencimiento', 'Agrupamiento', 'Valor', 'Requerido', 'Observacion', and 'Requerido_Seguridad'. The table is filtered by 'Agrupamiento: Generico' and displays four rows of documents. Each row has a dropdown menu for selection and buttons for 'Guardar Adjuntos' and 'Eliminar Adjuntos'.

| Archivos subidos | Adjuntar archivos | Ver Imagen | Fecha_Vencimiento | Agrupamiento | Valor | Requerido | Observacion | Requerido_Seguridad |
|------------------|--|------------|-------------------|--------------|---|-----------|-------------|---------------------|
| --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 |

Fuente: SADE.net

5.2 Solitud de cotizaciones Aéreas.

Por lo general los clientes solicitan cotizaciones aéreas, cuando requieren que su mercancía sea importada o exportada rápidamente o con urgencia, es por tanto que la respuesta a los clientes en estas solicitudes se debe hacer en el menor tiempo con el fin de alcanzar a ganarse el embarque, normalmente el tiempo de respuesta es de 24 horas. DSV cuenta con una plataforma llamada Cargo Net WCN, mediante las cuales se envían las solicitudes al equipo de pricing y ellos se encarga de enviar las tarifas que previamente fueron negociadas con las aerolíneas.

Informe final de la práctica empresarial.

Ilustración 9. Solicitud de cotizaciones aéreas.

The screenshot shows the DSV New eBooking interface. The top navigation bar includes 'Tarifas', 'AdHocs', 'Horarios', 'Recargos', 'Handling', 'Cotizaciones' (highlighted), 'Reservas', 'Atlas', 'Tracking', and 'Calculadora'. Below the navigation bar, the 'Cotizaciones' section contains a form with the following fields:

| Tipo de cotización | Usuario | Grupo | Delegación | Estado | Cliente |
|-----------------------|------------------------------|-------------------|--------------------------|-------------|------------------------|
| Cotizaciones normales | Sara Rios - ext.sara.rios... | Seleccione uno... | General -> PA MEDELLI... | - | ALCANTARA Y ASOCIAD... |
| Código | Origen | Destino | Fecha desde | Fecha hasta | |
| | xMDE | xLAX | 01/03/2022 | 30/04/2022 | |

At the bottom of the form, there is a checkbox and a yellow dot icon with the text 'Mostrar cotizaciones de mis compañeros.'

Fuente: Aplicación webcargonet – WCN

5.3 Solicitud de cotizaciones LCL y FCL.

Para la solicitud de cotizaciones, DSV tiene unos formatos establecidos para operaciones LCL y FCL, el cual es importante que sea diligenciado correctamente con la información brindada por el cliente debido a que este sería el primero paso en la negociación de una operación internacional ya sea de importación o exportación, A continuación, relaciono los formatos por medio del cual se solicitan dichas cotizaciones a nuestro equipo de pricing, para luego ser formalizada y enviada al cliente.

Informe final de la práctica empresarial.

Ilustración 10. Formato para cotización LCL marítima.

| LCL RATES REQUEST | | DSV |
|--|---------------------|------------|
| SUBJECT: LCL | IMP | xx |
| | EXP | |
| Customer: | PROPLAS | |
| Sales representative: | SANDRA BENITEZ | |
| INCOTERM: | EXW | |
| Pick Up / Delivery Address: | ***** | |
| Origin Port (City & Country): | VERACRUZ | |
| Destination Port (City & Country): | CARTAGENA | |
| Commodity / HS Code: | CRISTAL SIN ADITIVO | |
| Cargo's Value: | | |
| CARGA LCL | | |
| Cargo Pattern: (E.g.: pallet, box, skid, etc.): | PALLET | |
| Stackable / Turnable: | YES | |
| Quantity: | 4 | |
| Total Gross Weight (KG): | 1216//KGS | |
| Dimensions (Length * Width * Height CMS) | 100 x 120 x 120 | |
| UN - Class Number (Attach MSDS) | | |
| CONDICIONES | | |
| Validity.: | 11/03/2022 | |
| Business Volume: | | |
| Target Rate: | | |
| Dead Line | | |
| Comments and # of shipments per month (If apply): | | |
| ANSWER | | |
| Pick Up: | | |
| Origin Charges: | | |
| Ocean Freight MIN + W/M: | | |
| OF Surcharges x BL: | | |
| OF Surcharges x W/M: | | |
| Coloader / Own Consol: | | |
| Transit Time: | | |
| Frequency: | | |
| Routing: | | |

Fuente: Formatos internos DSV

Informe final de la práctica empresarial.

Ilustración 11. Formato para solicitud de cotización FCL marítimo.

| RATE REQUEST | | DSV | |
|--|-------------------------------------|------------|-----------|
| SUBJECT: FCL | | IMP | XX |
| | | EXP | |
| Consignee | Solla | | |
| Sales Representative: | Leidy Ospina | | |
| Incoterm.: | EXW | | |
| Pick Up / Delivery Address | ***** | | |
| POL Country | Best option | | |
| POD Country | Cartagena | | |
| Commodity | Aditivos y nutrientes para animales | | |
| HSC (Mandatory to Puerto Rico and USA) | | | |
| Cargo's Value | USD 50000 – USD 90000 | | |
| FCL CARGO | | | |
| 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) | | | |
| REEFER | | | |
| Product Life | Si aplica | | |
| Temperature Range: | Si aplica | | |
| Natural Ventilation or Controlled Atmosphere | Si aplica | | |
| GENSET | Si aplica | | |
| CONDITIONS | | | |
| Validity.: | 30/05/2022 | | |
| Business Volume: | 12 teus/year | | |
| Target Rate | | | |
| Customer's Shipping Line | | | |
| Dead Line | 06.05.2020 | | |
| ADDITIONAL SERVICES | | | |
| ITR is required? | YES | | NO |
| (If the answer is Yes, Please confir all information to quote) | Si aplica | | |
| OTM is Required? | Si aplica | | |
| Confirm Delivery Place (Free Zone) | Si aplica | | |

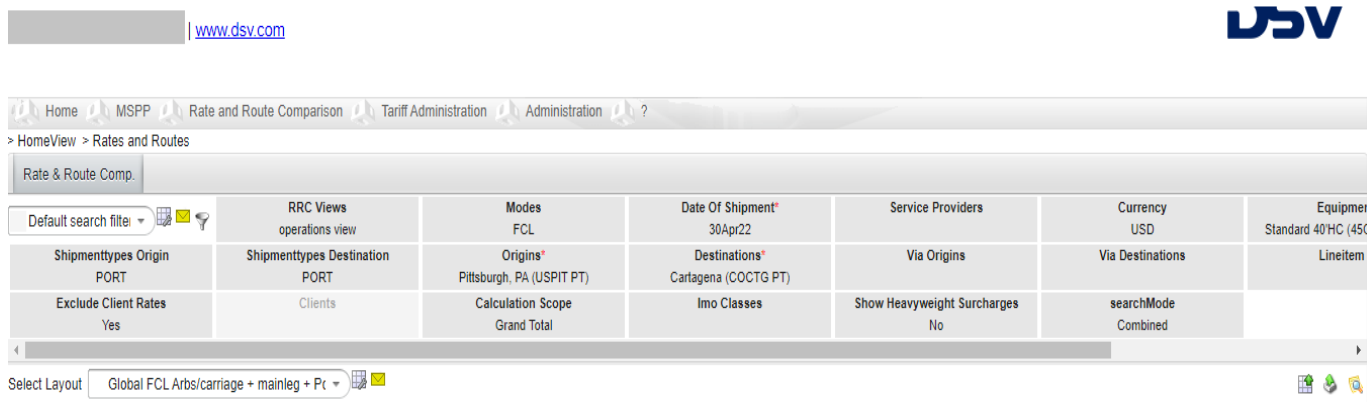
Fuente: Formatos internos DSV

Informe final de la práctica empresarial.

5.4 Solitud de cotizaciones Marítimas – GPM

La empresa también cuenta con una aplicación llamada GPM, la cual permite por medio de la búsqueda según lo necesitado, se puede tomar tarifas ya negociadas y poder brindar una respuesta más rápida a los clientes, esta otra alternativa a las cotizaciones que son solicitadas al equipo de pricing.

Ilustración 12. Tarifas marítimas por aplicación GPM.



The screenshot shows the DSV GPM application interface. At the top right is the DSV logo. Below it is a navigation bar with links: Home, MSPP, Rate and Route Comparison, Tariff Administration, Administration, and a help icon. The main content area is titled 'HomeView > Rates and Routes' and 'Rate & Route Comp.'. Below this is a table with search filters and results. The table has columns for various search criteria and their values.

| Default search filter | RRC Views | Modes | Date Of Shipment* | Service Providers | Currency | Equipmen |
|-----------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------|-----------------------------|---------------------|----------|
| operations view | FCL | 30Apr22 | Via Origins | USD | Standard 40'HC (45C | |
| Shipmenttypes Origin | Shipmenttypes Destination | Origins* | Destinations* | Via Origins | Via Destinations | Lineitem |
| PORT | PORT | Pittsburgh, PA (USPIT PT) | Cartagena (COCTG PT) | | | |
| Exclude Client Rates | Clients | Calculation Scope | Imo Classes | Show Heavyweight Surcharges | searchMode | |
| Yes | | Grand Total | | No | Combined | |

At the bottom left, there is a 'Select Layout' dropdown menu with the selected option 'Global FCL Arbs/carriage + mainleg + Pt'. At the bottom right, there are several small icons for application functionality.

Fuente: Aplicación GPM

5.5 Formalización de tarifas

Una vez se obtienen las tarifas ya sea por medio de Cargo Net, GPM, oficina de origen, o por confirmación vía correo electrónico del equipo de pricing, se formalizan las mismas por medio de un formato de cotización de DSV con los términos y condiciones correspondientes al servicio. Para finalizar se envía al cliente y se obtiene su aprobación.

Si el cliente da la oportunidad de negociar nuevamente tarifas y presentar una mejor oferta acorde a sus expectativas o un target establecido, el Asesor Comercial solicita al equipo de Procurement una revisión del caso en busca de ganar el negocio.

Informe final de la práctica empresarial.

Ilustración 13. Tarifas marítimas por aplicación GPM.



DSV Air & Sea
Exportación Aérea



Oferta de Servicios

EXPORTACIÓN AEREA

| | |
|---|--|
| Cliente: | |
| Contacto / Correo electrónico: | |
| Nº cotización: | |
| Fecha de elaboración: | |
| Validez de la tarifa de flete internacional: | 7 días desde la elaboración de la oferta |
| Vigencia de la Oferta: | |
| Asesor: | Sergio Salazar |
| Mercancía: | |

| Descripción | Largo | Ancho | Alto | Piezas | Total Kg | Factor de conversión | 166.67 |
|-------------|-------|-------|------|--------|----------|----------------------|--------|
| Dimensiones | | | | | | Volumen en CBM | |
| | | | | | | Peso / Vol | |
| | | | | | | Chargable Wght | |

| | | | |
|---------------------|----------------------------|--------------------|----------------------|
| Ruta: | Valor FOB Mercancia | Incoterm: | Peso Cargable |
| T. tránsito: | Tasa de Cambio | Frecuencia: | Servicio: |
| Conexión: | | | |

| CODIGO | GASTOS EN ORIGEN | Divisa | Unidad | Tarifa | Mínima | Nota | Sub - Total |
|--------|-------------------------------------|--------|--------------|--------|--------|--------------------------|-------------|
| AWB | Guía - Air way bill | USD | Per shipment | 60.00 | | Subject to IVA or 4x1000 | |
| BATE | Due Carrier | USD | Per shipment | 50.00 | | Subject to IVA or 4x1000 | |
| HDE | Due Agent | USD | Per shipment | 65.00 | | Subject to IVA or 4x1000 | |
| ADE | Handling | USD | Per shipment | 40.00 | | Subject to IVA or 4x1000 | |
| AMS | AMS Fee (Automated Manifest System) | USD | Per shipment | 40.00 | | Subject to IVA or 4x1000 | |
| PLT | Palletizing | USD | Per shipment | | | Subject to IVA or 4x1000 | |
| PLT | Re Packing | USD | Per shipment | | | Subject to IVA or 4x1000 | |
| TMP | Temperature Monitoring | USD | Per shipment | | | Subject to IVA or 4x1000 | |

FEA FEA Conditions
 FIA FIA Conditions
 FES LCL FES LCL Conditions
 FIS LCL FIS LCL Conditions
 FES FCL FES FCL Condit ...
 + | ◀ ▶

Fuente: Formato interno DSV

5.6 Instrucciones de embarques (CTS).

Con el propósito de facilitar la interacción entre los departamentos de Ventas y Operaciones, se diligencia un formato de instrucciones de embarque ya sea para importación o exportación según sea el caso marítimo o aéreo.

Se envía un e-mail al operativo con el formato de instrucciones de embarque, cotización aprobada por el cliente y tarifas netas. A continuación, se relaciona el formato de instrucciones de embarque y correo enviado al equipo de operaciones para que proceda con el embarque.

Informe final de la práctica empresarial.

Ilustración 14. Formato de instrucciones de embarque (CTS).

| Shipper In HBL/HAWB | | Consignee In HBL/HAWB | | Notify In HBL/HAWB | |
|--|--|--|--|---|--|
| Razon Social | | CHT Colombiana LTDA | | CHT Colombiana LTDA | |
| Nit | CHT Switzerland AG | | | | |
| Dirección: | | CALLE [REDACTED] 20 SABANETA-ANTIOQUIA-COLOMBIA | | [REDACTED] SABANETA-ANTIOQUIA-COLOMBIA | |
| Contacto | [REDACTED] +41(0)7 [REDACTED] +41(0)7 [REDACTED] | Cristian [REDACTED] | | Cristian [REDACTED] | |
| Email | | [REDACTED]@cht.com | | [REDACTED]@cht.com | |
| Teléfono | | +57 44 [REDACTED] | | +57 44 [REDACTED] | |
| Descripción de Mercancía: BEMAPLEX AMARILLO M-T 01 | | | | | |
| Estado de la mercancía: Sólido <input checked="" type="checkbox"/> Líquido <input type="checkbox"/> Gel <input type="checkbox"/> ¿Expide Olores? <input type="checkbox"/> NO | | | | | |
| Tipo de Carga: General No. UN / IMO Incoterm CIP | | | | | |
| Origen: SUIZA Destino: BOGOTA (COLOMBIA) Valor Mercancía [REDACTED] ISD | | | | | |
| Dimensiones: ¿Se puede remontar? confirmar específicamente condiciones de remonte (peso máximo, estado y embalaje de carga a remontar) | | | | | |
| Piezas: 1 Peso: 100 KG | | | | | |
| Partida Arancelaria: 32041290 | | | | | |

Fuente: Formatos internos DSV

Informe final de la práctica empresarial.

Ilustración 15. Instrucciones enviadas al equipo de operaciones.

NUEVO EMBARQUE // CHT COLOMBIANA LTDA.


EXT.Sara Rios
 To: gloria.duque@co.dsv.com
 Cc: Tatiana Penaranda - DSV

| | | |
|--|---|--|
|  TARIFA CHT COLOMBIANA LTDA FIA.pdf 261 KB |  TARIFA CHT COLOMBIANA LTDA FIA.xlsx 451 KB |  CTS CHT COLOMBIANA LTDA.pdf 68 KB |
|  RE: NUEVO EMBARQUE // CHT Colombiana LTDA. Outlook item | | |

Buenas tardes Sara/Gloria,

Sobre el nuevo embarque de CHT COLOMBIANA LTDA, relaciono lo siguiente:

- Aceptación del cliente
- Tarifas
- Excel para subir a CW
- Instrucciones de embarque

Gracias y saludos cordiales // Thanks and best regards

Sara Melissa Rios
Trainee Comercial


DSV / MDE - Colombia.

Fuente: Correo corporativo.

5.7 Manejo de embarques ruteados.

Estas operaciones son aquellas que son remitidas desde oficinas del exterior de DSV, debido a la presencia de DSV en el mundo, es muy común que cada semana reporten estas cargas que ya fueron negociadas en el exterior. Por tanto, nuestra función es contactar al cliente en destino sobre la llegada o envío de esta carga y posteriormente verificar si la empresa en Colombia se encuentra vinculada con DSV y que la documentación se encuentre vigente, aquí se hace el mismo procedimiento de creación, renovación o actualización de documentos. De acuerdo al INCOTERM pactado se le envía lo requerido como oferta de gastos en destino, transporte interno y demás.

*Ilustración 16. Notificación de origen de ruteado.***Re: Despacho Calcetines + Mug**

Juan Carlos [redacted]@hotmail.com>
To Mercadeo Express; Mauricio Jaramillo - DSV; Maureen Santamaria - DSV
Cc Juliana Escobar Gaviria; Veronica Raquel Espinoza Mora

Remito a DSV Colombia atencion Mauricio Jaramillo

Juan Carlos Velásquez G.

El 29 dic. 2021, a la(s) 9:43 a. m., Mercadeo Express <[redacted]@calcetinesexpress.com> escribió:

Buenos días y gracias.

Me pueden informar qué documentos necesitan para este despacho internacional muchas gracias...

El mié, 29 dic 2021 a la(s) 10:36, Juliana [redacted] ([redacted]@[redacted].esas.com) escribió:

Buenos días,

Envío correo a comercio exterior de costa Rica Juan Carlos y James, proveedor de Calcetines Express.

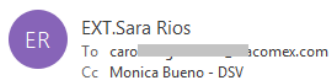
Los pongo en contacto para gestionar el despacho que se tiene previsto para el 5 de enero de 2500 unidades.

Será aéreo de acuerdo Juan Carlos?

El despacho se hará por medio de DSV?

Fuente: Correo corporativo.

Informe final de la práctica empresarial.

Ilustración 17. Vinculación del cliente ruteado con la aduana.

Buenas tardes Sra. Carolina,

Por favor me ayudas asignando la persona que se encargara del cliente CALCETINES EXPRESS que va a tener una exportación AEREA por MDE, los datos del cliente son los siguientes:

Info: [redacted] [etinesexpress.com](mailto:[redacted]@etinesexpress.com)

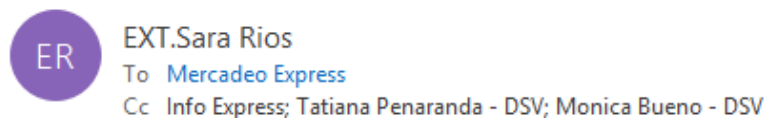
Luis [redacted]
Director Administrativo y financiero
Tel: 28 [redacted]
Cel: 317 [redacted]
Dirección: Cr [redacted] Itagüí



Fuente: Correo corporativo.

Ilustración 18. Notificación de cargos a facturar.

RE: CREACION DE CLIENTE // CALCETIN EXPRESS



i You replied to this message on 1/26/2022 2:26 PM.

Buenos días Sr. James,

Estos serían los cargos a facturar,

Aduana: [redacted] sobre el valor FOB MIN USD [redacted]
Pick Up: [redacted] COP tarifa sujeta a variación.

Gracias y saludos cordiales // Thanks and best regards

Sara Melissa Rios
Trainee Commercial

Fuente: Correo corporativo.

Informe final de la práctica empresarial.

5.8 Propuesta de valor

De acuerdo a cada una de las funciones asignadas, considero que la empresa tiene un muy buen proceso, sin embargo como aporte considero que la persona que lleve el manejo de la creación, renovación y actualización de documentos, lleve un archivo al día, en el cual indique toda la información necesaria de cada uno de los clientes con el fin llevar un status del estado en que se encuentran y en caso tal se deba hacer una renovación esta se pueda hacer con el tiempo suficiente antes de que la vigencia llegue a su fin, dicho formato además sería ser compartido almacenado en la nube, para que con el cambio de practicantes, esta información no se pierda, y la nueva persona que llegue al cargo no deba comenzar a consolidar información desde cero.

A continuación, relaciono el formato en Excel trabajado y consolidado durante el tiempo que realice la labor. Allí se puede ver como esta lo necesario para la realizar una siguiente actualización además de los respectivos comentarios de que como se encuentra el proceso con los clientes.

Informe final de la práctica empresarial.

Ilustración 19. Excel realizado como propuesta de valor.

| | D | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T |
|-----|------|------------------|---------|--------|-----------|----------------|-----------------------|------------|--------|-----|------------------|-------------------------|----------------|--------|-------------------|
| | Name | Sales tax number | Contact | E Mail | Telephone | Address | Owner | Vigenot | Estad | Mes | REVISION SAR | OBSERVACIONES | COMENTARI | CREDIT | CUPO |
| 97 | 8110 | A | Tar | | 44 | 9635 PVT 12 KM | Alejandra Alzate | 12/12/2022 | ACTIVO | ENE | VENCIDO | ENVIE CORREO | | NO | |
| 98 | 8900 | A | Tar | | 30 | | Leidy Ospina | 01/03/2022 | ACTIVO | SEP | VIGENTE | | | SI | 120 M / 30 DIAS |
| 100 | 8900 | F | Alic | | 30 | | Miguel Andres Lopez | 31/08/2022 | ACTIVO | AGO | VIGENTE | | | SI | 30 M / 30 DIAS |
| 102 | 8900 | F | Efra | | 58 | 5 AV | Miguel Andres Lopez | 02/03/2022 | ACTIVO | SEP | VIGENTE | | | SI | 350 M / 30 DIAS |
| 104 | 8000 | A | Ar | | 30 | 7 CL | Leidy Ospina | 26/01/2022 | ACTIVO | ENE | PROXIMO A VENCER | ENVIE CORREO | DEJAR EN COPIA | SI | 40 M / 30 DIAS |
| 106 | 8110 | L | Cec | | 37 | 3 CF | Alejandra Alzate | 8/7/2022 | ACTIVO | JUL | VIGENTE | | | NO | |
| 109 | 8110 | L | Cec | | 44 | 3 CA | Alejandra Alzate | 19/10/2021 | ACTIVO | SEP | VENCIDO | ENVIE CORREO | | NO | |
| 110 | 8000 | C | Acc | | 44 | 7 CA | Sandra Milena Benitez | 9/9/2022 | ACTIVO | SEP | VIGENTE | | | NO | |
| 112 | 8000 | A | Sal | | 44 | 2 CA | Sandra Milena Benitez | 16/08/2022 | ACTIVO | SEP | VIGENTE | JOC. DE CREDITO EN SADE | | SI | |
| 117 | 9000 | W | Cvo | | 37 | 5 CA | Lizbeth Jaimes | 8/9/2022 | ACTIVO | SEP | VIGENTE | | | SI | 20 M / 30 DIAS |
| 118 | 8110 | N | Adi | | 48 | CF | Leidy Ospina | 30/03/2022 | ACTIVO | MAR | PROXIMO A VENCER | SOLICITAR DOCUMENTOS | | NO | |
| 119 | 8000 | JL | Ecc | | 20 | 0 CF | Leidy Ospina | 23/03/2022 | ACTIVO | SEP | VIGENTE | | | SI | 50 M / 30 DIAS |
| 120 | 8000 | M | Ulo | | 32 | CA | Sergio Salazar | 16/12/2021 | ACTIVO | DIC | EN PROCESO | DOCUMENTOS EN SADE | | SI | |
| 121 | 8900 | A | Rlo | | 31 | KN | Alejandra Alzate | 10/9/2022 | ACTIVO | SEP | VIGENTE | | | NO | |
| 124 | 8900 | M | Im | | 57 | Ca | Leidy Ospina | 09/09/2022 | ACTIVO | AGO | VIGENTE | | | SI | 30 M / 15 DIAS |
| 126 | 8900 | P | Pv | | 15 | TCL | Leidy Ospina | | ACTIVO | | EN PROCESO | DOCUMENTOS EN SADE | | SI | |
| 127 | 8110 | A | Ear | | 33 | CF | Alejandra Alzate | 11/08/2022 | ACTIVO | AGO | VIGENTE | | | NO | |
| 129 | 8900 | J | Nph | | 31 | CA | Sergio Salazar | 16/02/2022 | ACTIVO | FEB | PROXIMO A VENCER | ENVIE CORREO | | SI | 85 M / 30 DIAS |
| 134 | 9000 | Y | Nyu | | 44 | CF | Sandra Milena Benitez | | ACTIVO | | VENCIDO | ENVIE CORREO | | NO | |
| 135 | 8000 | LL | Flai | | 44 | 7 VC | Sandra Milena Benitez | 17/05/2022 | ACTIVO | MAY | VIGENTE | ENVIE CORREO | | SI | 10 M / 30 DIAS |
| 136 | 8000 | M | Ndi | | 35 | 3 CF | Alejandra Alzate | 31/08/2022 | ACTIVO | AGO | VIGENTE | | | NO | |
| 137 | 8900 | C | Fce | | 05 | 4 CF | Leidy Ospina | 16/03/2022 | ACTIVO | MAR | PROXIMO A VENCER | SOLICITAR DOCUMENTOS | | SI | 15 M / 30 DIAS |
| 138 | 8000 | S | Csr | | 30 | 4 CF | Sandra Milena Benitez | 23/04/2022 | ACTIVO | ABR | VIGENTE | | | NO | |
| 140 | 8900 | P | Npt | | 15 | 4 CF | Leidy Ospina | 06/10/2021 | ACTIVO | OCT | EN PROCESO | DOCUMENTOS EN SADE | DEJAR EN COPIA | SI | |
| 142 | 8900 | M | Rcc | | 32 | CF | Alejandra Alzate | 19/07/2022 | ACTIVO | JUL | VIGENTE | | | NO | |
| 145 | 8600 | S | Csc | | 37 | 3 CF | Leidy Ospina | 10/09/2022 | ACTIVO | ABR | VIGENTE | | | SI | 2.500 M / 30 DIAS |
| 146 | 8900 | S | Jsa | | 36 | 4 CF | Sandra Milena Benitez | 23/04/2022 | ACTIVO | ABR | VIGENTE | | | NO | |
| 147 | 8110 | K | Eka | | 30 | CF | Sergio Salazar | | ACTIVO | | EN PROCESO | DOCUMENTOS EN SADE | | SI | |
| 150 | 8900 | L | Elai | | 38 | CA | Sandra Milena Benitez | 8/6/2022 | ACTIVO | JUN | VIGENTE | | | SI | 60 M / 30 DIAS |
| 152 | 8110 | | | | | | Sergio Salazar | | ACTIVO | | EN PROCESO | ENVIE CORREO | | NO | |
| 154 | 8000 | A | Ecc | | 26 | CA | Sandra Milena Benitez | | ACTIVO | | EN PROCESO | DOCUMENTOS EN SADE | MONICA | SI | |
| 156 | 8000 | A | Ka | | 60 | 2 CF | Alejandra Alzate | 16/11/2022 | ACTIVO | NOV | VIGENTE | | | NO | |
| 159 | 8900 | N | Ucc | | 44 | CA | Leidy Ospina | 14/04/2022 | ACTIVO | ABR | VIGENTE | | | SI | 30 M / 30 DIAS |
| 160 | 9000 | S | Csc | | 37 | 3 CF | Cesar Augusto Correa | | ACTIVO | | NO ESTA EN SADE | SOLICITAR DOCUMENTOS | | NO | |
| 166 | 9000 | L | Lic | | 32 | CA | Sandra Milena Benitez | | ACTIVO | | VENCIDO | ENVIE CORREO | CREDITO APROX | SI | |
| 167 | 9000 | S | Csc | | 37 | 3 CF | Leidy Ospina | 12/03/2022 | ACTIVO | MAR | PROXIMO A VENCER | SOLICITAR DOCUMENTOS | | NO | |
| 169 | 8060 | R | Gro | | 15 | MM | Lizbeth Jaimes | | ACTIVO | | EN PROCESO | DOCUMENTOS EN SADE | | NO | |
| 171 | 8000 | C | Hgg | | 60 | 2 CA | Sergio Salazar | 02/03/2021 | ACTIVO | SEP | EN PROCESO | DOCUMENTOS EN SADE | | SI | |
| 174 | 8900 | S | | | | | Leidy Ospina | 19/08/2021 | ACTIVO | AGO | VENCIDO | ENVIE CORREO | DEJAR EN COPIA | SI | |

A su vez considero que el sistema SADE debería generar alertas cuando la vigencia del cliente esta próxima a terminar, este mensaje debería llegar al comercial de la cuenta o si son clientes Telemarketing el mensaje les llegaría a las Sales Support de la sucursal.

Informe final de la práctica empresarial.

6. Aportes a mi formación personal

Las prácticas laborales le dieron una perspectiva diferente a mi carrera, DSV AIR & SEA es una gran empresa que me permitió aprender y aplicar mis conocimientos, brindando lo necesario para que mi tiempo como practicante fuera un camino lleno de aprendizajes, el hacer parte de una empresa con tal alcance a nivel mundial hizo que mis ganas de aprender cada vez mas no paren, con el fin de ir alcanzando cada vez más logros. El acompañamiento de cada una de las personas que estuvieron al lado en mi proceso me demostró que el trabajo en equipo, el respeto y la disciplina es la base fundamental para llegar al éxito.

Sin duda fue una oportunidad la cual agradecer, ya que las practicas ayudan mucho al crecimiento de nosotros como estudiantes, ya que permiten que desarrollemos todas nuestras capacidades, adquiramos una experiencia significativa y nos acerquemos al mundo laboral.

Informe final de la práctica empresarial.

7. Aportes a la formación profesional

Las practicas le aportaron a mi formación profesional infinidad de conocimientos, siendo este el primer paso al mundo laboral donde aprendemos a conocer el ambiente laboral, los modos de trabajar, el manejo de las diferentes herramientas que tienen las empresas, que hacen que nos preparemos para el siguiente paso y entendamos mejor cómo funcionan y se realizan las actividades relacionadas a nuestra carrera.

Aquí fomenté mis habilidades en resolución de problemas y fortalecí el contacto con el medio, pues para nuestra carrera de negociadores internacionales el contacto con los clientes es primordial para llevar acabo un buen acuerdo.

Por otro lado, en la práctica todo lo aprendido en la universidad aquí se hizo menos extraño y más ameno para entender el comercio internacional, debido a que con cada contacto que se tuvo con los involucrados (clientes, agencias de aduanas, oficinas en el exterior y demás) hicieron que tuviera un vocabulario más amplio y conceptos más claros.

Informe final de la práctica empresarial.

8. Conclusiones

Las prácticas empresariales son primordiales para el proceso de aprendizaje del estudiante, debido a que en este tiempo podrá aplicar todo lo aprendido durante la carrera, además podrá adquirir habilidades como manejo del tiempo, del estrés, resolución de conflictos, entre otros; que le darán un plus al sumergirse en el mercado laboral. Así mismo, le permite al estudiante colaborar con un grupo de profesionales que enriquecerán el conocimiento, permitiendo mejorar las competencias.

Es importante que los estudiantes de negocios internacionales estemos en constante actualización de lo que pasa en el comercio internacional, ya que eso permite enfrentarnos a las cambiantes situaciones.

La realización de las prácticas en una empresa multinacional como DSV, permitió un mayor conocimiento del área y obtener una visión más amplia de lo que es la carrera como negociador internacional y las múltiples áreas en las que nos podemos desenvolver.

Informe final de la práctica empresarial.

9. Recomendaciones

La recomendación principal ya mencionada anteriormente, es implementar un archivo que agrupe todos los clientes manejados por la sucursal de Medellín, con el propósito de tener un proceso más eficaz y veraz, que ayude a optimizar el tiempo de búsqueda de estos y llevar un control que evite cometer errores, o que se proceda con operaciones de clientes que no estén al día en documentos de seguridad.

El practicante que este en el puesto, debe llevar un orden adecuado con el fin de mejorar los tiempos de respuesta a los clientes y de esa manera poder proporcionar una mejor visualización de los archivos al momento de subirlos a la plataforma SADE. De esta manera también podrá evitar la saturación de correos y podrá evacuar las solicitudes con mayor facilidad.

La comunicación debe ser esencial con el equipo comercial y con las demás áreas involucradas para garantizar que las cotizaciones enviadas a los clientes se encuentren correctas al igual que las instrucciones de embarque enviadas al equipo operativo.

Informe final de la práctica empresarial.

10. Bibliografía y Cibergrafía

- DSV, (2022). Información sobre DSV. Recuperado de: <https://www.dsv.com/es-mx/sobre-dsv>
- Dictionary of International Trade, (2022). Recuperado de: <https://www.globalnegotiator.com/international-trade/dictionary/shipment/>