

**Práctica empresarial en operaciones de comercio internacional en la compañía Alltrans
Ltda**

Camilo Andrés Calderón Ramírez

**Informe de práctica empresarial para optar por el título de Profesional en Negocios
Internacionales**

Director

Wanda Ximena Ortiz Núñez

Magister en Administración de empresas

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

2022**Contenido**

Introducción	12
1. Practica empresarial en operaciones de comercio internacional en la compañía Alltrans Ltda	13
1.1 Justificación de la practica	13
1.2 Objetivos de la práctica.....	13
1.2.1 Objetivo general.....	13
1.2.2 Objetivos específicos	14
2. Alltrans ltda.....	14
2.1 Datos de jefe inmediato	14
2.2 Misión	15
2.3 Visión.....	15
2.4 Organigrama	15
2.5 Portafolio de servicios.....	16
3. Cargo y funciones	18
3.1 Funciones asignadas.....	18
3.2 Funciones	18
3.3 Actividades para llevar acabo las funciones	19
3.3.1 Función 1 Departamento comercial	19
3.3.2 Función 2 Operaciones de exportación e importación.....	21
3.3.3 Función 3 Servicio post venta.....	25
3.3.4 Función 4 Medios digitales	26

3.3.5 Función 5 Imagen corporativa	26
4. Marco conceptual y normativo	28
5. Aportes	31
5.1 Aportes del Practicante a la empresa	31
5.2 Aportes de la empresa a la formación profesional del practicante	32
8. Conclusiones	32
Referencias	33
Apéndices.....	35

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Formatos de creación de cliente solicitados por Alltrans ltda</i>	21
Tabla 2. <i>Documentos soporte de creación de cliente Alltrans ltda, aduanas, agentes de carga, etc.</i>	21
Tabla 3. <i>Documentación aduanas (puertos, aeropuertos y fronteras).</i>	22
Tabla 4. <i>Información catalogada en los seguimientos</i>	25

Lista de figuras

Figura 1. *Organigrama* 15

Figura 2. *Proceso de operaciones de comercio internacional* 28

Lista de apéndices

Apéndice A. <i>Formato seguimiento de exportaciones</i>	35
Apéndice B. <i>Formatos de seguimiento de importaciones</i>	36
Apéndice C. <i>Encuestas de satisfacción</i>	37
Apéndice D. <i>Firmas digitales</i>	39
Apéndice E. <i>Portafolio de servicios</i>	40
Apéndice F. <i>Carta de presentación corporativa</i>	42
Apéndice G. <i>Carta de recuperación de clientes</i>	44

Resumen

En este informe se puede evidenciar las funciones realizadas por el practicante en el departamento comercial, operativo y estratégico en la empresa Alltrans Ltda, brindando apoyo en cada uno de los procesos que desarrolla la compañía e implementando estrategias que permitan lograr el reconocimiento y posicionamiento a nivel nacional. Algunos de los documentos incluidos en este proyecto de investigación, fueron realizados por el practicante para el desarrollo óptimo de sus labores en el departamento comercial y estratégico, documentos como el plan mensual de contenido para medios digitales, refrescamiento de la imagen corporativa, reestructuración del portafolio de servicios, carta de presentación y recuperación de clientes y encuesta de satisfacción, los cuales permitieron al practicante poner en ejecución los conocimientos adquiridos durante el programa académico de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás, también permitieron fortalecer sus competencias profesionales y adquirir habilidades en el campo de las operaciones internacionales de exportación e importación.

Palabras claves: operador logístico internacional, exportación, importación, documento de transporte internacional

Abstract

This report shows the functions performed by the intern in the commercial, operational and strategic department in the company Alltrans Ltda, providing support in each of the processes developed by the company and implementing strategies to achieve recognition and positioning in the national market. Some of the documents included in this research project, were made by the practitioner for the optimal development of their work in the commercial and strategic department, documents such as the monthly content plan for digital media, refreshing the corporate image, restructuring of the portfolio of services, cover letter and customer recovery and satisfaction survey, which allowed the practitioner to implement the knowledge acquired during the academic program of International Business at the Santo Tomas University, also allowed to strengthen their professional skills and acquire skills in the field of international export and import operations.

Key words: international logistic operator, export, import, international transport document, international transport document

Glosario

Agencia de aduanas: personas jurídicas autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) para ejercer actividades auxiliares de la función pública aduanera, orientada a garantizar que los usuarios de comercio exterior que utilicen sus servicios cumplan con las normas legales existentes en materia de importación, exportación y tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades.

Agente consolidador de carga: operador distinto al porteador que bajo su propio nombre y su responsabilidad carga de forma agrupada las mercancías de uno o más consignatarios finales. El consolidador de carga agrupa en contenedores, ya sean de 20 o 40 pies, todas las mercancías que capta de distintos expedidores interesados en compartir el espacio de un contenedor.

Bill of Loading (BL): documento que sirve como evidencia del contrato de transporte entre el expedidor y la naviera. Es emitido por la naviera o su agente y en él se hace constar que se ha recibido la mercancía para ser transportada al puerto de destino a bordo del buque indicado, y bajo las condiciones acordadas entre el vendedor y el comprador de la mercancía.

Certificado de Origen: documento expedido por entidades oficiales que busca demostrar el origen de los productos para poder acceder al tratamiento preferencial derivado de la firma de un tratado comercial.

Cross docking: es una técnica logística que busca mayor eficiencia en la cadena de suministro, optimizando el tiempo de almacenaje, haciéndolo inexistente o muy limitado. El proceso hace que la mercancía no se quede en el almacén o que cuando llegue, ésta salga directamente a los clientes.

Exportación: es la salida de mercancías del territorio aduanero nacional con destino a otro país. También se considera exportación la salida de mercancías a una zona franca.

Factura comercial internacional: base de la negociación comercial, es preparada por el vendedor y describe en forma clara la transacción, el consignatario y el sistema de pago. Este documento se utiliza principalmente para: inspección de la aduana en los puntos de exportación e importación; inspección por el comprador al recibo de la mercancía y pago de la mercancía por el comprador.

Full Container Load (FCL): cargada de contenedor completo donde el vendedor o expedidor es el responsable de llenar el contenedor y de sufragar los correspondientes gastos.

Guía Aérea: documento diligenciado por o en representación del embarcador, el cual establece las condiciones del contrato de transporte aéreo suscrito entre el embarcador y el transportador para el envío de mercancías de exportación e importación.

Importación: es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera importación la introducción de mercancías procedentes de Zona Franca Industrial de Bienes y de Servicios, al resto del territorio aduanero nacional.

ISF: para el tráfico de importación en los Estados Unidos, es importante contar con el código aprobado por la Aduana de Estados Unidos llamado ISF (Importer Security Filing), donde el importador estadounidense es responsable, con respecto a la Aduana de los Estados Unidos, de pasar cierta información con al menos 24 horas de anticipación respecto al zarpe del buque del puerto de origen. Esta es una medida de seguridad más destinada a detectar cargas sospechosas e impedir la introducción en el país de armas y materiales destinados al uso terrorista.

Less than container load (LCL): menos del contenedor completo donde el transportista es responsable de la adecuación y el estado del contenedor y de su llenado. El transportista paga por esto y luego factura unos gastos por el servicio de LCL.

Navieras: las navieras son compañías dedicadas al transporte de carga por vía marítima de puerto a puerto, siendo un sector de servicios esencial en el mercado de la exportación e importación de mercancías.

Operador logístico Internacional: empresa que asumen la gestión de toda la cadena logística, desde el propio transporte, despacho de aduanas, distribución física en destino y prestación del servicio postventa. El operador logístico cuenta para la realización de sus actividades con medios de transporte y almacenes donde manipular los productos de sus clientes para su posterior distribución a los puntos indicados.

Introducción

En este documento se muestran las actividades realizadas durante la practica empresarial en la empresa Alltrans Ltda, dichas funciones fueron desempeñadas con el practicante Camilo Andrés Calderón Ramírez, con apoyo del área comercial y operativa de la compañía, aplicando los conocimientos adquiridos en la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga.

Para el ámbito comercial, el practicante deberá presentar cotizaciones y provisiones de fondos a los clientes para las operaciones de exportación e importación que maneja la empresa.

Para el ámbito operativo el practicante tendrá las tareas de realizar apertura, seguimiento y finalización a las operaciones de exportaciones e importaciones marítimas, áreas y terrestres. Deberá estar en constante comunicación con el cliente, agencias de aduanas, navieras, agentes de carga y transportistas para obtener trazabilidad y dar finalización de manera correcta a cada una de las operaciones.

Y finalmente en el ámbito de mercadeo y publicidad, el practicante deberá crear y estructurar un plan de medios digitales para las redes sociales, donde el principal objetivo es lograr posicionamiento en la red y dar a conocer los servicios ofertados por la compañía.

1. Práctica empresarial en operaciones de comercio internacional en la compañía Alltrans Ltda

1.1 Justificación de la práctica

El desarrollo de la práctica empresarial como opción de grado permitió al practicante la aplicación de los conocimientos obtenidos a lo largo de la formación profesional en la Universidad Santo Tomas, logrando aumentar su experiencia en el ámbito laboral y ejercer los mismo en un entorno apto para demostrar tales competencias adquiridas.

Con la labor realizada en la compañía Alltrans Ltda, empresa la cual desarrolla su actividad económica basada en exportación e importación de bienes y servicios, se logró fortalecer aspectos personales y profesionales, donde la meta principal estuvo enfocada en el apoyo al departamento de operaciones, generando nuevos procesos para mejorar la comunicación con el cliente en cada uno de los eslabones de la cadena logística. Se desarrollaron competencias de trabajo en equipo interdisciplinario con cada uno de los proveedores directos e indirectos que hacen parte del proceso, para de esta forma poder suplir las exigencias de la demanda actual del entorno.

1.2 Objetivos de la práctica

1.2.1 Objetivo general

Brindar apoyo en los procesos operativos y comerciales que desarrolla la compañía e implementar estrategias que permitan lograr el reconocimiento y posicionamiento de la empresa a nivel nacional.

1.2.2 *Objetivos específicos*

Presentar cotizaciones, provisiones de fondos y prefacturas a los clientes para las operaciones de exportación e importación.

Realizar apertura, seguimiento, finalización y servicio post venta a las operaciones de exportación e importación en todas sus modalidades.

Crear y estructurar planes de contenido para medios de digitales de manera mensual.

2. Alltrans Ltda

“Alltrans Ltda es una empresa Santandereana con más de 20 años de trayectoria y experiencia en el manejo de operaciones de comercio internacional, ofreciendo soluciones optimas en el transporte de carga internacional en sus distintas modalidades, con personal altamente capacitado y con tecnología de punta en las diversas áreas de comunicación e informática, dando así una respuesta vezar, oportuna y eficaz dentro del proceso de la cadena logística internacional” (Alltrans Ltda., s.f., párr.2).

Tiene como objeto la explotación indirecta de las actividades propias de los agentes embarcadores de carga que realizan fletamento de aviones, buques y vehículos en el ramo del transporte internacional, intermodal y multimodal, consolidadores y desconsolidades de carga, actividades de las agencias de aduana, aseguradores y operadores portuarios y aeroportuarios para procesos de exportación e importación bajo la figura de operador logístico internacional.

2.1 Datos de jefe inmediato

- Dirección: Carrera 24 No. 38 – 40 Oficina 1 primer piso, barrio Bolívar
- Correo: operaciones@alltransltda.com

- Jefe Inmediato: Henry Calderón Sánchez

2.2 Misión

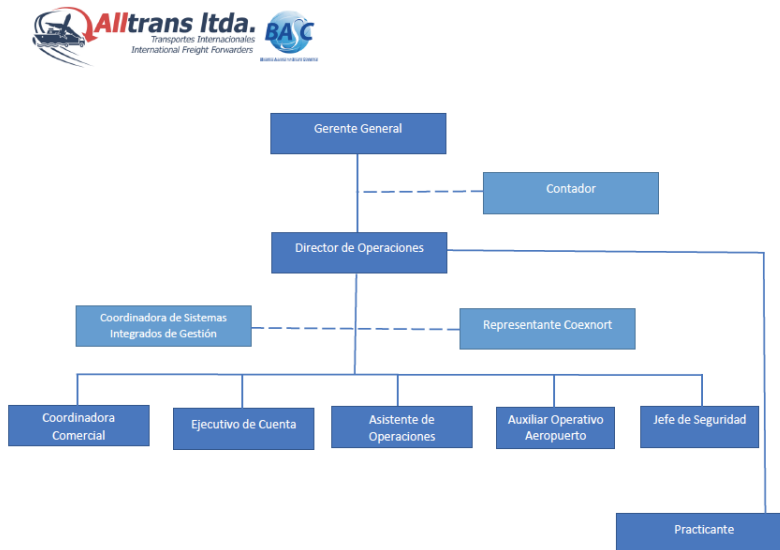
Ofrecer a nuestros clientes asesoría personalizada, soluciones integrales y eficientes para sus operaciones en toda la cadena logística internacional; garantizando la confianza y seguridad en el manejo de mercancías.

2.3 Visión

Mantener en los siguientes cinco años el reconocimiento como operador logístico internacional gracias al respaldo y confianza de nuestros clientes a través de la eficiencia, seguridad y compromiso de nuestro personal en la asesoría y manejo de sus operaciones.

2.4 Organigrama

Figura 1. Organigrama



Tomado de Alltrans Ltda (2021).

2.5 Portafolio de servicios

Como operadores logísticos de comercio internacional brindan a sus clientes acompañamiento en los diferentes procesos de internacionalización tales como:

- Asesoría en comercio internacional: El cliente obtendrá información veraz y confiable en lo que se refiere a la Normatividad Aduanera, Sistemas de Negociación Internacional, Sistemas de Pagos Internacionales y elección de la modalidad de transporte; que facilitará la toma de decisiones al momento de negociar productos proyectados desde y hacia mercados externos.
- Trámites aduaneros para exportación: Alltrans Ltda cuenta con Agencias de Aduanas asociadas de nivel 1 y 2 en las principales ciudades que incluye: Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Cartagena y Buenaventura, puertos y fronteras de Colombia: Paraguachón, Cúcuta e Ipiales que nos permite ofrecer soluciones en el manejo aduanero de sus mercancías.
- Documentación y asesoría para el manejo de trámites de exportación e importación: Brindamos solución en la gestión y trámite de documentación requerida para la realización de operaciones de exportación e importación. Contamos con softwares que dinamizan y garantizan la confiabilidad en la gestión de estos, minimizando los errores en su proceso y elaboración.
- Trámites aduaneros para importación: Todos los procesos de importación en las diferentes modalidades y normatividad aduanera aplicada al tipo de producto que se requiera, será atendido por sus operadores, facilitando y minimizando riesgos en las operaciones brindando a nuestros clientes tranquilidad y confianza.

Transporte internacional de carga en todas sus modalidades:

- Transporte aéreo: Carga suelta general, carga paletizada, carga de peso y tamaño especial, perecederos, medicamentos, animales vivos, etc.
- Transporte marítimo: Despacho de carga unitarizada en contenedores de 20" y 40" (FCL), carga consolidada (LCL), carga suelta pesos y dimensiones especiales (BREAK BULK).
- Transporte terrestre: Transporte nacional e internacional para los diferentes tipos de productos: refrigerados, carga general suelta y paletizada.
- Transporte de menaje doméstico usado: trámites para el despacho de sus efectos personales, en el caso de trasladar su residencia a otro país o fije su residencia en Colombia.

Alltrans Ltda brinda el servicio de acompañamiento y asesoría para llevar a cabo trámites ante las siguientes entidades:

- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN): trámites concernientes al registro a través del formulario 02 para la obtención de Criterios de Origen, que permitan obtener la aprobación de certificados de origen y solicitud de permisos especiales regulados por la norma aduanera los cuales se requiera en procesos de Importación y exportación.
- Superintendencia de Industria y Comercio (SIC): trámite de solicitud de resolución ante la SIC para la obtención del código para etiquetado de productos que se rigen a través de la Resolución 933 de 2008 que hace referencia al Reglamento Técnico de etiquetado para calzado, marroquinería, confecciones y otros productos.
- Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE): registro ante la VUCE requerido para obtener Registros de importación y licencias previas.
- Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA): asesoría para la obtención de certificados emitidos por INVIMA requeridos para la comercialización de productos relacionados con la salud y de consumo humano.

- Instituto Colombiano Agropecuario (ICA): solicitud y trámite de Certificados Fitosanitarios y Zoonosanitarios requeridos para procesos de Exportación e Importación.
- Ministerio de Minas y Energía (MINMINAS): orientación para el trámite de permisos requeridos para la exportación e importación de joyas y metales preciosos.
- Ministerio de Cultura de Colombia (MINCULTURA): trámite para obtención de permisos especiales para envío de obras de arte hacia otros países.
- Corporación de Defensa de la Meseta de Bucaramanga (C.D.M.B): trámite ante C.D.M.B. requeridos para el despacho de manufacturas de madera y algunas manufacturas de fibras naturales.

3. Cargo y funciones

3.1 Funciones asignadas

El propósito principal de este practicante para Alltrans Ltda, se ubica en el grupo interno comercial, operativo y estratégico, donde deberá presentar cotizaciones y provisiones de fondos a los clientes para las operaciones de exportación e importación que maneja la empresa. Así mismo, encargarse de realizar apertura, seguimiento y finalización a las operaciones de exportaciones e importaciones marítimas, áreas y terrestres. Y finalmente deberá crear y estructurar un plan de medios digitales para las redes sociales de la compañía.

3.2 Funciones

- Cotizaciones y provisiones de fondo para procesos de exportación e importación.

- Apertura, seguimiento y finalización de operaciones de exportación e importación en sus diferentes modalidades de transporte.
- Servicio postventa.
- Diseño de plan de medios digitales para aplicación en redes sociales de la compañía.
- Reestructuración de la imagen corporativa.

3.3 Actividades para llevar acabo las funciones

3.3.1 Función 1 Departamento comercial

- Presentación de cotizaciones y provisiones de fondos a clientes y proveedores interesados en llevar acabo procesos de exportación e importación con la compañía.
- El departamento comercial, en cabeza de la ejecutiva de cuentas, es el área encargada de recibir las solicitudes de los clientes para sus procesos de exportación e importación, donde se realizan las siguientes actividades administrativas en los procesos:
- Cotizar con las diferentes navieras, aerolíneas o agentes de carga las tarifas que manejan para los procesos de exportación e importación de acuerdo con la modalidad de transporte, tipo de mercancía y ruta solicitada por el cliente, para de esta forma poder estructurar la cotización y brindar la mejor tarifa al cliente. Para la presentación de la cotización se debe solicitar al cliente la siguiente información relacionada con la mercancía:
 - Tipo de producto (si tiene la partida arancelaria)
 - Unidad de embalaje (contenedor, pallets, cajas, etc)
 - Cantidad de unidades de producto
 - Valor FOB de la mercancía

- Termino de negociación (Incoterms 2020)
- Partida arancelaria del producto (aplica para las exportaciones para verificar Gravamen e IVA que debe cancelar el producto)
- Ruta solicitada, país de origen y destino
- Verificación de acuerdos comerciales y vistos buenos del producto
- Una vez presentada la cotización se realiza un seguimiento constante mediante correo electrónico o vía telefónica para conocer las inquietudes o dudas que se puedan presentar. Si la cotización es aceptada por el cliente se procede a realizar las diferentes reservas con cada una de las entidades o empresas que hacen parte del eslabón logístico de la operación de acuerdo a la información relacionada en la cotización. Si por lo contrario, la misma es rechazada se entra a evaluar con el cliente tarifas, tiempos de tránsito y demás factores por los cuales se haya considerado que no es favorable.
- Durante el desarrollo del proceso se debe generar la provisión de fondos, es el documento elaborado por la compañía donde se estipula de manera detallada cada rubro que incluye la operación, costos logísticos y administrativos, comisiones. Servicios de transporte nacional e internacional y contratación de servicios a terceros, de acuerdo al termino de negociación elegido por el cliente y a las tarifas de la compañía y las ofrecidas por las navieras, aerolíneas o agentes de carga. El documento debe ser enviado al cliente en el seguimiento de la operación y éste deberá enviar el comprobante de pago por el valor total para de esta manera dar inicio al proceso y poder cubrir los gastos de la operación. Este pago se debe realizar una vez inicie la operación, en el caso de las exportaciones el cliente realizar el pago de la provisión de fondos al momento del ingreso de la carga a puertos o

aeropuertos y en las importaciones al momento de ser embarcada la mercancía en las diferentes modalidades de transporte.

3.3.2 Función 2 Operaciones de exportación e importación

- Apertura, seguimiento y finalización de las operaciones de exportación e importación aéreas, marítimas y terrestres.

Dentro de la compañía se realizan diferentes actividades y procesos que son el componente de las operaciones llevadas a cabo. Dentro de los procesos más importantes se encuentran:

Formatos y documentos: Para todo trámite existen formatos y documentos que son requisitos para la empresa y para los aliados estratégicos (aduanas, agentes de carga, etc.), los cuales se deben cumplir y sin estos no es posible realizar ninguna operación. En primera medida el cliente debe registrarse con Alltrans Ltda entregando los siguientes documentos:

Tabla 1. Formatos de creación de cliente solicitados por Alltrans Ltda

Hoja de vida asociado de negocio	Acuerdo mutuo sobre seguridad
Formato visita asociado de negocio	Autorización para el tratamiento de datos personales

Tabla 2. Documentos soporte de creación de cliente Alltrans Ltda, aduanas, agentes de carga, entre otros

Rut actualizado al año en curso	Referencia bancaria no mayor a 30 días
Cámara de comercio no mayor a 30 días	2 referencias comerciales
Fotocopia de la C.C. del representante legal	Hoja de vida asociado de negocio
Declaración de renta del año anterior	Acuerdo mutuo sobre seguridad del cliente
E.F. y sus notas a 31 de Dic del año anterior	Autorización para el tratamiento de datos personales
Fotocopia de la C.C. y tarjeta profesional del contador	Formato de visita asociado de negocio
Resolución de facturación	Registro fotográfico de la empresa

Una vez recibida la documentación se procede a realizar la verificación de antecedentes, este proceso se realiza de manera anual en cada una de las plataformas de los entes

gubernamentales y nacional para verificar que tanto el representante legal, junta directiva, suplentes razón social de la compañía no cuenten con deudas pendientes ante la justicia colombiana. Esta consulta se realiza en las siguientes plataformas:

- Policía Nacional de Colombia
- Registraduría Nacional de Colombia
- Contraloría General de la Republica
- Procuraduría General de la Nación
- Lista Clinton

Si el cliente como persona natural o persona jurídica no posee deudas con la justicia colombiana se procede a realizar la creación de este en base de datos de Alltrans Ltda y se solicitan los formatos correspondientes para creación o actualización con aduanas, agentes de cargas, navieras, aerolíneas, etc., con los cuales se vayan a realizar la operación (estos varían según la empresa aliada), entregando la siguiente documentación:

Tabla 3. Documentación aduanas (puertos, aeropuertos y fronteras)

Documentos aduana				
Servade (Expo E Impo Marítimas)	B	- Circular 0170	Muelle aguadulce	- Poder operadores de C.E.
	U	- Mandato Servade Buenaventura		- Formato acuerdo de seguridad
	N	- Acuerdo de seguridad asociado de negocio - Acuerdo de seguridad de importadores		- Formato de registro de cliente - Forma retención de personales naturales - Formato autorización de facturación electrónica
			Muelle tcbuen	- Mandato importadores y exportadores - Vinculación cliente
			Muelle sprbun	- Poder para exportadores e importadores - Registro de cliente actualizado
	C	- Circular 0170	Muelle Compas Y	- Formato circular 0170
	T	- Mandato Servade Cartagena	Contecar	- Habeas data
	G	- Acuerdo de confidencialidad - Acuerdo de seguridad exportadores - Solicitud de actualización de terceros		- Poder amplio y suficiente - Formato de registro cliente

Documentos aduana	
Coexnort (expo e impo marítimas y aereas)	- Circular 0170 - Mandato aduanero Coexnort - Formato registro de cliente - Estudio de seguridad - Acuerdo de seguridad - Poder amplio y suficiente
Andinos ipiales (expo terrestres)	- Circular 0170 y formato acta de visita clientes - Mandato aduanero Ipiales - Formato conocimiento cliente - Autorización de tratamiento de datos personales
Aduana Internacional Bogotá (impo aereas)	- Mandato especial y mandato específico - Formato conocimiento e identificación cliente - Acuerdo de seguridad

Finalmente, el cliente debe reportar la operación y entregar la documentación que interfiere y se necesita para el proceso de exportación e importación, con los siguientes documentos:

- Factura comercial internacional
- Lista de empaque
- Documento de transporte según la operación:
 - BL: Bill of Loading, documento marítimo
 - AWB: Air Way Bill, documento aéreo
 - CPI: Carta de porte Internacional, documento terrestre
- Descripciones mínimas (si requiere)
- Certificado de Origen (si requiere)
- Carta de responsabilidad (para exportadores)
- Factura o cuenta de manejo: aplica desde los términos CFR/CPT en adelante
- Certificación de fletes: aplica desde los términos CFR/CPT en adelante
- Factura de fletes: aplica hasta termino FOB/FCA
- Póliza de seguro para la aduana
- Formato y certificado de seguro manejado por la empresa (JAH): para términos CIF/CIP

- Swift: pago o giro al exterior (si requiere)
 - Carta de retiro/autorización (si se requiere – para operaciones aéreas)
 - Solicitud de provisión de fondos
 - Soporte o comprobante de pago: cancelación de los fondos de la operación
 - Declaración de exportación e importación (según la operación)
 - Documentos de ingreso a puerto: documentos de cierre documental, los cuales son otorgados por el puerto y deben ser entregados y/o enviados al agente de carga y/o naviera encargada de la operación:
 - VGM: aplica para cargas FCL
 - Shipping instruction: aplica para cargas FCL
 - Selectividad: inspecciones
 - SAE: Solicitud de Autorización de Embarque
 - Borrador del BL
 - Planilla de ingreso: aplica para exportaciones marítimas y es necesaria para que el transporte solicite cita de ingreso a puerto
 - Consecutivo VUCE: aplica exportaciones LCL y la operación se realiza con un agente de carga
 - Tirilla o ticket de ingreso: ticket entregado al transporte una vez haya ingresado a puerto
- Seguimiento de la operación:* el formato de seguimiento de exportaciones (véase apéndice 1) e importaciones (véase apéndice 2) es el medio de comunicación que existe entre el cliente y la compañía, en él se reportan de manera diaria y detallada los avances y/o novedades que ocurra durante la operación. Este formato es enviado mediante correo

electrónico y funciona como documento soporte si se llega a presentación algún inconveniente en el desarrollo de la misma, debe contener la siguiente información:

Tabla 4. Información catalogada en los seguimientos

Proceso de seguimiento de operaciones		
Apertura	a) Consiste en darle inicio al proceso, reportar y notificar al cliente que la empresa ya tiene conocimiento de la operación y comienza a trabajar en ésta.	b) Diligenciar el formato que tiene la empresa para los seguimientos en donde se deben incluir datos básicos de la operación como razón social del cliente y proveedor, lugar y fechas de salida y llegada, entre otros.
Seguimiento Principal	a) Consiste en informarle al cliente cada avance y/o novedad que esté presentando la operación en su debido tiempo.	c) Solicitar documentos originales y/o definitivos de la operación al cliente (los que apliquen de acuerdo a la operación a realizar)
		b) Estar en constante contacto con el cliente, las agencias de aduanas, los agentes de carga, las navieras los intermediarios, entre otros según corresponda, para informar: <ul style="list-style-type: none"> - Datos de confirmación de recogida de la carga - Llegada de la carga a bodegas - Llegada de la carga a puerto o aeropuerto - Llegada de la documentación - Información sobre el tránsito de la carga (tracking) - Procesos de aduana: nacionalización, inspecciones, pagos de facturas, despachos, etc. - Proceso con el agente de carga - Proceso con el transporte nacional - Toda la trazabilidad hasta que la mercancía esté en poder del cliente
Cierre	a) Proceso de finalización y conclusión de la operación. Se debe informar al cliente los resultados en cuanto a inspecciones, levantes, retiros y despachos de la carga desde puertos o aeropuertos.	b) Estar en contacto con el cliente para confirmar que recibió la mercancía y que ingresó a sus bodegas en óptimas condiciones.
		c) Se debe entregar la documentación soporte al cliente (proceso interno de la empresa) y enviar encuesta de satisfacción, para así dar cierre definitivo a la operación.

3.3.3 Función 3 Servicio post venta

- Creación de encuestas de satisfacción (Véase apéndice 3) con el fin de realizar una evaluación de los servicios que ofrece la compañía y analizar de manera mensual el desarrollo de las operaciones logísticas. Esta encuesta es enviada mediante correo electrónico a los clientes una vez finalizados los procesos de exportación e importación,

posteriormente se realiza un feedback con el agente encargado del proceso para evaluar los aspectos positivos y negativos de la operación. Esta encuesta fue diseñada de acuerdo a las necesidades de la compañía de conocer el nivel de satisfacción de sus clientes con los servicios ofrecidos, contiene preguntas claves y contundentes que permiten realizar una evaluación de manera detallada y clara de cada uno de los departamentos de la compañía y del personal encargado de llevar a cabo la operación.

3.3.4 Función 4 Medios digitales

- Diseño de plan de medios digitales para aplicación en redes sociales de la compañía.

Las actividades que se realizan para llevar a cabo esta función son las siguientes:

- Diseño de manual de identidad de marca donde se busca crear una imagen corporativa clara de la compañía que genere recordación y reconocimiento en el mercado local, mediante el uso de colores corporativos, tipografías relacionadas con el logotipo e insumos y figuras gráficas que permitan dar una mejor armonía.
- Estructurar un plan de trabajo para la creación de contenido en redes sociales ejecutado en los meses de febrero a Julio de 2021. El plan está compuesto por un cronograma mensual donde se establece el contenido de cada una de las piezas publicitarias que serán compartidas en Facebook e Instagram con previa autorización del jefe inmediato.

3.3.5 Función 5 Imagen corporativa

- Reestructuración de la imagen corporativa.

Se realizaron diferentes cambios en la imagen corporativa de la empresa, con el fin de lograr una imagen más fresca y vanguardista para sus clientes, entre las que se encuentran:

- Refrescamiento de las firmas digitales de los correos corporativos para el desarrollo de email marketing. Se incluyó información relevante como nombre y cargo que ocupa en la compañía, logo de la empresa y certificación BASC, teléfono de contacto, dirección empresarial, código QR para contacto directo a WhatsApp y redes sociales, todo esto basado en los insumos gráficos y colores corporativos definidos en el manual de identidad. (Véase apéndice 4)
- Con el objetivo de captar nuevos clientes de los diferentes sectores económicos y productivos se realiza la reestructuración y actualización del portafolio de servicios de la compañía (Véase apéndice 5) y se diseña una carta de presentación corporativa (Véase anexo 6), estos documentos son enviados mediante correo electrónico a las empresas registradas en base de datos con que cuenta la compañía.
- Según filtro realizado en base de datos de clientes de la compañía se identifica que muchos de ellos se encuentran inactivos en operaciones de comercio internacional, por esta razón, se diseña un documento a través del cual se busca identificar las inconformidades o inconvenientes (Véase anexo 7) que han generado que no se contraten los servicios de la empresa. De esta forma se podrá realizar una evaluación interna a fin de mejorar y ofrecer respuestas adecuadas de acuerdo con los requerimientos del cliente.

Figura 2. Proceso de operaciones de comercio internacional



4. Marco conceptual y normativo

Con el fin de dar cumplimiento a la legislación colombiana en materia de comercio internacional se deben tener las normativas, legislaciones y decretos estipulados por las diferentes entidades gubernamentales, las cuales hacen parte fundamental del desarrollo de las operaciones de comercio internacional, dentro de estas encontramos:

- Estatuto aduanero: Decreto 1165 de 2019

“El Decreto 1165 de 2019 consolida, compila y armoniza la legislación aduanera vigente e incluye componentes que ayudan a mejorar la logística o a reducir los tramites exigidos para las operaciones de comercio exterior. Éste ofrece seguridad y estabilidad jurídica a las

operaciones de comercio exterior, esto para impulsar la economía del país” (DIAN, 2021, párr.3)

Con la expedición de este decreto se avanza en seguridad jurídica para los usuarios del comercio exterior, a través de la armonización y consolidación de las normas vigentes en materia aduanera, se establecen nuevos procedimientos sencillos para un mejor aprovechamiento de los programas de Plan Vallejo y Comercializadoras Internacionales. Y en materia de zonas francas se establecen procesos de traslado de bienes entre los usuarios de estos parques industriales.

- Arancel de Aduanas de Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

El arancel de aduanas es el documento mediante el cual el Ministerio de Comercio, Industria y turismo identifica la partida o código arancelario de cada producto,

es un código numérico de 10 dígitos que se asigna a todos aquellas mercancías que vayan a ser importadas para de esta forma poder identificar un producto determinado en cualquier lugar del mundo. Este código arancelario permite conocer cuáles serán los aranceles de importación, trámites de exportación en origen, los requisitos de importación en destino o las posibles medidas de política comercial que afectan esas mercancías. Esta clasificación se rige por lo establecido en el Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías (SA), que tiene como objetivo principal establecer un sistema numérico y de textos común, que permita clasificar en las mismas aperturas los productos similares que se comercializan internacionalmente (Procolombia, s.f., párr.1).

El arancel es el derecho de aduana (tarifas, impuestos) que se aplican a las importaciones de mercancías, los cuales buscan que los productos hechos en el país importador tengan una ventaja en cuanto a los precios, con respecto a las mercancías similares que importan

otros países. Además, los aranceles constituyen una fuente de ingresos para los gobiernos (Procolombia, s.f., párr.4).

- Circular DCIP 83 Banco de la Republica

“Mediante este documento el Banco de la República establece el nuevo sistema reglamentario de información cambiaria el cual contiene algunas modificaciones y entra en vigor a partir del 01 de septiembre de 2022” (Banco de la Republica de Colombia, 2021, párr.1).

El régimen cambiario corresponde a todas las políticas asumidas por un país en función a la valoración de una moneda y determinación del tipo de cambio con respecto a otras divisas o patrones de referencia. En Colombia las divisas que deben canalizarse a través del mercado cambiario son las que se originan en procesos de importación y exportaciones de bienes, operaciones de endeudamiento externo celebradas por residentes en el país y así como los costos financieros inherentes a las mismas. Para el desarrollo de las mismas se deben diligenciar ciertos formularios de acuerdo al tipo de operación a realizar, así, la DCIP-83 elimina los antiguos formularios No. 11, 11A, 12, 12A y 13, y crea los nuevos formularios de: (a) Declaración de registro de inversiones internacionales, (b) Declaración de cancelación de inversiones internacionales, (c) Declaración de registro de inversión suplementaria al capital asignado y (d) Solicitud especial (De Narváez Arango, 2022, párr.3).

- Incoterms 2020

Los Incoterms 2020 son un conjunto de reglas creadas por la Cámara de Comercio Internacional (CCI) que definen los derechos y obligaciones de los compradores y vendedores al enviar mercancías. “Tienen como objetivo brindar mayor claridad sobre la división de tareas,

riesgos, seguros, fletes y otras responsabilidades asociadas al transporte de paquetes (BD Trans, 2020, párr.4).

“Aunque su aplicación no es de carácter obligatorio, los agentes y equipos profesionales que intervienen en el comercio internacional deben conocer y usar correctamente sus reglas para facilitar el transporte de mercancías” (Conexión ESAN, 2022, párr.2).

El uso de los incoterms es fomentado por los gobiernos, los consejos de comercio, los tribunales, los abogados internacionales y demás profesionales internacionales. Los Incoterms eliminan las inconsistencias del vocabulario al brindar a todas las partes la misma definición de los términos específicos contenidos en un contrato de compraventa. Gracias a esto, el riesgo de que se presenten problemas durante una transacción se reduce, ya que todas las partes comprenden claramente sus responsabilidades conforme al contrato en cuestión. Es importante conocer los diversos Incoterms al negociar tus contratos de ventas y compras transfronterizas para gestionar los riesgos adecuadamente y evitar sorpresas en los costos (PNC Financial Services Group, Inc, 2020, párr.4).

5. Aportes

5.1 Aportes del practicante a la empresa

Cuando Alltrans Ltda ofrece la oportunidad a un futuro profesional en negocios internacionales de vincularse como practicante, el practicante busca ofrecer a todos los departamentos de la compañía conocimiento actualizado en el manejo de operaciones de comercial internacional, de igual forma poder diversificar cada uno de los procesos de manera más rápida y versátil, centrándose en las necesidades de la compañía, del mercado y de sus clientes para de esta

forma poder brindar un excelente servicio con información de primera mano en todas sus operaciones También le ofrece capacidad creativa, a nuevas estrategias de comunicación al momento de mostrar su servicio, de acuerdo con las tendencias que va adoptando la era digital, encontrándose de este modo a la vanguardia y a la globalización de los mercados.

5.2 Aportes de la empresa a la formación profesional del practicante

Alltrans Ltda, le ofrece al practicante en negocios internacional la oportunidad de poder desarrollar sus habilidades tanto comunicativas como estratégicas en el manejo y desarrollo de las operaciones de comercial internacional, también ofrece el tener contacto directo con clientes, mantenerlos informados de manera constante sobre sus operaciones y por ultimo le ofrece el desarrollo de estrategias digitales para el posicionamiento de la compañía en distintos medios de comunicación.

8. Conclusiones

El practicante logró alcanzar los objetivos propuestos, gracias al desarrollo habilidades y destrezas en el campo de las operaciones de comercio internacional y marketing.

Permitió conocer de manera real el manejo de cada uno de los procesos de internacionalización de acuerdo con la modalidad de exportación o importación.

El practicante recibió el apoyo de los diferentes departamentos de la compañía para aprender y poner en práctica cada uno de los procesos en las operaciones de comercio internacional.

El practicante debe seguir alimentando su conocimiento en el ámbito normativo y aduanero para de esta forma estar a la vanguardia en los asuntos de comercio internacional.

Referencias


- Alltrans Ltda. (s.f.). *Sobre nuestra empresa*. Alltrans Ltda
<https://www.alltransltda.com/nosotros.html>
- Banco de la Republica de Colombia. (2021). *Se publicó la Circular DCIP-83, la cual tendrá vigencia a partir del 1 de septiembre*. Banco de la República de Colombia
<https://www.banrep.gov.co/es/se-publico-circular-dcip-83-cual-tendra-vigencia-partir-del-1-septiembre>
- BD Trans. (2020). *Qué son los Incoterms y cuál es su significado*. BDtrans, transporte y distribución
<https://www.bdtrans.es/es/blog/que-son-los-incoterms-y-cual-es-su-significado/>
- Conexión ESAN. (2022). *Incoterms 2020: ¿Qué son y cuáles son sus tipos?* Esan graduate school of business
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/incoterms-2020-que-son-y-cuales-son-sus-tipos>
- De Narváez Arango, M. C. (2022). *Novedades del régimen cambiario a partir de la DCIP-83 de 2021*. Asuntos legales
<https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/novedades-del-regimen-cambiario-a-partir-de-la-dcip-83-de-2021-3285224>
- DIAN. (2021). *Decreto 360 de 2021*. Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales
<https://www.dian.gov.co/aduanas/Regimen-deAduanas/Presentacion/Paginas/default.aspx>
- PNC Financial Services Group, Inc. (2020). *10 cosas que debes saber sobre los Incoterms® 2020*. The PCN Financial Services Group, Inc.
<https://www.pnc.com/insights/es/corporate-institutional/go-international/10-things-you-need-to-know-about-incoterms-2020.html>


Procolombia. (s.f). *¿Cómo identifico la posición arancelaria?*. Colombia trade

<https://www.colombiatrade.com.co/contacto/preguntas-frecuentes/como-identifico-la-posicion-arancelaria>

Apéndices

Apéndice A. Formato seguimiento de exportaciones


		SEGUIMIENTO EXPORTACIÓN MARÍTIMA		CÓDIGO	R-TI-09
				VERSIÓN	1
				FECHA	7/11/16
OBSERVACIONES:					
TIPO DE TRAMITE	FLETE INTERNACIONAL	OR/ROE			
	SEGURO INTERNACIONAL				
	ADUANA	DO			
REVISIÓN ANTECEDENTES					
FECHA DE RESERVA	CONFIRMACIÓN DE RESERVA				
CIERRE DOCUMENTAL	CIERRE FÍSICO				
DOCUMENTOS RECIBIDOS POR ALLTRANS LTDA					
MANDATOS	CERTIFICADO DE ORIGEN				
FACTURA COMERCIAL	CARTAS DE RESPONSABILIDAD				
LISTA DE EMPAQUE	FORMATO VGM				
ENVÍO DE CARGA A PUERTO DE ORIGEN					
PROCESO DE LLENADO	DENTRO DE PUERTO	FECHA			
	FUERA DE PUERTO	FECHA			
	LLEGA CONTENEDOR	FECHA			
ENVÍO DOCUMENTOS AL AGENTE DE ADUANA					
ENTREGA DOCUMENTOS AL TRANSPORTE PARA INGRESO					
SOLICITUD PROVISIÓN DE FONDOS	CANCELACIÓN SOLICITUD PROVISIÓN DE FONDOS				
EMISIÓN BL BORRADOR	INGRESO A PUERTO ORIGEN				
PERFILACIÓN ANTINARCÓTICOS Y DIAN					
			EMBARQUE DIRECTO		
			INSPECCIÓN DOCUMENTAL		
			INSPECCIÓN FÍSICA		
ENVÍO REPORTE F/GRÁFICO					
CONFIRMACIÓN ZARPE					
FACTURAS DE MANEJO	FLETE INTERNACIONAL	CANCELACIÓN			
	SEGURO INTERNACIONAL	CANCELACIÓN			
LIBERACIÓN BL	No. DEX				
CONFIRMACIÓN ARRIBO	DESCONSOLIDACIÓN				
FECHA	AGENCIA DE ADUANAS	DO ALLTRANS LTDA	PRODUCTO		
EXPORTADOR			IMPORTADOR		
AGENTE / CONSOLIDADOR	PUERTO DE ORIGEN	PUERTO DE DESTINO	FACTURA No.		
VALOR DE LA MERCANCÍA	INCOTERMS	No. PIEZAS	PESO BRUTO		
VOLUMEN	LQ/ECL	EQUIPO	BOOKING No.		
MOTONAVE	VIAJE	No. CONTENEDOR	No. BL		
EMISIÓN BL	FECHA DE ZARPE	FECHA DE ARRIBO	FLETE PREPAID ó COLLECT		
NOMBRE DEL ASESOR ALLTRANS LTDA					
CALLE 23 No. 38 - 40 B. Bolívar PBX: (57) (7) 634 4424 FAX: (57) (7) 680-2961					
E-mail: gerencia@alltransltda.com Web www.alltransltda.com					

		SEGUIMIENTO EXPORTACIÓN TERRESTRE		CÓDIGO	R-TI-08
				VERSIÓN	2
				FECHA	26/01/17
OBSERVACIONES:					
TIPO DE TRAMITE	FLETE INTERNACIONAL				
	SEGURO				
	ADUANA				
REVISIÓN ANTECEDENTES					
DOCUMENTOS RECIBIDOS POR ALLTRANS LTDA					
MANDATOS	LISTA DE EMPAQUE				
FACTURA COMERCIAL	CERTIFICADO DE ORIGEN				
SOLICITUD PROVISIÓN DE FONDOS	CANCELACIÓN SOLICITUD PROVISIÓN DE FONDOS				
ENVÍO MERCANCÍA	ENVÍO DOCUMENTOS				
RECIBO MERCANCÍA	RECIBO DOCUMENTOS				
ENTREGA DOCUMENTOS AL AGENTE DE ADUANA					
CRUCE DE FRONTERA					
EMPRESA TRANSPORTADORA					
NOMBRE DEL CONDUCTOR					
PLACA DEL VEHÍCULO					
No. CARTA DE PORTE INTERNACIONAL					
No. MANIFIESTO DE CARGA INTERNACIONAL					
DOCUMENTO DE EXPORTACIÓN - DEX					
ENVÍO REGISTRO FOTOGRÁFICO					
FECHA	AGENCIA DE	DO ALLTRANS LTDA	PRODUCTO		
EXPORTADOR			IMPORTADOR		
ORIGEN	DESTINO	FACTURA No.	VALOR DE LA		
INCOTERMS	No. PIEZAS	PESO NETO	PESO BRUTO		
TIPO DE VEHÍCULO			FLETE PREPAID ó COLLECT		
NOMBRE DEL ASESOR ALLTRANS LTDA					
CARGO					


Formato utilizado para el seguimiento de exportaciones marítimas y terrestres en Alltrans Ltda.

Adaptada de (Alltrans Ltda, 2020)

Apéndice B. Formatos de seguimiento de importaciones

		SEGUIMIENTO IMPORTACIÓN MARÍTIMA		CÓDIGO	R-TI-12
				VERSIÓN	1
				FECHA	7/11/16
OBSERVACIONES:					
TIPO DE TRAMITE	FLETE INTERNACIONAL	SEGURO INTERNACIONAL	OR/ROI		
	ADUANA		DO		
REVISIÓN ANTECEDENTES					
ADUANA	DO				
FECHA DE RESERVA	CONFIRMACIÓN DE RESERVA				
CONFIRMACIÓN ZARPE					
DOCUMENTOS ORIGINALES RECIBIDOS POR ALLTRANS LTDA					
MANDATOS	REGISTRO DE IMPORTACIÓN				
FACTURA COMERCIAL	VISTO BUENO				
LISTA DE EMPAQUE	DECLARACIÓN DE CAMBIO				
CERTIFICADO DE ORIGEN	SWIFT				
BL	DESCRIPCIONES MÍNIMAS				
ENVÍO DOCUMENTOS A PUERTO DESTINO	REBOBO DE DOCUMENTOS				
CONFIRMACIÓN ARRIBO	DESCONSOLIDACIÓN				
PRE INSPECCIÓN DE LA MERCANCÍA		SI		NO	
FACTURAS DE MANEJO					
FLETE INTERNACIONAL	SEGURO INTERNACIONAL				
SOLICITUD PROVISIÓN DE FONDOS					
CANCELACIÓN SOLICITUD DE FONDOS					
FLETE INTERNACIONAL	ADUANA				
SEGURO INTERNACIONAL	IMPUESTOS				
TIPO DE LEVANTE	AUTOMÁTICO		FÍSICO	DOCUMENTAL	
FECHA DE LEVANTE	LIBERACIÓN BL				
EMPRESA DE TRANSPORTE	NOTIFICACIÓN TRANSPORTE				
RETIRO DE MERCANCÍA	DEVOLUCIÓN CONTENEDOR				
FECHA	AGENCIA DE ADUANAS	DO ALLTRANS LTDA	PRODUCTO		
IMPORTADOR		PROVEEDOR			
AGENTE / CONSOLIDADOR / NAVIERA	PUERTO DE ORIGEN	PUERTO DE DESTINO			
FACTURA No.	VALOR DE LA MERCANCÍA	INCOTERMS	No. PIEZAS		
PESO BRUTO	VOLUMEN	UCL/FCL	EQUIPO		
MOTORAVE	VIAJE	No. CONTENEDOR	No. BL		
FECHA DE ZARPE	FECHA DE ARRIBO	FLETE PREPAID 6 COLLECT	EMISIÓN BL		
DÍAS LIBRES DE CONTENEDOR		FECHA PLAZO DEVOLUCIÓN DE CONTENEDOR			
NOMBRE ASESOR ALLTRANS LTDA.					
CARGO					

Camera 24 No. 38 – 40 B. Bolívar PBX: (57) (7) 634 4424 FAX: (57) (7) 680-2961
E-mail: gerencia@alltransltda.com Web www.alltransltda.com
Bucaramanga – Santander – Colombia

		SEGUIMIENTO IMPORTACIÓN AÉREA		CÓDIGO	R-TI-11
				VERSIÓN	1
				FECHA	7/11/16
OBSERVACIONES:					
TIPO DE TRAMITE	FLETE INTERNACIONAL	SEGURO INTERNACIONAL	OR/ROI		
	ADUANA		DO		
REVISIÓN ANTECEDENTES					
ADUANA	DO				
FECHA DE RESERVA	CONFIRMACIÓN DE RESERVA				
CONFIRMACIÓN SALIDA DE MERCANCÍA					
DOCUMENTOS RECIBIDOS POR ALLTRANS LTDA					
MANDATOS	REGISTRO DE IMPORTACIÓN				
FACTURA COMERCIAL	VISTO BUENO				
LISTA DE EMPAQUE	DECLARACIÓN DE CAMBIO				
CERTIFICADO DE ORIGEN	SWIFT				
AWB	DESCRIPCIONES MÍNIMAS				
CONFIRMACIÓN LLEGADA	INGRESO A DEPOSITO				
FACTURAS DE MANEJO					
FLETE INTERNACIONAL	SEGURO INTERNACIONAL				
SOLICITUD PROVISIÓN DE FONDOS					
CANCELACIÓN SOLICITUD DE FONDOS					
FLETE INTERNACIONAL	ADUANA				
SEGURO INTERNACIONAL	IMPUESTOS				
TIPO DE LEVANTE	AUTOMÁTICO		FÍSICO	DOCUMENTAL	
FECHA DE LEVANTE	LIBERACIÓN AWB				
EMPRESA DE TRANSPORTE	RETIRO DE MERCANCÍA				
FECHA	AGENCIA DE ADUANAS	DO ALLTRANS LTDA	PRODUCTO		
IMPORTADOR		PROVEEDOR			
AGENTE / CONSOLIDADOR	ORIGEN	DESTINO	AEROLÍNEA		
No. AWB	FACTURA No.	VALOR DE LA MERCANCÍA	INCOTERMS		
No. PIEZAS	PESO BRUTO	VOLUMEN	FLETE PREPAID 6 COLLECT		
FECHA DE SALIDA	FECHA DE LLEGADA	DEPOSITO ADUANERO			
NOMBRE ASESOR ALLTRANS LTDA.					
CARGO					

Camera 24 No. 38 – 40 B. Bolívar PBX: (57) (7) 634 4424 FAX: (57) (7) 680-2961
E-mail: gerencia@alltransltda.com Web www.alltransltda.com
Bucaramanga – Santander – Colombia

Formato utilizado para el seguimiento de importaciones marítimas y áreas en Alltrans ltda.

Adaptada de (Alltrans ltda, 2020)

Apéndice C. Encuestas de satisfacción**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS**

Apreciado cliente, es muy importante para nosotros conocer su nivel de satisfacción respecto a los servicios que ofrecemos. Lo invitamos a responder esta breve encuesta

¡Esperamos poder acompañarlo en sus futuras negociaciones!

1. ¿Cuál de nuestros servicios utiliza actualmente?
 - Agenciamiento aduanero (Exportación e importación)
 - Transporte Internacional (Marítimo, aéreo y terrestre)
 - Seguros para transporte de carga internacional
 - Documentación y vistos buenos
 - Asesoría técnica
 - Otro servicio: _____
2. Califique a calidad de nuestro servicio a nivel general
 - Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Deficiente
3. ¿Qué tan informado lo mantuvimos sobre el progreso de su proceso?
 - Completamente informado
 - Suficientemente informado
 - Muy poco informado

- Nada informado
4. ¿Cómo califica el servicio y el nivel de conocimiento del personal que lo atendió?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Deficiente
 - Nombre del representante o asesor: _____
5. ¿Recomendarías nuestro servicio a otras personas?
- Si
 - Es probable
 - No
6. Tiene usted algún comentario o sugerencia adicional
- No
 - Comentario o sugerencia: _____
7. Nombre y apellido
- _____
8. Empresa
- _____

Apéndice D. Firmas digitales

Henry Calderón Sanchez
Gerente Operativo

✉ operaciones@alltransltda.com 📞 +57 310 774 57 94

☎ +57 (7) 6 34 44 24 📍 Carrera 24 N° 38 - 40 Oficina Piso 1
Barrio Bolívar, Bucaramanga, Colombia

🐦 [alltransltda](#)
📷 [@alltrans_ltda](#)

www.alltransltda.com

Apéndice E. Portafolio de servicios

23 años

Alltrans Ltda.
Operador Logístico Internacional

OPERADORES DE COMERCIO INTERNACIONAL

www.alltranslda.com

23 años

SOMOS UNA EMPRESA SANTANDEREANA

destacada por su **RESPONSABILIDAD** y **EFICIENCIA** en cada uno de sus procesos comerciales, administrativos y operativos; garantizando un **servicio eficaz, oportuno y veraz** en el proceso logístico; Colocamos a su disposición nuestros servicios en todo lo relacionado con el Comercio Internacional.

MISIÓN

Ofrecer a nuestros clientes asesoría personalizada, soluciones integrales y eficientes para sus operaciones en toda la cadena logística internacional; **garantizando la confianza y seguridad** en el manejo de mercancías.

VISIÓN

Mantener en los siguientes 5 (cinco) años el reconocimiento como **Operador Logístico Internacional** gracias al **respaldo y confianza** de nuestros clientes a través de la eficiencia, seguridad y compromiso de nuestro personal en la asesoría y manejo de sus operaciones.

BOLÍVAR ALMEIDA ANGARITA
Gerente general

HENRY CALDERON SANCHEZ
Gerente de operaciones

Alltrans Ltda.
Operador Logístico Internacional
International Freight Forwarders

23 años

NUESTROS SERVICIOS

ASESORÍA EN COMERCIO INTERNACIONAL

Obtendrá información veraz y confiable en lo que se refiere a la Normatividad Aduanera, Sistemas de Negociación Internacional, Sistemas de Pagos Internacionales y elección de la modalidad de transporte; que facilitará la toma de decisiones al momento de negociar productos proyectados desde y hacia mercados externos.

TRÁMITES ADUANEROS PARA EXPORTACIÓN

Contamos con Agencias de Aduanas asociadas en las principales ciudades, puertos y fronteras de Colombia que nos permite ofrecer soluciones en el manejo aduanero de sus mercancías.

DOCUMENTACIÓN Y ASESORÍA PARA EL MANEJO DE TRÁMITES DE EXPORTACIÓN E IMPORTACIÓN

Brindamos solución en la gestión y trámite de documentación requerida para la realización de operaciones de exportación e importación. **CONTAMOS** con **softwares** que dinamizan y garantizan la confiabilidad en la gestión de los mismos, minimizando los errores en su proceso y elaboración.

TRÁMITES ADUANEROS PARA IMPORTACIÓN

Todos sus procesos de importación en las diferentes modalidades y normatividad aduanera aplicada al tipo de producto que se requiera, será atendido por nosotros, facilitando y minimizando riesgos en las operaciones brindando a nuestros clientes tranquilidad y confianza.

MANEJO DE SEGUROS DE MERCANCIAS
TRÁMITES DE ADUANA
INSPECCIÓN DE MERCANCÍAS AFOROS

23 años

COBERTURA NACIONAL

Nuestra organización cuenta con Agentes de Carga (Forwarders) y Agentes de Aduanas asociadas del Nivel 1 y 2 en las principales ciudades de Colombia que incluye: **Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta y Buenaventura**, en frontera: **Paraguachón, Cúcuta e Ipiales** que facilita el manejo de sus operaciones.

COBERTURA INTERNACIONAL

Nuestros aliados **ESTRATÉGICOS** nos permiten ofrecer soluciones de transporte a nivel internacional con cobertura en más 32 países que incluye: **Europa, Asia, Suramérica, Norteamérica, Canadá y parte de África.**

*principales países

23 años

SERVICIOS ESPECIALES

Brindamos el servicio de **ACOMPañAMIENTO y ASESORÍA** para llevar a cabo trámites ante las siguientes entidades:

- DIAN**
Trámites concernientes al registro a través del formulario O2 para la obtención de Criterios de Origen, que permitan obtener la aprobación de certificados de origen y solicitud de permisos especiales regulados por la norma aduanera los cuales se requiera en procesos de Importación y exportación.
- IC**
Trámite de solicitud de resolución ante la SIC para la obtención del código para etiquetado de productos que se rigen a través de la Resolución 933 de 2008 que hace referencia al Reglamento Técnico de etiquetado para calzado, marroquinería, confecciones y otros productos.
- VUCE**
Registro ante la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) requerido para obtener Registros de importación y licencias previas.
- INVIMA**
Radicación y actualización de documentos.
- ICA**
Asesoría para la obtención de certificados emitidos por Invima requeridos para la comercialización de productos relacionados con la salud y de consumo humano.
- IC**
Solicitud y trámite de Certificados Fitosanitarios y Zoonosanitarios requeridos para procesos de Exportación e Importación.

23 años

- MINMINAS**
Orientación para el trámite de permisos requeridos para la exportación e importación de joyas y metales preciosos.
- MINCULTURA**
Trámite para obtención de permisos especiales para envío de obras de arte hacia otros países.
- CDMB**
Trámite ante la Corporación de Defensa de la Meseta de Bucaramanga (C.D.M.B.) requeridos para el despacho de manufacturas de madera y algunas manufacturas de fibras naturales.

CERTIFICADO BASC

Reconocimiento internacional al pertenecer a World BASC Organization (WBO) y sus capítulos asociados.

Diferenciación al implementar el Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC (SGCS).

Mayor confianza por parte de las autoridades.

Disminución de costos y riesgos derivados del control a sus procesos.

Crear mayor conciencia de los negocios internacionales, de la seguridad de las empresas y de las políticas y procedimientos operativos.

Mejorar los perfiles de riesgo y evaluación de amenazas.

Fomenta la credibilidad internacional.

Reducción de riesgos relacionados con el robo, el contrabando, el terrorismo y otras actividades ilícitas.

Mejora la integración y estandarización de procedimientos con los prestadores de servicios, para obtener una cadena segura. (Red de operadores de confianza).

BASC

23 años

TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA EN TODAS LAS MODALIDADES

- Carga suelta general, carga paletizada, carga de peso y tamaño especial, perecederos, medicamentos, animales vivos, etc.
- Despacho de carga unitarizada en contenedores de 20" y 40" (FCL), carga consolidada (LCL), carga suelta pesos y dimensiones especiales (BREAK BULK).
- Transporte nacional e internacional para los diferentes tipos de productos: refrigerados, carga general suelta y paletizada.
- Somos **ESPECIALISTAS** en el transporte, manejo de documentos y trámites para el despacho de sus efectos personales, en el caso de trasladar su residencia a otro país o fije su residencia en Colombia.

23 años

+57 310 774 57 94
+57 310 680 66 96
+57 310 774 57 90

PBX +57 (7) 634 44 24

gerencia@alltransitda.com
comercial2@alltransitda.com
operaciones@alltransitda.com

@alltransitda **alltransitda** **alltransitda**

www.alltransitda.com

Apéndice F. Carta de presentación corporativa

Bucaramanga, (MM/DD/AA)

Señor(es):

NOMBRE DEL CLIENTE

Reciba un cordial saludo,

ALLTRANS LTDA es una empresa Santandereana con más de 20 años de trayectoria y experiencia en el manejo de operaciones de comercio internacional, logrando satisfacer las necesidades de nuestros clientes en los diferentes sectores productivos y empresariales.

Brindamos cumplimiento y responsabilidad en las soluciones de transporte de carga internacional, tramites de ingreso y salida de mercancías y asesorías personalizadas, garantizando una respuesta veraz y oportuna en el proceso logístico y en todo lo relacionado con el comercio internacional.

Al elegirnos usted podrá contar con los siguientes servicios:

- Asesoría en Comercio internacional
- Trámites aduaneros para procesos de exportación e importación
- Transporte internacional de carga en todas las modalidades (Aéreo, marítimo, terrestre y multimodal)

- Servicios especiales: DIAN, VUCE, INVIMA, ICA, MINMINAS, MINCULTURA, MINCOMERCIO, CDMB, POLICIA ANTINARCÓTICOS
- Seguro internacional para transporte de mercancías

Contamos con alianzas comerciales con agentes en las principales ciudades del país y representantes a nivel mundial lo que nos permite tener mayor cobertura en el manejo de sus operaciones.

Permítanos acompañarlo en sus operaciones de comercio internacional, para ello ponemos todos nuestros recursos a su disposición con el fin de brindarle un excelente servicio.

Agradecemos de antemano su atención y quedamos atentos a sus importantes requerimientos.

Atentamente,

Henry Calderón Sánchez

Gerente Operativo

Apéndice G. Carta de recuperación de clientes

Bucaramanga, (MM/DD/AA)

Señor(es):

NOMBRE DEL CLIENTE

Reciba un cordial saludo,

Para **ALLTRANS LTDA** y todo su equipo de trabajo es de gran importancia conocer las razones por la cuales desde hace un tiempo (tiempo específico) no ha programado ni realizado despachos con nuestra empresa.

Para nosotros es de vital importancia poder brindarle acompañamiento en sus operaciones de comercio internacional, por esta razón, nos gustaría conocer sus necesidades a fin de poder ofrecer una respuesta adecuada de acuerdo a sus requerimientos.

Le agradecemos nos haga saber sus quejas, sugerencias e inconvenientes que hayan surgido durante el tiempo en el que le prestamos nuestros servicios, con el objetivo de poder evaluar nuestras operaciones a fin de mejorar y prestar un mejor servicio. Sus aportes son de gran ayuda para el crecimiento de nuestra compañía.

Agradecemos la atención brindada y quedamos a la espera de su pronta respuesta

Atentamente,

Henry Calderón Sanchez

Gerente operativo