

**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Melissa Valencia Ramos**

Profesional en Comercio Internacional

**Nombre del Tutor:**

Rafael Antonio Muñoz Aguilar

**INFORME DE PASANTÍA  
REALIZADO EN  
EMPRESA: TRADE &  
BUSINESS S.A.S EN EL  
ÁREA DE SERVICIO AL  
CLIENTE**

**TRABAJO FINAL**



**UAN**  
UNIVERSIDAD  
ANTONIO NARIÑO

## Tabla de contenido

Tabla de Ilustraciones.....	2
Tablas .....	3
INTRDUCCIÓN.....	3
1. ANÁLISIS PRELIMINAR .....	4
1.1. Trade & Business S.A.S. ....	8
1.1.1. Servicios: La empresa ofrece los siguientes servicios: .....	8
1.1.2. Misión:.....	9
Una compañía especializada en embarque y logística internacional que contribuye con el desarrollo empresarial a través de la prestación de servicios y soluciones logísticas para cada uno de los clientes, con un alto grado de eficiencia, ética, efectividad y profesionalismo. ....	9
1.1.3. Visión:.....	9
1.1.4. Filosofía de trabajo:.....	9
1.1.5. Valores corporativos: .....	9
1.1.6. Organigrama .....	9
1.1.6.1. Descripción de Funciones de los cargos organigrama Trade & Business S.A.S. ....	10
1.1.7. Estado actual de la empresa .....	12
1.2. Objetivos de la Pasantía .....	13
1.2.1. Objetivo General.....	13
1.2.1.1. Objetivos Específicos.....	13
2. JUSTIFICACIÓN .....	14
3. PLAN DE TRABAJO .....	14
3.1. Manual de Procedimientos.....	15
3.2. Vinculación de Clientes:.....	16
3.3. Matriz de Riesgos .....	16
3.4. Cronograma.....	17
3.3. Reportes mensuales.....	18
4. ANÁLISIS DOFA .....	19
5. CONCLUSIONES.....	20
REFERENCIAS .....	21
ANEXOS.....	21
ANEXO A.....	21
ANEXO B.....	28

## Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Características del Sector Transporte Logístico.....	4
Ilustración 2 Perfil de Colombia en Materia Logística .....	6
Ilustración 3 Organigrama Trade & Business S.A.S .....	10
Ilustración 4 Ranking Nacional de Empresas de Transporte Logístico .....	13
Ilustración 5 Proceso Matriz de Riezos en el Área de Servicio al Cliente .....	16
Ilustración 6 Cronograma de Actividades Pasantía en Trade & Business S.A.S.....	18

**Melissa Valencia Ramos**

## **Tablas**

<i>Actividades/ Responsabilidades</i> .....	15
<i>Reportes Mensuales</i> .....	18
<i>DOFA</i> .....	19

## **INTRODUCCIÓN**

Trade & Business S.A.S es una empresa con más de 13 años en el mercado, hace parte de una alianza logística, conformada por un grupo empresarial especializado en Servicios de Comercio Exterior, junto con TyC Asociados SA y TI Logistic International S A S. Las empresas cuentan con una basta oferta: 1) Servicio de flete. 2) Nacionalización de carga 3) Transporte terrestre. Trade & Business S.A.S ha tenido un crecimiento exponencial. Por esta razón cumple con el Sistema de Gestión del Riesgo (SGR) bajo la norma ISO 28000 para: 1) Cumplir protocolos de seguridad en la cadena de suministros. 2) Identificar amenazas y riesgos en la cadena de seguridad de suministros en lo relacionado con: contaminación, sabotaje, perdida u otras actividades ilícitas 3) Eliminar los riesgos que impacten de manera negativa la operatividad de la compañía. 4) Cumplir requisitos legales, estatutarios y demás reglamentación sobre seguridad establecida.

El 9 de diciembre de 2019, se ingresa a la compañía para realizar la pasantía como auxiliar en la Coordinación del Área de Servicio al Cliente, hasta abril de 2020. La función como auxiliar implica ejercer tareas del SGR para el Control de Calidad de acuerdo a los estándares ISO 28000. Por esta razón la pasante se encarga de todo lo concerniente a: 1) Vinculación de los nuevos clientes y proveedores. 2) Realización de cotizaciones para flete internacional; 3) Control de devolución de contenedores. 4) Realización de documentos de transporte. De igual manera se apoya con la realización del Manual de Funciones del Cargo y con la aplicación del SGR, mediante la vinculación de clientes nuevos en los Formatos de Vinculación: 1) Circular 0170. 2) Política Protección de Datos 3) Carta de Garantías. Se observa que estos documentos juegan un papel fundamental para la vinculación de los clientes según el SGR. El

**Melissa Valencia Ramos**

presente informe muestra la actividad realizada como auxiliar adscrita a la Coordinación en el Área de Servicio al Cliente, en la empresa Trade & Business SAS. Y describe cómo se llevan a cabo las tareas de control del Sistema de Calidad ISO 28000 y del SGR.

**Palabras claves:** Comercio Exterior, ISO 28000, Sistema de Gestión de Riesgos, Servicio al Cliente. Trade & Business SAS.

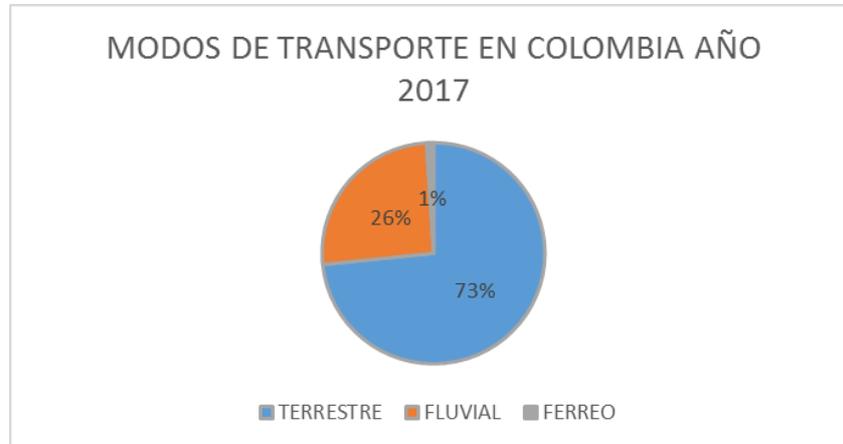
## **1. ANÁLISIS PRELIMINAR**

La calidad del Transporte Logístico Internacional es la muestra de la riqueza y la oportunidad de desarrollo que genera un país por medio del trabajo de sus habitantes, en conjunción con unas políticas públicas que guían el esfuerzo de los gremios y los distintos sectores de la cadena productiva que garantizan la consolidación de la economía y la competitividad. Se debe tener en cuenta la gran masa de mercancías, insumos, productos, etc, que entran y salen del territorio a través de unas vías y una infraestructura competitiva. Como lo explican Ángulo, Figueroa, Gambin y Jiménez (2018) “medios efectivos de transporte, incluyendo calidad de los caminos, vías férreas, puertos y transporte aéreo permiten a los emprendedores hacer llegar sus bienes y servicios a los mercados en forma segura y a tiempo facilitando el movimiento de los trabajadores hacia mejores empleos” (p, 4). Como lo explica el Consejo Privado de Competitividad en su Informe Nacional de Competitividad (2019), según los datos que brinda el Banco Mundial a 2018: “Colombia obtuvo la máxima calificación en su historia en el Índice de Desempeño Logístico. Avanzó 36 posiciones frente a 2016 (pasó del puesto 94 al 58) y hoy es quinto en América Latina”. Las siguientes son algunas de las características del sector de Transporte Logístico en Colombia. Las cuales representan grandes desafíos a corto plazo. Véase Figura 1.

Figura 1.

*Características del Sector Transporte Logístico en Colombia*

**Melissa Valencia Ramos**



Fuente:Elaboracion propia con datos de Desempeño logístico: Infraestructura, transporte y logística. Informe Nacional de Competitividad 2018-2019.

Como se observa en la figura, el 73 % del transporte logístico se hace por carretera, el 25 % se hace por vía férrea y tan solo el 1 % se hace por medio fluvial. Lo que sugiere la oportunidad de desarrollo que tiene el país en infraestructura en las próximas décadas.

Otros datos que arroja el informe y que permiten observar el estado del Sector de Transporte Logístico son los siguientes<sup>1</sup>: el Índice de Conectividad de Colombia es demasiado bajo, en una escala del 1 al 100, se tiene un índice de 47.8. Lo que coloca al país en el puesto 97 entre 143 países a nivel mundial, y en el puesto 13 de 18 dentro del grupo de países latinoamericanos. Según el Informe Nacional de Competitividad a 2019, Colombia presenta una baja productividad en temas de comercio internacional, lo que genera un menor desarrollo en el área de transporte logístico. Por ejemplo, mientras que en Estados Unidos, en 2016, en el transporte de carretera se necesitaba un empleado por tarea, en Colombia se necesita un promedio de 7 empleados. Como lo explica el Informe, no solo es la necesidad de ocupar una menor cantidad de empleados, también se suman otros factores como la ambigua normatividad en los precios de los fletes y el desarrollo del parque automotor:

Un caso de ello es la continua intervención pública en el precio de los fletes: luego de la eliminación de la tabla de fletes, inició un esquema de libertad vigilada en el cual las relaciones económicas entre los actores de la cadena

<sup>1</sup> Véase Anexo: Informe Nacional de Competitividad. Capítulo: *Logística: Infraestructura, Transporte y Facilitación del Comercio*. (2019).

**Melissa Valencia Ramos**

eran pactadas teniendo en cuenta las condiciones del mercado. Sin embargo, posteriormente, se han expedido un sinnúmero de normas que generan ambigüedades y hasta intervenciones en los fletes de ciertos corredores. A esto se le suma la poca efectividad en la política de modernización en el parque automotor (p, 105).

Todos estos factores afectan la competitividad del sector logístico de transporte de carga. También se han detectado ineficiencias en los trámites de comercio exterior y en puertos. Por ejemplo, en Colombia, el promedio de horas para exportar una mercancía es de 112 horas, en el resto de América Latina es de 70 horas. Véase Figura 2.

*Perfil de Colombia en Materia Logística*

\_\_\_\_\_

Melissa Valencia Ramos

INDICADOR	VALOR COLOMBIA	RAKING EN AMERICA LATINA AÑO 2018	MEJOR PAIS EN AMERICA LATINA 2018	FUENTE
Indice de desempeño logístico	2,94	5 de 18	Chile	Banco mundial
Indice de conectividad de carreteras	47,93	13 de 18	Mexico	WEF
Calidad de las carreteras	3,27	12 de 18	Chile	WEF
Densidad de la red ferroviaria	1,46	8 de 10	Uruguay	WEF
Eficiencia del servicio de trenes	1,75	12 de 18	Panama	WEF
Indice de conectividad de transporte marítimo	43,69	2 de 16	Panama	WEF
Conectividad aeroportuaria	144,423	3 de 18	Mexico	WEF
Calidad del transporte aéreo	5,81	1 de 7	Chile	IMD
Edad promedio parque automotor	21	14 de 15	Chile	IMD
Costo para exportar cumplimiento fronterizo (USD)	545	12 de 18	Bolivia	Doing business
Costo para importar cumplimiento fronterizo (USD)	545	13 de 18	El salvador	Doing business
Tiempo para exportar (HORAS)	112	15 de 18	Republica dominicana	Doing business
Tiempo para importar (HORAS)	112	16 de 18	Uruguay	Doing business
Costo para exportar cumplimiento documental (USD)	90	26 de 18	Republica dominicana	Doing business
Costo para importar cumplimiento documental (USD)	50	3 de 18	Uruguay	Doing business
Tiempo para exportar cumplimiento documental (HORAS)	60	16 de 18	Panama	Doing business
Tiempo para importar cumplimiento documental (HORAS)	64	11 de 18	Panama	Doing business

Fuente: Elaboración propia con datos del Informe Nacional de Competitividad. Capítulo: Logística: Infraestructura, Transporte y Facilitación del Comercio. (2019, p. 104).

Como se observa en la figura, el país presentó mejoras en todos los desempeños del Índice Logístico, mejorando su puntaje y posición a nivel mundial y latinoamericano. El sector del Comercio Internacional requiere asumir grandes retos en temas de competitividad aduanera, precios de fletes, legislación, infraestructura, se necesitan mejores carreteras tipo 4G, a su vez, la intensificación de otros medios de transporte: aéreo, fluvial y férreo. De esta manera el sector jalonará el desarrollo del país y generará riqueza para todos los implicados en el sector comercio.

**Melissa Valencia Ramos**

1.1. Trade & Business S.A.S.

La agencia de carga internacional, código ACI 769, Trade & Business S.A.S, es una compañía integral especializada en asesoría técnica en servicios de Comercio Exterior. Fundada el 25 de enero de 2006, en la ciudad de Santiago de Cali, por Dayana Ordoñez Arias, profesional en Comercio Exterior y representante legal de la compañía, con una amplia experiencia en cadenas de distribución logística y aduanera, lo que permite brindar respaldo a los clientes en todas sus operaciones comerciales, con un alto nivel de profesionalismo, compromiso y eficacia. La empresa a la fecha cuenta con 344 clientes que han manifestado estar satisfechos con los servicios. Lo cual ha permitido tener 78 empleados que mueven negocios en 100 puertos del mundo en las cuatro sedes en las que se encuentra la empresa. Trade & Business S.A.S hace parte de un grupo empresarial junto con T&C Asociados S.A y TI Logistics S.A.S, los cuales brindan soluciones logísticas integrales a todos sus clientes.

1.1.1. Servicios: La empresa ofrece los siguientes servicios:

- Flete Internacional Aéreo, Marítimo y Terrestre.
- OTM y Planilla de Envío.
- Póliza de Seguro y de Transporte.
- Agencia de Aduana.
- Servicios Asociados a Logística Internacional.
- Transporte Terrestre Nacional.

#### 1.1.2. Misión:

Una compañía especializada en embarque y logística internacional que contribuye con el desarrollo empresarial a través de la prestación de servicios y soluciones logísticas para cada uno de los clientes, con un alto grado de eficiencia, ética, efectividad y profesionalismo.

#### 1.1.3. Visión:

Se proyecta para el año 2022 como la compañía líder en la prestación de servicios de fletes internacionales con soluciones logísticas ajustadas a las necesidades de cada uno de nuestros clientes, destacándose por su alto nivel de profesionalismo soportado en su excelente equipo humano y servicio personalizado.

#### 1.1.4. Filosofía de trabajo:

- Compromiso
- Trabajo en equipo
- Honestidad, respeto e integridad
- Creatividad
- Innovación
- Desarrollo de proyectos

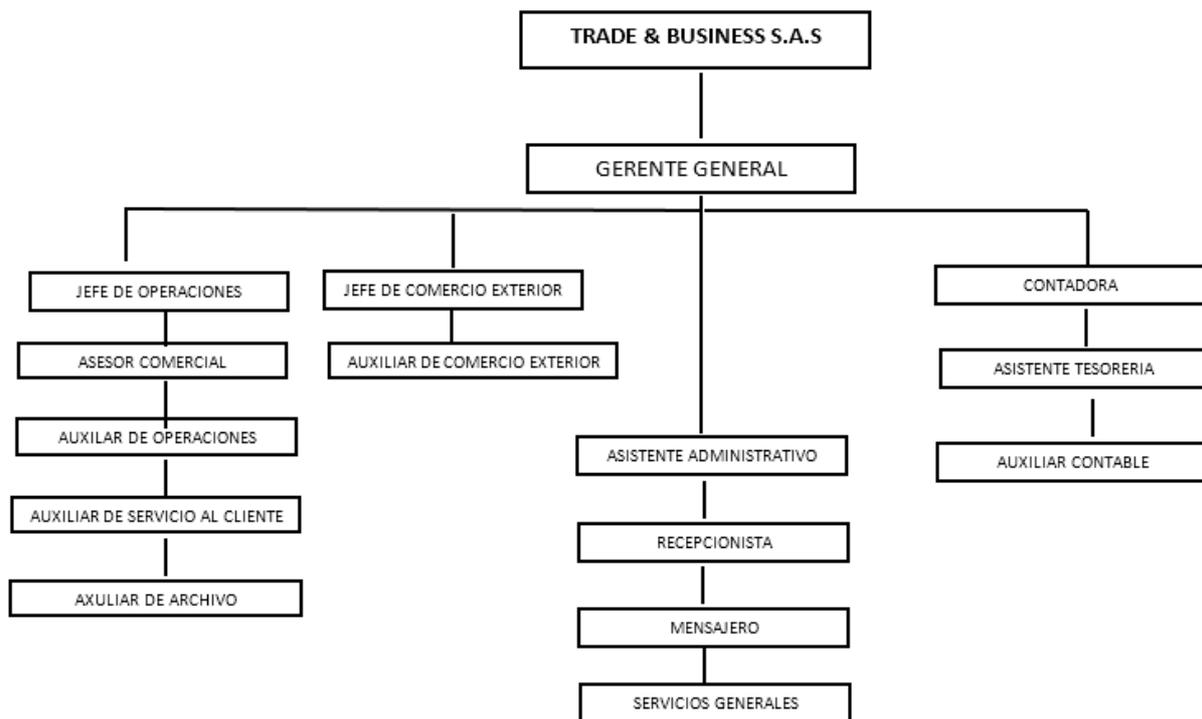
#### 1.1.5. Valores corporativos:

- **Calidad:** con el servicio prestado para garantizar que el cliente se lleva la mejor imagen, con los mejores estándares de calidad en cuanto a trámites aduaneros.
- **Integridad y Transparencia:** en la ejecución de todas las actividades para la consecución de los objetivos de la Compañía.
- **Compromiso:** con la familia, con la empresa y con la sociedad con el fin de crear un mundo mejor.
- **Trabajo en equipo:** crear sinergias que permitan conseguir los objetivos opuestos de una manera que ganen todos, tanto entes internos como externos.

#### 1.1.6. Organigrama

La estructura organizacional se distribuye de acuerdo a la capacidad o el nivel de estudios especializados que se requieren en la compañía con una adecuada gestión y asignación de cargos por parte de recursos humanos. Véase Figura 3.

Figura 3.  
*Organigrama Trade & Business S.A.S.*



Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Trade & Business S.A.S. Área de Recursos Humanos.

#### 1.1.6.1. Descripción de Funciones de los cargos organigrama Trade & Business S.A.S.

- Gerente General: cabeza de la compañía, responsable de tomar las decisiones a corto, mediano y largo plazo, en pro de la compañía, toma decisiones con base en su labor principal que es la gestión estratégica de la empresa.
- Contadora: su principal función es la de proveer información contable veraz y objetiva con base en el adecuado funcionamiento de las normas y sistemas contables que tiene la compañía, proponiendo métodos y procedimientos que permiten realizar registros contables, tributarios y financieros de la empresa.

- **Jefe de Comercio Exterior:** su función principal es la de realizar la planificación de los procesos de nacionalización de la mercancía de los clientes, es el encargado de dirigirlos correctamente todos los trámites requeridos para que este a conformidad de las leyes aduaneras colombianas.
- **Jefe de Operaciones:** coordina y proyecta todos los embarques de las mercancías de los clientes a través del monitoreo, su función inicia desde el origen hasta el destino de la mercancía brindando así mayor seguridad a la hora del envío o recepción de las mismas.
- **Asesor comercial:** tiene la responsabilidad de proporcionar información suficiente y completa a sus potenciales compradores o clientes para que se produzca una venta.
- **Asistente administrativo:** Encargado de ejercer funciones de apoyo y complementarias de acuerdo a las actividades de la empresa.
- **Asistente de tesorería:** es un funcionario fundamental en toda empresa que cumple tareas asignadas por la Gerencia General y es el encargado principalmente del movimiento del dinero en la empresa, asegura la liquidez optimizando los recursos.
- **Auxiliar Contable:** sus principales funciones es registrar asientos contables de manera oportuna con el fin de que la información se encuentre actualizada al momento de tomar decisiones por parte de la gerencia.
- **Auxiliar de Comercio Exterior:** es el encargado de la preparación de documentos de importación y exportación como manifiesto de aduana, brinda apoyo a los trámites de embarque y seguros, calcula los costos y valores de los fletes y asiste en el trámite de la nacionalización de los bienes o mercancías.
- **Auxiliar de operaciones:** es el encargado de la recopilación de la información sobre los trámites aduaneros para informar a los usuarios sobre su proceso.
- **Recepcionista:** es la encargada de responder las llamadas telefónicas así como proporcionar información básica si es necesaria a los clientes, debe de servir a los visitantes dirigiéndolos al colaborador encargado de brindar información más específica sobre los tramites que necesite realizar.

- **Auxiliar Servicio al Cliente:** es el encargado de velar por la satisfacción del cliente, vincular nuevos clientes y proveedores dando así un manejo adecuado de la información.
- **Auxiliar de Archivo:** es el encargado de realizar la organización, control y supervisión del archivo de la compañía, además deberá brindar información oportuna en cuanto sea requerida información por parte de entes de control o para uso interno.
- **Servicios generales:** deberá mantener en buen estado las instalaciones de la compañía, de manera organizada y limpia.
- **Guarda de Seguridad:** encargado de prestar seguridad a la compañía frente a posibles sucesos de hurto o violencia que se puedan presentar.
- **Mensajero:** encargado de llevar toda la correspondencia por parte de la compañía a los entes de control o clientes.

#### 1.1.7. Estado actual de la empresa

Trade & Business S.A.S es una empresa que ha estado creciendo proporcionalmente en ventas y clientes antes se contaban con unas ventas de 40 % mensualmente y 20 clientes mensualmente, actualmente se cuenta con 70 % de ventas mensuales y con más de 40 clientes mensuales , aumentando su proyección a nivel local con miras a convertirse en líderes en el mercado logístico aduanero. La compañía ha fortalecido sus alianzas con agentes internacionales en China como Tiger Internacional, Karl y Isted Logistic, lo que la posiciona en el exterior, según el *ranking* de agentes de carga emitido por las navieras. Esta nueva situación trae consigo un reconocimiento a nivel mundial.

Por esto la empresa decidió analizar, identificar y gestionar sus principales riesgos de negocio 1) Falta de direccionamiento en la cadena de suministros 2) Desconocimiento de las amenazas y riesgos en la cadena de seguridad de suministros 3) desajuste en los procesos ya establecidos por la empresa.

Ya que comprendió que tenía la necesidad de gestionar sus riesgos, se decidió dar inicio al diseño e implementación de un sistema de gestión de riesgos bajo la norma ISO 28000. un modelo que básicamente es un proceso realizado por toda la

organización con el fin de establecer estrategias para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad, evaluar los riesgos relacionados y desarrollar estrategias para manejarlos y mitigarlos.

Cabe destacar que la empresa en el ranking nacional está en el lugar 73. Véase Figura 4.

### Ranking Nacional de empresas de Transporte Logístico

RANKING	AGENTE DE CARGA	RANKING	AGENTE DE CARGA	RANKING	AGENTE DE CARGA
1	BLU LOGISTICS COLOMBIA S A S	31	VANGUARD LOGISTICS SERVICES COLOMBIA S A	61	HT LINE S A S
2	KUEHNE + NAGEL S A S	32	JAS FORWARDING DE COLOMBIA S A	62	LOFT LOGISTICS S A S
3	TRANSBORDER S A S	33	ANKER LOGISTICA Y CARGA LTDA	63	LEADERSHIP FREIGHT DE COL LTDA
4	PANALPINA S A	34	TAURUS LOGISTICS COL S A S	64	LOGISTICS SOLUTIONS ACI S A S
5	BEMEL S A S BENAVIDES MELO S A S	35	GRUPO PANAMERICA S A S	65	BOLLORE LOGISTICS COL S A S
6	PANTOS LOGISTICS COL S A S	36	TRANSMARES LOGISTICA SAS	66	SAVINO DEL BENE COLOMBIA S A S
7	DHL GLOBAL FORWARDING S A S	37	CONSOLCARGO S A S	67	TGL COLOMBIA LTDA
8	INTERWORLD FREIGHT LTDA	38	SENATOR INTERNATIONAL COLOMBIA S A S	68	TRANSPORTE LOGISTICO INTERNACIONAL
9	MAGNUM LOGISTICS S A	39	UNITED LOGISTIC SERVICES S A	69	NEXUS LOGISTICS S A S
10	COLTRANS S A S	40	MSL DE COLOMBIA LTDA	70	A HARTRODT COL S A S
11	KEY LOGISTICS S A S	41	CEVA FREIGHT MANAGEMENT DE COLOMBIA S A S	71	SUPPLY LOGISTICS SOLUTION LTDA
12	E C CARGO S A S	42	MASTERLINE COLOMBIA S A S	72	LS GROUP S A LOGISTICS SUPPLIER GROUP S A
13	SUNRISE CARGO S A S	43	MAP CARGO S A S	73	TRADE Y BUSINESS S A S
14	W D W LOGISTICS COL S A	44	SCHRYVER DE COLOMBIA S A S		
15	GEODIS WILSON COLOMBIA LTDA	45	ECU WORLDWIDE (COLOMBIA) S A S		
16	BDP COLOMBIA S A S	46	COLUMBUS INTERNATIONAL		
17	CRAFT COL S A S	47	TRANS ARENAS INTL CARGO LTDA		
18	MALCO CARGO S A	48	NOVACOMEX SAS		
19	EXPEDITORS DE COLOMBIA LTDA	49	ITALIAN SHIPPING CARGO LTDA I S C LTDA		
20	DAMCO COL LTDA	50	SKY FORWARDER S A S		
21	RED CARGO SA	51	SUPPLA CARGO S A ANTES ALMAGRAN CARGO S A		
22	AGILITY LOGISTICS COLOMBIA S A S	52	ULOG S A S		
23	LOGIMPEX CARGO S A S	53	NORTH CARGA S A S		
24	CAPITAL FREIGHT SAS	54	ABC CARGO LOGISTIC S A S		
25	INTERMODAL S A	55	MIQ LOGISTICS INC LTDA		
26	TMA CARGO TRANSPORTE	56	YICHENG LOGISTICS COLOMBIA LTDA		
27	DSV AIR & SEA S A S	57	AGENTRANSCOL LTDA		
28	MAREX CARGO S A	58	EURO SHIPPING SERVICES S A		
29	FRACHT COLOMBIA S A S	59	TRANSOCEANICA S A S		
30	I T T COLOMBIA S A S	60	AY F CARGO S A S		

Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Trade & Business S.A.S.

## 1.2. Objetivos de la Pasantía

### 1.2.1. Objetivo General

Desarrollar Manual de procedimientos para el cargo auxiliar en el Área de Servicio al Cliente de la empresa de Comercio Exterior Trade & Business S.A.S.

#### 1.2.1.1. Objetivos Específicos

- Caracterización de cada uno de los procesos del cargo como auxiliar en el Área de Servicio al Cliente.

- Identificar funciones del cargo como auxiliar en el Área de Servicio al Cliente.
- Elaborar Manual de Procedimientos para el cargo de auxiliar en el Área de Servicio al Cliente

## **2. JUSTIFICACIÓN**

Trade & Business SAS, agente de carga internacional, está comprometida con el avance profesional y crecimiento de los estudiantes, por esta razón ofrece a la aspirante una oportunidad para que realice las prácticas empresariales, con el fin de que pueda adquirir la experiencia laboral necesaria. Con la práctica el aspirante conoce herramientas, procesos y procedimientos propios de las actividades de Comercio Internacional, que son indispensables, y que sumadas a los conocimientos teóricos y a la dinámica propia del ejercicio profesional en el área de Comercio Exterior le dan una formación integral. De esta forma se cumple el ciclo de formación profesional.

Como parte fundamental de los procesos, la logística se enmarca en garantizar el flujo eficiente para que la cadena de valor tenga un buen funcionamiento. Mediante la implantación de la ISO 28000 los problemas mencionados anteriormente se han mitigado ya que la empresa ha mejorado sus procesos.

El presente informe contiene el resultado y aplicación de los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria y la pasantía realizada para optar por el título de profesional en Comercio Internacional.

## **3. PLAN DE TRABAJO**

La pasante recibe la asignación del cargo Auxiliar Servicio al Cliente, el cual cumple con la siguiente descripción: es el encargado de velar por la satisfacción del cliente,

vincular nuevos clientes y proveedores dando así un manejo adecuado de la información.

A continuación se presentan las actividades, responsabilidades asignadas al cargo y el desarrollo de los objetivos específicos durante la pasantía. Véase Tabla 1.

Tabla 1

*Actividades/ Responsabilidades*

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PROCESO</b>
Entrega del puesto de trabajo	La persona encarga de la inducción del puesto de trabajo, entrega todas las funciones del cargo y como se llevan a cabo las mismas
Elaboración de HBL'S	El departamento de operaciones envía un correo solicitando el documentos de transporte para su elaboración este se elabora 5 días antes de que la carga arribe a puerto. Estos documentos se envían físicos todos los viernes a nuestro personal en puerto.
Control devolución de contenedores	Una vez la carga arribe a puerto se verifica con el tracking de la naviera cuantos día se tiene para la devolución del contenedor y se envía un correo al clientes informando cuantos días tiene y el vencimiento de estos.
Elaboración de cotizaciones de flete internacional	El departamento de <i>prising</i> envía un correo solicitando la elaboración de la cotización de flete para importación . Se realiza la cotización en el formato de la empresa y se le envía al cliente el cual la solicito.
Verificación poderes de aduana	Se verifican mediante un informe de control el cliente que tiene carga con nosotros y se procede a enviar un correo para la actualización ante el puerto para el proceso de importacion. Este se hace en los meses de febrero y abril ya que los diferentes terminales de puerto cambian sus formatos.

Fuente: elaboración propia. La pasantía se llevó acabo en el área de servicio al cliente de la empresa Trade & Business S.A.S. Se describen las funciones las cuales fueron asignadas en el periodo de la pasantía.

### 3.1. Manual de Procedimientos

Para la elaboración del Manual de Procedimientos del Área de Servicio al Cliente se llevaron a cabo las siguientes tareas:

1. Establecer el objetivo

2. Establecer el alcance
3. Realizar las definiciones
4. Verificación de las funciones
5. Elaboración del borrador del manual de procedimientos para el puesto de Servicio al Cliente, teniendo en cuenta el paso a paso de cada función.
6. Revisión por parte la coordinadora administrativa del borrador del Manual de Procedimientos, esta es quien verifica y realiza correcciones.
7. Correcciones del borrador del Manual de Procedimiento designado por la coordinadora administrativa.
8. Presentación final del Manual de Procedimientos para el Área de Servicio al Cliente.

### 3.2. Vinculación de Clientes:

La vinculación de los clientes se realiza mediante tres formatos esenciales, los cuales son: Circular 0170, Protección de Datos y Carta de Garantía. Luego de que el cliente los envía se verifican que estén correctamente.

### 3.3. Matriz de Riesgos

La matriz muestra los riesgos asociados al negocio, los cuales se clasifican en alto, bajo y medio. Para mitigar el riesgo asociado a contaminación, sabotaje, pérdida u otras actividades ilícitas, se crean los formatos mencionados en el punto anterior y también se verifican mediante Data Crédito, Contraloría, Policía Nacional y Procuraduría. En la figura se pueden observar los subprocesos Seleccionar al Proveedor y Generar Informes. En estos subprocesos la aspirante tiene tareas durante el tiempo de la pasantía. Véase Figura 5.

Figura 5

*Proceso Matriz de Riesgos en el Área de Servicio al Cliente*

<b>ADMINISTRAR LOS MERCADOS</b>	
<b>INVESTIGAR Y ANALIZAR MERCADOS</b>	
Generar y actualizar Base de Datos	
Realizar feedback de los precios de la competencia	
<b>IDENTIFICAR CLIENTES POTENCIALES EN MERCADO INTERNO Y EXTERNO</b>	
Realizar visitas de campo a clientes potenciales	
Presentar brochure y cotizaciones de los servicios	
Registrar nuevos clientes	
Alimentar la base de datos	
<b>REALIZAR SERVICIO AL CLIENTE</b>	
Presentar ofertas comerciales	
Realizar contacto entre agentes y proveedores	
Realizar encuestas de satisfacción de los servicios	
<b>PRESENTAR INFORMES</b>	
Presentar informes de cumplimiento de metas	
Presentar informes de clientes nuevos	
Presentar presupuesto de ventas	
<b>REALIZAR PRICING</b>	
<b>ADMINISTRAR PRECIOS</b>	
Identificar comportamiento de precios en el mercado interno y externo	
Identificar factores para el establecimiento de los precios (Costos de operación y de ventas, márgenes esperados, etc)	
Establecer y negociar los precios con los clientes (descuentos, etc)	
<b>SELECCIONAR AL PROVEEDOR</b>	
Realizar la identificación y selección del proveedor o proveedores a cotizar	
Realizar la evaluación de ofertas, negociación y compra con proveedor (precios, tiempos de tránsito, descuentos, etc)	
Realizar la evaluación y calificación a los proveedores	
<b>GENERAR INFORMES</b>	
Presentar informes de comisiones	
Presentar informes de ganancias y pérdidas de los negocios	

DAYANA  
ORDÓÑEZ /  
JHON AROCA /  
CAROLINA  
MONJE

Tareas del  
pasante

JUAN PABLO  
BUSTAMANTE

Fuente: tomado de Trade & Business S.A.S.

### 3.4. Cronograma

La figura 6 presenta las actividades realizadas por la pasante durante el periodo de trabajo en la empresa. Véase Figura 6.

Figura 6

*Cronograma de Actividades Pasantía en Trade & Business S.A.S*

	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES FO-GD-009																					
	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO					ABRIL				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ENTREGA DEL PUESTO DE TRABAJO	X	X	X																			
ELABORACION DE HBL'S			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
ELABORACION DEL MANUAL						X	X															
PRESENTACION BORRADOR DEL MANUAL										X	X											
CORRECCIONES DEL MANUAL														X	X							
PRESENTACION FINAL DEL MANUAL																	X	X				
CONTROL DEVOLUCION DE CONTENEDORES			X	X			X	X			X	X			X	X				X	X	
ELABORACION COTIZACIONES DE FLETE INTERNACIONAL				X		X	X				X	X			X		X		X	X		
VINCULACION DE CLIENTES NUEVOS						X	X			X				X	X			X		X		
VINCULACION DE POVEEDORES NUEVOS						X	X			X				X								
ACTUALIZACION DE CLIENTES					X	X	X	X														
ACTUALIZACION DE PROVEEDORES					X	X	X	X														
MATRIZ DE RIESGOS							X				X					X				X		
ANEXO DE CLIENTES A LA MATRIZ										X				X				X				
VERIFICACION DE PODERES DE ADUANA									X	X	X	X					X	X	X	X	X	

Fuente: elaboración propia. Actividades propias de la labor en Trade & Business S.A.S.

### 3.3. Reportes mensuales

A continuación se presenta un informe mensual de las actividades realizadas en el periodo de la pasantía:

Tabla 2

#### Reportes Mensuales

MES	REPORTE
DICIEMBRE	Se recibe el puesto con las funciones designadas, también se apoya al Departamento de Operaciones con la elaboración de los HBL'S.
ENERO	Se actualizan los clientes y se vinculan algunos clientes nuevos, también se comienza con la elaboración del Manual de Procedimientos y se pasa la información a la base de datos de la Matriz de Riesgos para hacer seguimiento.
FEBRERO	Se verifican los Poderes de aduana y se presenta el borrador del Manual de Riesgos, también se anexa a la Matriz de Riesgos, los nuevos clientes.

MARZO	Se realizan las correcciones al Manual de Procedimientos para la entrega final, también se anexa información de los clientes a la matriz de riesgos.
ABRIL	Se realiza la entrega final del Manual de Procedimientos y se termina de verificar los Poderes de aduana.

*Fuente: elaboración propia.*

#### 4. ANÁLISIS DOFA

Se presentara la matriz DOFA para el Área de Servicio al Cliente, empresa Trade & Business S.A.S. Véase Tabla 3.

Tabla 3  
DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alto índice de rotación.</li> <li>✓ Falta de tecnología.</li> <li>✓ Falta de protocolos en la cadena de suministros.</li> <li>✓ Ausencia de canales para la comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buenas herramientas de trabajo.</li> <li>✓ Adaptación a las necesidades de los clientes.</li> <li>✓ Búsqueda de nuevos mercados.</li> <li>✓ Respuesta eficiente hacia el cliente.</li> </ul>
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recurso humano con alto nivel académico</li> <li>✓ La Matriz de Riesgos demuestra el mejoramiento continuo en procesos.</li> <li>✓ Compromiso con la calidad de servicio.</li> <li>✓ Avance continuo en los protocolos de servicio.</li> <li>✓ Alianzas estratégicas con proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cronograma de trabajo.</li> <li>✓ Exigencia de procesos más oportuno.</li> <li>✓ Cambio constante de los mercados.</li> <li>✓ Covid – 19.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia.

Con la información obtenida de la matriz DOFA ,se relacionan una serie de estrategias para el Área de Servicio al Cliente, empresa Trade & Business S.A.S. Véase Tabla 4.

Tabla 4  
FODA4

<b>FO</b>	<b>DO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ (F5+O3) Fortalecer las alianzas estratégicas con proveedores que permitan adquirir un incremento en el portafolio logrando así entrar a los nuevos mercados.</li> <li>✓ (F3+O1) Aprovechar las herramientas de trabajo logrando responder de manera efectiva y oportuna.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ (D2+O4) Mejorar las herramientas tecnológicas que permitan lograr un control en los procesos e información que permitan respuestas eficientes.</li> <li>✓ (D3+O2) Establecer protocolos en la cadena de suministros para así garantizar las entregas de mercancías a tiempo.</li> </ul>
<b>FA</b>	<b>DA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ (F1+A1) Restructurar cronogramas de trabajo y así adaptarse a la necesidades de la compañía.</li> <li>✓ (F4+O4) Adaptar los protocolos de servicio a la nueva situación del Covid 19.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ (D4+A3) Implementar nuevos canales de comunicación para competir con la exigencia en el cambio de nuevos mercados.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Realizar las prácticas empresariales en la empresa Trade & Business S.A.S permite crecer como profesional y como persona, poner a prueba los conocimientos adquiridos en la universidad.

Con la información suministrada por la empresa se logra desarrollar con éxito los objetivos específicos del informe eficientemente dando cumplimiento a los parámetros propuesto por la compañía.

Se logra desarrollar los conocimientos necesarios para realizar vinculación para clientes en trámites de importación o exportación también los documentos necesarios para poder llevar la operación acabo. Mediante las cotizaciones de flete se identifican las diferentes modalidades de tránsitos que son utilizadas, los términos de negociación, tiempo de tránsito y demás compromisos económicos de la negociación.

El adquirir conocimientos nuevos permite al profesional ser cada vez más proactivo, lo que nos conduce al éxito, tener claro la importancia de trabajar en grupo, recibir direccionamientos y poder tomar sus propias decisiones.

Finalmente como recomendación para la empresa se identifican algunas falencias de información entre las distintas aéreas se recomienda desarrollar estrategias las cuales fortalezcan la comunicación y así dar respuestas eficientes y veraces a los clientes.

## REFERENCIAS

Ángulo, Figueroa, Gambin y Jiménez. (2018). *Impacto del transporte internacional en el desarrollo económico de Colombia*. Liderazgo Estratégico. 8 (1). P. 3-17. Recuperado el 20 de marzo de 2020. Tomado de: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo>

Corporativo (2020) *Informe Nacional de Competitividad 2018 . 2019: "Capítulo: Logística: Infraestructura, Transporte y Facilitación del Comercio"*. Recuperado el 15 de febrero de 2020. Tomado de: <https://compite.com.co/wp-content/uploads/2018/11/logistica.pdf>

Corporativo (2019) Información Corporativa Trade & Business S.A.S. Tomado de Recursos Humanos con la aprobación de Coordinación Administrativa.

## ANEXOS

### ANEXO A

Manual de funciones

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO PR-GD-001	FECHA 08/11/2019
	<b>CONTROL DOCUMENTAL –MANUAL DE FUNCIONES</b>	VERSIÓN 02	Página 1 de 7

## 1. OBJETIVO

Establecer las directrices para la elaboración, registro y control de la documentación y correspondencia tanto interna como externa y del proceso archivístico de TRADE BUSINESS SAS.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde que se recibe solicitud para diligenciamiento o impresión de documentos hasta el despacho final al cliente o proveedor solicitante de dichos documentos.

## 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Líder de la Gestión documental, elaborar, revisar, distribuir, administrar y controlar la información y documentación de la organización.

## 4. DEFINICIONES

- **Gestión de documentos:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su consulta, conservación y utilización.
- **BL:** Es documento que se emplea en el transporte marítimo el cual ampara la carga que viene ,muestra peso, cubicaje y descripción de la mercancía.
- **HBL:** Es documento hijo que se emplea en el transporte marítimo, el cual ampara la carga al cliente final muestra peso, cubicaje y descripción de la mercancía.

- **Devoluciones de Contenedor:** Hace referencia a las devoluciones de contenedor que deben realizar a los diferentes patios autorizados o puertos en un tiempo determinado.
- **Poderes:** Documento externo que otorgan poder a la agencia de aduanas y puertos para que estas manejen sus cargas
- **Clientes:** Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa
- **Mandatos:** Es el contrato en virtud del cual el declarante faculta a una agencia de aduanas para que, en su nombre y representación y por cuenta y riesgo del declarante
- **Proveedores:** Empresa que abastece a otros profesionales o empresas con existencias o servicios dirigidos directamente a la actividad.
- **Remisiones:** Documento el cual relaciona los documentos para despacho
- **Archivo:** Se refiere al conjunto de documentos producidos por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas
- **CRM:** Es una metodología de gestión empresarial que pone al cliente en el centro de atención de todos los departamentos de la empresa.
- **Cotizaciones:** Establece un precio, estima el valor real de un bien y de un servicio
- **SPBUN:** Sociedad Portuaria Buenaventura.
- **A.C.I:** Agente de Carga Internacional
- **CRM:** Customer Relationship Management (Gestión de relaciones con los clientes)

## 5. CONTENIDO

### 5.1 Condiciones Generales

Para efectuar el control operativo se debe recibir instrucciones por correo electrónico o personales para efectuar diligenciamientos, despachos o actividades relacionadas con el envío de documentos.

### 5.2 Descripción

Se describen las actividades a realizar de forma específica para efectuar este procedimiento:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
<b>Poderes agencia de aduanas</b>			
1. Enviar correo a clientes solicitando poderes	Se recibe la solicitud vía correo	Asistente de Servicio al Cliente	Correo electrónico
2. Recibir poderes por parte de clientes	El cliente envía los documentos físicos para ser revisados y analizados	Asistente de Servicio al Cliente	Poderes físicos
3. Enviar los documentos a agencia de aduanas	Por medio de una remisión se envía a la agencia de aduana los documentos <u>repcionados</u> .	Asistente de Servicio al Cliente	FO-GD-005
4. Solicitar a la agencia de aduanas documentos escaneados.	Por medio del correo electrónico se le pide a la agencia de aduanas los documentos escaneados	Asistente de Servicio al Cliente	<u>Pdf</u> de documentos- carpeta <u>siscomex</u> correo electrónico
5. Verificar <u>Token</u> de creación de cliente SPRBUN	Se solicita vía correo electrónico el <u>token</u> al cliente el cual es un número para la creación en el sistema de SPRBUN	Asistente de Servicio al Cliente	Correo electrónico
6. Confirmar la radicación de poderes con la agencia de aduanas	Se solicita vía correo electrónico a la agencia de aduanas el radicado por los diferentes puertos de buenaventura (SPRBUN, TCBUEN, AGUADULCE)	Asistente de Servicio al Cliente	Correo electrónico
7. Actualizar cuadro de vigencia de poderes	Cuando la agencia de aduanas envíe el radicado se actualiza el cuadro de poderes	Asistente de Servicio al Cliente	FO-GD-008

<b>Procedimiento documentos proveedores</b>			
1. Enviar correo a clientes a los proveedores los documentos	Se recibe solicitud vía correo	<u>Pricing</u>	Correo electrónico
2. Recibir documentos de los proveedores	El proveedor envía los documentos físicos para ser revisados y analizados	Asistente de Servicio al Cliente	Documentos físicos
3. Entregar documentos al oficial de cumplimiento	Se entregan los documentos físicos al oficial de cumplimiento mediante un <u>check list</u> para su aprobación	Asistente de Servicio al Cliente	FO-GD-007
4. Recibir documentos aprobados por el oficial de cumplimiento	El oficial de cumplimiento entrega los documentos aprobados y se archivan en una carpeta	Asistente de Servicio al Cliente	Documentos físicos
5 Entregar al departamento financiero los documentos	Se entregan los documentos físicos al departamentos financiero para que sea actualizados el <u>el Datax</u>	Asistente de Servicio al Cliente	Documentos físicos
6 Recibir documentos del departamento financiero	El oficial departamento financiero entrega los documentos y se archivan en una carpeta	Asistente de Servicio al Cliente	Carpeta de archivo
<b>Procedimiento elaboración de HBL'S</b>			
1 Recibir solicitud para elaboración de HBL	Mediante correo electrónico se recibe la solicitud	Auxiliares operativas	Correo electrónico

Sistema de Gestión Integrado

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO PR-GD-001	FECHA 08/11/2019
	<b>CONTROL DOCUMENTAL –MANUAL DE FUNCIONES</b>	VERSIÓN 02	Página 5 de 7

2 Elaborar de HBL	Se elabora HBL en un formato en <u>excel</u> Amparado bajo el número del <u>bl</u>	Asistente de Servicio al Cliente	Excel -carpeta compartida
3.Imprimir HBL	Se imprime HBL	Asistente de Servicio al Cliente	HBL impreso

<b>Procedimiento devolución de contenedores</b>			
1. Recibir solicitud para apertura de DO en el cuadro de devolución	Mediante un correo electrónico se recibe la solicitud	Jefe de Operaciones	Correo Electrónico
2. Apertura de DO en el cuadro de devoluciones	Se ingresa en DO en cuadro ,se alimenta con la fecha de salida, llegada de la carga y número de MBL y días libres	Asistente de Servicio al Cliente	FO-GD-005
3. Avisar días libres al cliente	Mediante el CRM se le envía al cliente un correo notificando los días libres y el vencimiento de estos antes de <u>5 días</u> de el día de vencimiento	Asistente de Servicio al Cliente	CRM
4. Registrar sello en documento HBL	Se coloca en el HBL impreso el sello de consecutivo y lo sellos de liberado	Asistente de Servicio al Cliente	FO-GD-001, HBL impreso
5. Enviar el documento HBL para revisión	Se envía mediante correo electrónico el HBL escaneado para la revisión al departamento operativo	Jefe operativa	Correo Electrónico
6. Enviar documento HBL final	Se envía mediante una remisión a buenaventura el documento HBL final	Asistente de Servicio al Cliente	FO-GD-004
<b>Procedimiento elaboración de cotización</b>			
1. Solicitud elaboración de cotización	Mediante un correo electrónico se recibe la solicitud	<u>Pricing</u>	Correo Electrónico
2. Elaboración de cotización	Se elabora cotización en el CRM	Asistente de Servicio al Cliente	CRM
3. Enviar documento final cotización	Se envía mediante una correo electrónico al cliente	Asistente de Servicio al Cliente	Correo Electrónico

**6. FLUJOGRAMA: N/A**

**7. CONTROL DE DOCUMENTOS**

**Copia controlada**

Copia del documento original con registro de asignación a un proceso, por lo tanto, no se debe reproducir sin autorización, y siempre que cambia la versión debe ser actualizada.

**8. DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO**

FO-GD-005-REMISIÓN PODERES

FO-GD-008- RADICACIÓN PODERES

FO-GD-007-CHECK LIST PROVEEDORES

FO-GD-004-REMISIONES GENERALES

FO-GD-006-CHECK LIST CLIENTES

FO-GD-001-BITÁCORA ELABORACIÓN DOCUMENTOS DE TRANSPORTE

FO-GD-005 DEVOLUCIONES DE CONTENEDOR

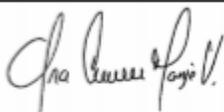
**9. CONTROL DE MODIFICACIONES Y REGISTRO DE APROBACIÓN:**

VERSIÓN	FECHA VIGENCIA	RAZÓN DEL CAMBIO
01	08/11/2019	Se establece la versión Inicial

Sistema de Gestión Integrado

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO PR-GD-001	FECHA 08/11/2019
	CONTROL DOCUMENTAL –MANUAL DE FUNCIONES	VERSIÓN 02	Página 7 de 7

--	--	--

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Firma:			
Nombre:	CAROLINA MONJE	DAYANA ORDONEZ	DAYANA ORDONEZ
Cargo:	Líder del Sistema de Gestión	Gerente	Gerente
Fecha:	02/08/2019	30/08/2019	30/08/2019

**ANEXO B**

**Formularios**

	<b>FORMATO</b>	<b>CODIGO:</b> FO-GD-010	<b>FECHA:</b> 23/01/2020
	<b>CIRCULAR 0170 DE 2002.</b>	<b>VERSIÓN:</b> 002	<b>PAGINA:</b> 1 de 2

**NOTA:** RECORDAMOS QUE ES RESPONSABILIDAD DE CADA OPERADOR DE COMERCIO EXTERIOR, DAR CUMPLIMIENTO AL CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y DEL MERCADO, ASI COMO LA EJECUCION DE ESTUDIOS DE SEGURIDAD A SU PERSONAL, PROVEEDORES Y CLIENTES. ESTE FORMATO PERMITE CONSULTAR Y VERIFICAR LA INFORMACION SUMINISTRADA POR EL CLIENTE DE ACUERDO A LO EXTIPULADO POR LA DIRECCION DE IMPUESTOS NACIONALES DIAN (CIRCULAR EXTERNA 170 DEL 2002).

INFORMACION GENERAL																																
<b>NOMBRE / RAZON SOCIAL:</b>																																
<b>DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:</b> C.C.: _____ NIT: _____ C.E.: _____ N: _____ Expedida en: _____																																
<b>DOMICILIO</b> Ciudad: _____ Dirección: _____ Fax: _____ Teléfono: _____																																
Correo o Página WEB: _____																																
<b>CAPITAL SOCIAL:</b> \$ _____																																
<b>Tipo de persona:</b> NATURAL <input type="checkbox"/> JURIDICA <input type="checkbox"/> PUBLICA <input type="checkbox"/>																																
<b>Actividad</b> INDUSTRIAL <input type="checkbox"/> COMERCIAL <input type="checkbox"/> SERVICIOS <input type="checkbox"/> <b>CODIGO:</b> _____																																
<b>Nivel:</b> MAYORISTA <input type="checkbox"/> MINORISTA <input type="checkbox"/> DISTRIBUIDOR <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>																																
<b>Sociedad:</b> NACIONAL <input type="checkbox"/> EXTRANJERA <input type="checkbox"/> MIXTA <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>																																
REPRESENTACION LEGAL																																
<b>NOMBRE DEL REP. LEGAL:</b>																																
Identificación No. _____		Expedida en: _____	Nacionalidad: _____																													
Teléfono: _____		Ext. _____	E-mail: _____																													
<b>INFORMACION DE SOC</b> <b>NOMBRES Y APELLIDOS</b> _____ <b>IDENTIFICACION ( C.C.O C.E)</b> _____																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">INFORMACION TRIBUTARIA</th> </tr> <tr> <th>FORMACION TRIBUTARIA</th> <th>Régimen simplificado</th> <th>SI _____ NO _____</th> <th>Régimen Común</th> <th>SI _____ NO _____</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gran Contribuyente:</td> <td>SI _____ NO _____</td> <td>Resolución _____</td> <td>FECHA _____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Auta Retenedora:</td> <td>SI _____ NO _____</td> <td>Resolución _____</td> <td>FECHA _____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Exenta Impuesto Renta:</td> <td>SI _____ NO _____</td> <td>Resolución _____</td> <td>FECHA _____</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Código CIU _____</td> <td colspan="2">Tarifa ICA _____</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				INFORMACION TRIBUTARIA				FORMACION TRIBUTARIA	Régimen simplificado	SI _____ NO _____	Régimen Común	SI _____ NO _____	Gran Contribuyente:	SI _____ NO _____	Resolución _____	FECHA _____		Auta Retenedora:	SI _____ NO _____	Resolución _____	FECHA _____		Exenta Impuesto Renta:	SI _____ NO _____	Resolución _____	FECHA _____		Código CIU _____		Tarifa ICA _____		
INFORMACION TRIBUTARIA																																
FORMACION TRIBUTARIA	Régimen simplificado	SI _____ NO _____	Régimen Común	SI _____ NO _____																												
Gran Contribuyente:	SI _____ NO _____	Resolución _____	FECHA _____																													
Auta Retenedora:	SI _____ NO _____	Resolución _____	FECHA _____																													
Exenta Impuesto Renta:	SI _____ NO _____	Resolución _____	FECHA _____																													
Código CIU _____		Tarifa ICA _____																														
INFORMACION OPERATIVA																																
PERSONAS QUE REALIZAN DIRECTAMENTE LAS OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR																																
NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	TELEFONO DE CONTACTO	EMAIL																													
DECLARACION DE ORIGEN DE FONDOS, ACUERDO DE SEGURIDAD Y AUTORIZACION DE CONSULTA																																
CENTRALES DE RIESGO																																
De manera voluntaria y obrando en nombre propio y dando certeza de que toda la aquí consignada es cierta, realiza la siguiente declaración a TRADE & BUSINESS S.A.S., con el propósito de dar cumplimiento a la señalada en la circular 170 de 2002, expedida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, Ley 190 de 1995 (Estatuto Anticorrupción) y demás normas legales relacionadas con el desarrollo de las operaciones de comercio exterior:																																
1. Tanto mi actividad, profesión u oficio es lícita y la ejerzo dentro de las marcas legales y no recurro que para no prevencion de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano.																																
2. La información que he suministrado en este documento es veraz y verificable y me obligo a actualizarla toda vez que se produzcan cambios en ella.																																
3. No comprometo a establecer mecanismo de seguridad en todas las prácticas de la empresa que representa para controlar y disminuir el riesgo de ser utilizada en operaciones ilícitas, como contrabando, terrorismo, narcotráfico y lavado de activos.																																
4. En el evento de infracción de cualquiera de las numeralas contenidas en este documento oximo a TRADE & BUSINESS S.A.S. de toda la responsabilidad que se derive por información errónea, falsa o inexacta que ya hubiere proporcionado en este documento a la violación del mismo, en tal caso de que suceda, se realizará una evaluación de las hechas, para determinar la continuidad o terminación del vínculo comercial.																																
5. De manera irrevocable autoriza a TRADE & BUSINESS S.A.S., para solicitar, consultar, practicar, reportar o divulgar a cualquier entidad válidamente autorizada para manejar o administrar bases de datos, información, relacionada con mi actividad financiera y/o comercial.																																
<b>ORIGEN DE LOS RECURSOS:</b>																																

FORMA DE PAGO DE LAS OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR				
<b>FORMA DE PAGO:</b>	contado	credito	<b>INSTRUMENTOS DE PAGO: (Transferencia / cheque / otra)</b>	<b>ENTIDAD FINANCIERA</b>
<b>MEDIO DE PAGO: (Giro - Remesa - Carta de Credito)</b>			<b>CUENTA N°</b>	<b>SUCURSAL:</b>
REFERENCIAS BANCARIAS				
<b>ENTIDAD</b>	<b>NUMERO DE CUENTA</b>		<b>TELEFONO</b>	
<b>PERSONAS BENEFICIARIAS DE LAS OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR (REFERENCIAS COMERCIALES CLIENTES Y PROVEEDORES)</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>NIT</b>		<b>DIRECCION Y CIUDAD</b>	
DOCUMENTOS A ANEXAR				
<b>DOCUMENTOS</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>
CERTIFICADO ORIGINAL DE CAMARA DE COMERCIO				
FOTOCOPIA DEL RUT				
ESTADOS FINANCIEROS				
FOTOCOPIA DE CEDULA DE CIUDADANIA DEL REPRESENTANTE LEGAL				
FIRMA Y HUELLA DEL REPRESENTANTE LEGAL				
Diligenciado, firmado y aceptado por el cliente:			<div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 50px; margin: 0 auto;"></div>	
Firma y huella del Representante legal			Ciudad y fecha	

	DOCUMENTO	CODIGO FO-GD-009	FECHA 29/10/2019
	POLITICA PROTECCION DE DATOS PERSONALES	VERSION 01	Página 1 de 1

**ANUNCIO DE AUTORIZACIÓN PARA TITULARES DE DATOS PERSONALES PRIVADOS RECOLECTADOS ANTES DE LA EXPEDICIÓN DEL DECRETO 1377 DE 2013**

Señores que hacen parte de los siguientes Grupos de Interés de:

**I). TRABAJADORES, CLIENTE, PROVEEDORES, PRESTADORES DE SERVICIOS, II). COMUNIDAD DE ÁREAS DE INFLUENCIA; III). MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA, AFILIADOS; IV). USUARIOS REGISTRADOS; V). USUARIOS; VI). ESTADO; y VII). PROVEEDORES Y SUS TRABAJADORES Y CONTRATISTAS.**

YO \_\_\_\_\_ identificado con cedula de ciudadanía no. \_\_\_\_\_ actuando en nombre y representación legal de la Empresa \_\_\_\_\_ identificada con NIT \_\_\_\_\_ y con domicilio en la ciudad de \_\_\_\_\_ autorizo en cumplimiento de lo consagrado en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, por medio del cual se reglamenta la Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", a **TRADE & BUSINESS S.A.S.**, identificado con NIT 900.066.219-4 a recolectar previamente datos personales de diversos titulares, en desarrollo de sus funciones privadas comerciales, para lo cual le solicitamos cordialmente nos remita esta autorización por escrito para continuar con su tratamiento en las actividades y finalidades afines a las funciones y desarrollo comercial de la empresa, para lo cual fueron obtenidos.

La autorización debe ser suministrada directamente por el titular de la información o en su defecto por sus causahabientes, sus representantes, tutores o apoderados, caso en el cual estos deben acreditar la calidad en que actúan (anexando el documento que los acredite como tal). La autorización debe ser remitida al correo electrónico: [dayana.ordonez@tradebusiness.com.co](mailto:dayana.ordonez@tradebusiness.com.co), o por correo físico o presencialmente en la empresa a la siguiente dirección: **AV. 4N # 37AN-37 Segundo piso en Cali**. De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1377 de 2013, si transcurridos treinta (30) días hábiles a partir de la fecha de publicación de esta comunicación, **TRADE & BUSINESS S.A.S** no recibe manifestación alguna, podrá continuar con el tratamiento de la información personal para las mismas o similares finalidades de que ha sido objeto desde el momento de su recolección.

Lo anterior no impedirá que los titulares en cualquier momento, bajo los supuestos consagrados en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario (o en cualquier norma especial o general que la complementa) así como en la sentencia C-748 de 2011, puedan ejercer sus derechos de conocimiento, acceso, rectificación, actualización, revocatoria y supresión de sus datos personales. Estos derechos podrán ejercerse enviando una solicitud por vía de correo electrónico, por correo físico o presencialmente ante la Oficina ubicada en la dirección atrás mencionada.



\_\_\_\_\_  
FIRMA DE REPRESENTANTE LEGAL  
C.C.

	DOCUMENTO	CÓDIGO FO-GD-011	FECHA 23/01/2019
	CARTA DE GARANTIA	VERSIÓN 002	Página 1 de 2

**Señores:**  
AGENTE DE CARGA TRADE & BUSINESS S.A.S  
Cali

**Ref:** Garantía GENERAL para pago de daños, demoras y limpiezas de contenedores.

Respetados Señores:

Por medio de la presente, **XXXXXXX** IDENTIFICADOS CON NUMERO DE NIT **XXXXXXX** constituimos compromiso formal a favor de TRADE BUSINESS S.A.S, como Agente de Carga, responsable ante las líneas navieras, para el pago de los cargos por concepto de daños, demoras, limpiezas, e inclusive pérdida total o parcial que presenten los contenedores utilizados por mi compañía de todas las líneas Marítimas que arriben por los puertos colombianos de BUENAVENTURA, CARTAGENA, BARRANQUILLA, SANTA MARTA Y TURBO.

El presente documento tiene por objeto autorizar a TRADE BUSINESS S.A.S, para que libere los contenedores consignados a nuestra Compañía pues de manera solidaria asumimos el pago por daños, demoras y/o limpiezas que se presenten al momento de la devolución de los contenedores vacíos a los depósitos, están garantizados por nuestra Empresa.

Por tanto, declaramos expresamente que aceptamos las facturas que por tal concepto nos presente TRADE BUSINESS S.A.S., en concordancia con los Términos y Condiciones establecidos en el Contrato de Transporte Marítimo suscrito con todas las líneas marítimas que nuestra compañía autorice realizar un contrato marítimo.

Las cuentas en mención constituyen una obligación clara, expresa y actualmente exigible a nuestro cargo y prestan mérito ejecutivo, para lo cual renunciamos a los requerimientos de ley para ser constituidos en mora, para lo cual bastará la presentación de los documentos que acreditan los valores correspondientes.

Expresamente solicito que cualquier notificación envío de facturas sea realizadas a la Dirección \_\_\_\_\_ Ciudad \_\_\_\_\_ Teléfono (s) \_\_\_\_\_  
Nº \_\_\_\_\_ Fax Nº \_\_\_\_\_ La (s) cual (s) me comprometo a cancelar (las) solidariamente dentro del término que conste en la factura, el cual será de contado.

PARAGRAFO: Si en el plazo estipulado en la factura respectiva, no ha sido cancelada por el endosatario, acepto pagar intereses de mora a la tasa legal vigente, así como autorizo a TRADE BUSINESS S.A.S., la consulta y reporte a la central de información de la Asociación Bancaria de Entidades Financieras de Colombia (CIFIN) y a cualquier otra entidad que maneja base de datos, con los mismos

Valida por 1 año a partir de la fecha de emisión.

**NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL**  
**NUMERO DE DOCUMENTO**  
**SELL**