

Análisis en los procesos logísticos de la reestructuración del área de Logística Internacional en la
empresa SERVIENTREGA S.A.

ESTUDIANTE

SARA MARTÍN CONTRERAS

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL

BOGOTÁ D.C

2022

Análisis en los procesos logísticos de la reestructuración del área de Logística Internacional en la
empresa SERVIENTREGA S.A.

ESTUDIANTE

SARA MARTÍN CONTRERAS

Trabajo de Prácticas Empresariales presentado como requisito para optar el título en Comercio
Internacional

Director

CARLOS AGUDELO

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL

BOGOTÁ D.C

2022

NOTA DE ACEPTACIÓN

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO

JURADO

BOGOTÁ D.C 2022

CONTENIDO

1. ANÁLISIS PRELIMINAR 11

1.1. Antecedentes y estado actual de la organización..... 11

1.1.1. Misión: 11

1.1.2. Visión: 11

1.1.3. Historia..... 11

1.1.4. Organización SERVIENTREGA S.A:..... 14

1.2. Objetivos..... 16

1.2.1. Objetivo General 16

1.2.2. Objetivos Específicos..... 16

1.3. Justificación 16

2. PLAN DE TRABAJO..... 18

2.1. Actividades / Responsabilidades 18

2.1.1. Operaciones en Tráfico Postal y Envíos Urgentes 18

2.1.2. Servientrega Box 26

2.1.3. Documentación Inherente a Operaciones..... 29

2.1.4. Investigación de Clientes SERVIENTREGA S.A 29

2.2. Cronograma 32

2.3. Reportes Mensuales..... 33

3. ANALISIS DOFA 35

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... 36

BIBLIOGRAFÍA..... 39

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo se describirán las diferentes funciones que se llevaron a cabo durante la realización de las prácticas empresariales en la compañía SERVIENTREGA S.A, desde el área de logística internacional; donde se realizó la trazabilidad y control de las operaciones de tráfico postal y envíos urgentes, levantamiento de información de clientes corporativos, apoyo en la elaboración de documentos inherentes a las operaciones internacionales, y demás tareas que permitieron nutrir los conocimientos adquiridos durante el aprendizaje de la carrera y que finalmente son esenciales para el comienzo de la profesión de comercio internacional.

Palabras Clave: Logística Internacional, Tráfico Postal y Envíos Urgentes, Casilleros Virtuales.

Abstract

This paper will describe the different functions that were carried out during the internship in SERVIENTREGA S.A. in the area of international logistics; which included the traceability and control of postal traffic operations and urgent shipments, gathering information from corporate clients, support in the preparation of documents inherent to perform international operations, and other tasks that complemented the knowledge acquired during the learning of this program and finally those that are essential in order to begin the profession of international trade.

Keywords: International Logistics, Postal Traffic and Urgent Shipments, Locker Pick-Ups.

GLOSARIO

- Paqueteo: “El transporte por paqueteo se caracteriza por ser un servicio, comúnmente a grado nacional, de recolección y entrega puerta a puerta de paquetes de un tamaño en especial. Así sea de 1 kilogramo o algunas toneladas, y por estar diseñadas para atender sus envíos comunes de mercancía, independientemente si hablamos de materias primas o productos terminados” (Aldia Logística, 2022)
- FCL: “En el transporte marítimo de mercancías FCL (Full Container Load) hace referencia al uso de un contenedor completo enteramente por la carga en transporte” (Fonseca, s.f.).
- LCL: “Estas son cargas que por sí solas no completan el contenedor de 20’ (pies), por lo cual el espacio se comparte con más carga, esto también es conocido como grupaje marítimo. Usualmente, hasta los 12 m³ es preferible por precio optar por el LCL, con cargas mayores el contenedor de 20’ suele ser más barato” (Fonseca, s.f.).
- ITR: “En la logística en Comercio Internacional existe un término muy utilizado en las operaciones de importación y exportación de mercancías que es el ITR, entendiéndose por ITR, en otras definiciones técnicas existentes al respecto, como al retiro, desconsolidación y transporte de mercancías para llevar con éxito un proceso de importación o exportación” (Carga Masiva, s.f.).
- Tracking: “Éste es un sistema que nos permite conocer en todo momento la localización de las mercancías y mantener en línea, gracias a las nuevas tecnologías, la localización de los productos en todo momento” (RFL Cargo, s.f.).

- Know How: “El saber hacer o «know how» son las capacidades, habilidades y conocimientos especiales que ha adquirido una persona o empresa para hacer o desarrollar una determinada tarea” (Roldán, s.f.).

INTRODUCCIÓN

SERVIENTREGA S.A se encarga de la integración de la cadena de abastecimiento, brindando múltiples soluciones, flexibilizando la logística al hacerla más integral y a la medida del cliente; esto con el objetivo de obtener un valor agregado y estratégico a este.

Dentro de estas soluciones, se encuentra la logística en actividades como la recolección, transporte, almacenamiento, empaque y embalaje, logística promocional, logística internacional, y distribución de documentos y mercancías.

Las prácticas empresariales se realizaron en el área de logística internacional, la cual se ha trabajado como proyecto desde su reestructuración desde el año 2021, para que SERVIENTREGA S.A pueda convertirse en agente de carga, esto para poder competir en el comercio exterior de Colombia, lo cual se puede lograr gracias a su gran reconocimiento en el país por sus procesos logísticos desde hace cuarenta años. Actualmente se realizan operaciones de transporte internacional aéreo, principalmente bajo la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes, y marítimo FCL (contenedor) y LCL (carga suelta) por medio de diferentes proveedores, debido a que la compañía terceriza las operaciones mencionadas anteriormente por medio de agentes de carga. Además de esto, se llevan a cabo operaciones para la transferencia de carga, también llamada ITR. Dentro de la logística de comercio exterior las navieras brindan la opción de préstamo de sus contenedores por un cierto número de días, es por esto que se aplica las operaciones ITR, las cuales consisten en “retirar la carga en puerto, desconsolidarla en una bodega, devolver el vacío al patio y transportar la mercancía al lugar de destino bajo la modalidad de carga suelta” (Zapata Alfaro, 2017), esta operación genera diferentes beneficios, principalmente la reducción de gastos que se pueden generar por extender el número de días de préstamo acordado con la naviera. Otro

beneficio que brinda esta operación es la opción de almacenar la mercancía directamente en bodegas o incluso movilizarla inmediatamente al interior del país.

Durante el desarrollo de este trabajo, se analizarán detalladamente las funciones desempeñadas durante los seis meses establecidos de prácticas en SERVIENTREGA S.A, dando a conocer el cumplimiento de las actividades requeridas por el departamento internacional, los logros obtenidos y por último un presentar un diagnóstico de la situación actual de la compañía realizando una matriz DOFA, para determinar las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas, obteniendo estrategias y mejorar el proceso logístico actual y así mismo, aplicar las competencias adquiridas por el practicante durante el proceso de formación como profesional en comercio internacional.

1. ANÁLISIS PRELIMINAR

1.1. Antecedentes y estado actual de la organización

1.1.1. Misión:

Satisfacer totalmente las necesidades de logística y comunicación integral de nuestros Clientes, a través de la excelencia en el servicio, el desarrollo integral de nuestros Líderes de Acción y el sentido de compromiso con nuestra familia y nuestro País.

1.1.2. Visión:

Queremos que Servientrega sea un modelo de empresa innovadora, líder en servicios de logística y comunicación, por seguridad, oportunidad y cubrimiento en América, con presencia competitiva a nivel mundial.

1.1.3. Historia

SERVIENTREGA S.A es una de las empresas líder en servicios de logística y comunicación, posicionándose estratégicamente Colombia, con el objetivo principal de brindar soluciones en envíos, manejo de documentos y paquetería tanto a personas naturales, empresas grandes, medianas y pequeñas.

Constituida el 29 de noviembre de 1982 por dos hermanos, Luz Mary Hernández y Jesús Guerrero Hernández, quienes vieron una oportunidad para mejorar la prestación del servicio de “paqueteo” en el país. Estos hermanos vivieron en un pueblo localizado en Boyacá llamado Jenesano. Brindando homenaje al departamento y a su municipio, adoptan el color verde en su logo representativo.

Figura 1

Logo actual de Servientrega



Fuente: Guía de Uso de Marca. Servientrega S.A

Durante 1988 – 1992 para satisfacer la demanda se establecen diferentes alianzas y fortalecimiento de los vehículos, subcontratando para apoyar la empleabilidad de los conductores del país. Por otro lado, se ejecuta el Estándar de Gestión Gerencial Modelo “S” el cual define el know how de Servientrega. Este modelo reúne las mejores prácticas de la gerencia moderna, la cual “permite visualizar la compañía en su conjunto para lograr la unidad organizacional en el marco de la ruta de calidad: planear, hacer, verificar, asegurar y evidenciar (P-H-V-A-E)” (Servientrega, 2020). El Modelo S está dividido en seis factores que son esencia del proceso, los cuales son investigar, innovar, simplificar, estandarizar, culturizar y, por último, certificar.

Figura 2

Círculo Virtuoso “Modelo S”



Fuente: Servientrega. Universidad Corporativa Servientrega 2020.

Este proceso da paso a la diversificación de la compañía para los años 1993 – 1997 donde los hermanos Guerrero continúan con su innovación y emprendimiento al crear nuevas entidades que facilitarían los procesos de Servientrega, entre estas se encuentran principalmente:

- a. Efecty: “Sociedad dedicada a ofrecer servicios de giros postales, pagos y recaudo de dinero” (Efecty, s.f.)
- b. Dimonex: “Compañía especializada en giros, pagos y recaudos de dinero a nivel nacional” (Dimonex, s.f.)
- c. Timón: Esta compañía está encargada en “brindar soluciones integrales en la administración, mantenimiento vehicular, transporte de carga y transporte especial de pasajeros” (Timón, s.f.)

Para principios del año 2000, se crean los “Centros de Soluciones” que se encuentran ubicados en diferentes puntos del territorio nacional, otorgadas a un tercero, ya sea una persona natural o jurídica, que brindan atención y venta de los servicios que ofrece la compañía, esto con el objetivo de estar al alcance de los colombianos en áreas rurales y urbanas. Para el año 2019 se contaron con más de 3.800 centros de soluciones, generando una cobertura aproximada del 99% en el territorio nacional (Servientrega, 2019); adicionalmente, cuenta con oficinas directas en países como Venezuela, Ecuador, Perú y EE. UU, brindando sus servicios desde y hasta cualquier lugar del mundo.

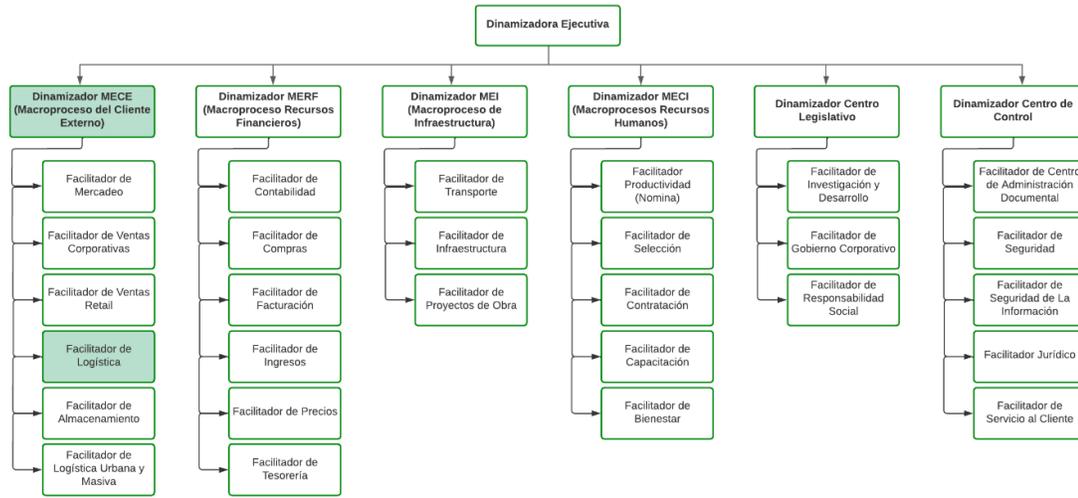
1.1.4. Organización SERVIENTREGA S.A:

La estructura organizacional de la compañía está dividida en diferentes procesos los cuales están interrelacionados mediante una cadena de valor que permite cumplir con la misión y visión de SERVIENTREGA S.A (ver Figura 3).

Dentro de la estructura interna se encuentra el centro ejecutivo de apoyo, el cual está confirmado por el Macroproceso de Recursos Financieros (MERF), Macroproceso de Recursos Humanos y el Centro Legislativo. Por otro lado, se cuenta con el Centro Legislativo, encargado de validar la eficiencia y desempeño de las operaciones, esto mediante investigaciones de medición. Por último, se encuentra el Macroproceso del Cliente Externo (MECE) donde en el área de Multilogística, se encarga de llevar a cabo los procesos de negocio de la compañía, como recolección, distribución, almacenamiento, Cross Docking, transporte y además logística internacional.

Figura 3

Organigrama SERVIENTREGA S.A



Elaborado por: Área Logística Internacional SERVIENTREGA S.A, s.f.

El proyecto de Logística Internacional se reestructura a partir agosto de 2021, donde actualmente presenta un gran auge y crecimiento de ventas, donde se ejecutan operaciones como exportaciones e importaciones ordinarias y por modalidad de tráfico postal y envíos urgentes; transferencia de carga ITR, incluso brindando servicios de almacenamiento en los diferentes puertos del país y en zonas francas. Al mismo tiempo se integran herramientas operacionales que ha brindado el comercio electrónico en los últimos años como lo son los casilleros virtuales. Por medio de Servientrega Box se transportan paquetes desde Miami hasta al interior de Colombia, todo esto con la creación de un casillero virtual, el cual gracias a un código de cinco dígitos se podrá registrar y enviar la compra internacional, para luego ser operada y movilizada a cualquier

ciudad del país. Con la implementación de las diferentes operaciones mencionadas anteriormente, se espera contar con un amplio catálogo de servicios para brindar al cliente.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Brindar apoyo por medio de las diferentes funciones que solicita la compañía al practicante a lo largo del periodo de las pasantías en la operación interna del área de Logística Internacional en SERVIENTREGA S.A, y fortaleciendo los conocimientos adquiridos durante el proceso de aprendizaje en la universidad Antonio Nariño en el programa de Comercio Internacional.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Realizar un análisis preliminar del área de Logística Internacional de SERVIENTREGA S.A.
- Analizar a través de la matriz DOFA las fortalezas, debilidades, amenazas y debilidades de la compañía y el área de Logística Internacional.
- Establecer oportunidades de mejora en los procesos y procedimientos de vinculación en las operaciones de comercio exterior en el área.

1.3. Justificación

La opción de pasantía como trabajo de grado brinda la oportunidad al practicante de aplicar y ejecutar las habilidades adquiridas por los conocimientos teóricos aprendidos a lo largo de la formación académica. Para un estudiante próximo a convertirse en profesional en comercio internacional en la Universidad Antonio Nariño, es esencial contar con la capacidad de desempeñar la aptitud de análisis, comunicación y comprensión de aspectos esenciales para llevar a cabo operaciones de comercio exterior. Es por esto, que gracias a la realización de esta pasantía se

permite fortalecer el perfil del estudiante al adquirir experiencia en el sector y cumplir con los requerimientos para obtener el título profesional en comercio internacional.

2. PLAN DE TRABAJO

2.1. Actividades / Responsabilidades

A continuación, se mencionarán las diferentes actividades desempeñadas que se cumplieron durante el tiempo de la pasantía

2.1.1. Operaciones en Tráfico Postal y Envíos Urgentes

Las operaciones que son manejadas bajo la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes son todos aquellos envíos de correspondencia o mercancía que necesita ser enviada o recibida de manera eficaz, esto siendo manejado por empresas de mensajería especializadas. Esta modalidad presenta diferentes medidas o restricciones que son reflejadas en el Decreto 1165 de 2019, el cual reglamenta el régimen aduanero de Colombia.

Dichas medidas para la importación de paquetes bajo esta modalidad se resalta en el artículo 254, el cual resalta los siguientes requisitos:

1. Que su valor no exceda de dos mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$2.000).
2. Que su peso no exceda de cincuenta (50) kilogramos.
3. Que no incluyan mercancías sobre las cuales existan restricciones legales o administrativas para su importación, salvo cuando se trate de envíos que no constituyan expedición comercial. Se entenderá que se trata de envíos que no constituyen expediciones de carácter comercial, aquellos que no superen seis (6) unidades de la misma clase.

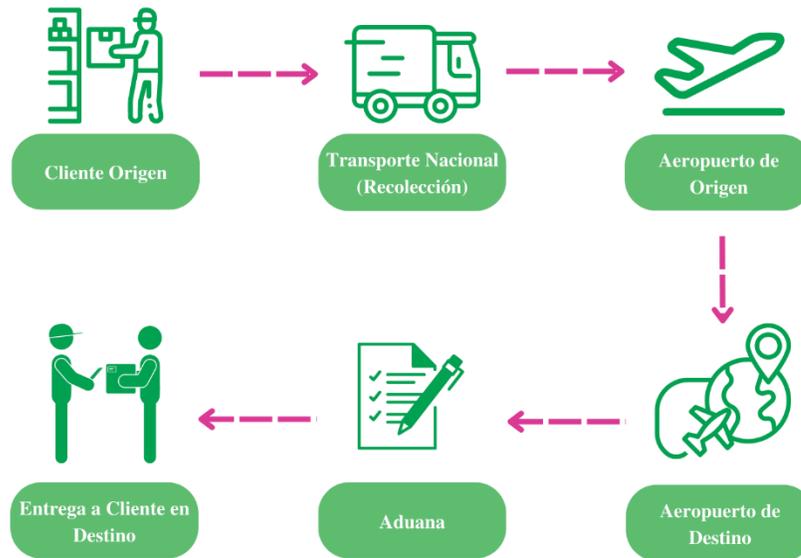
4. Que no incluyan los bienes prohibidos por el Acuerdo de la Unión Postal Universal relacionados en el artículo 15, entre los cuales se resaltan los estupefacientes y sustancias psicotrópicas, objetos falsificados, armas o materiales explosivos, monedas, billetes de bancos, entre otros.
5. Que no incluyan armas, productos precursores en la elaboración de narcóticos, estupefacientes o drogas no autorizadas por el Ministerio de Salud y Protección Social y mercancías cuya importación se encuentre prohibida por el artículo 81 de la Constitución Política o por convenios internacionales a los que haya adherido o adhiera Colombia.
6. Que sus medidas no superen un metro con cincuenta centímetros (1.50 m) en cualquiera de sus dimensiones, ni de tres metros (3 m) la suma de la longitud y el mayor contorno tomado en sentido diferente al de la longitud, cuando se trate de los envíos que lleguen al territorio aduanero nacional por la red oficial de correos.

Servientrega S.A actualmente lleva a cabo estas operaciones mediante la tercerización del servicio, en este caso la compañía estadounidense UPS (United Parcel Service) proveedor de comercio exterior de la compañía, el cual es encargado de movilizar la paquetería a nuestro país o de lo contrario, a cualquier país del mundo.

El flujo de las operaciones de exportación bajo esta modalidad comienza con la recolección nacional a bodegas del cliente, ya que el servicio se ofrece puerta a puerta, es por eso que se brinda la oportunidad al cliente de que SERVIENTREGA S.A recoja el paquete en cualquier ciudad del país para luego movilizar el paquete y entregarlo a bodegas de UPS en el terminal de carga de Bogotá para ser enviada a destino (ver Figura 4).

Figura 4

Flujo Exportación Tráfico Postal y Envíos Urgentes

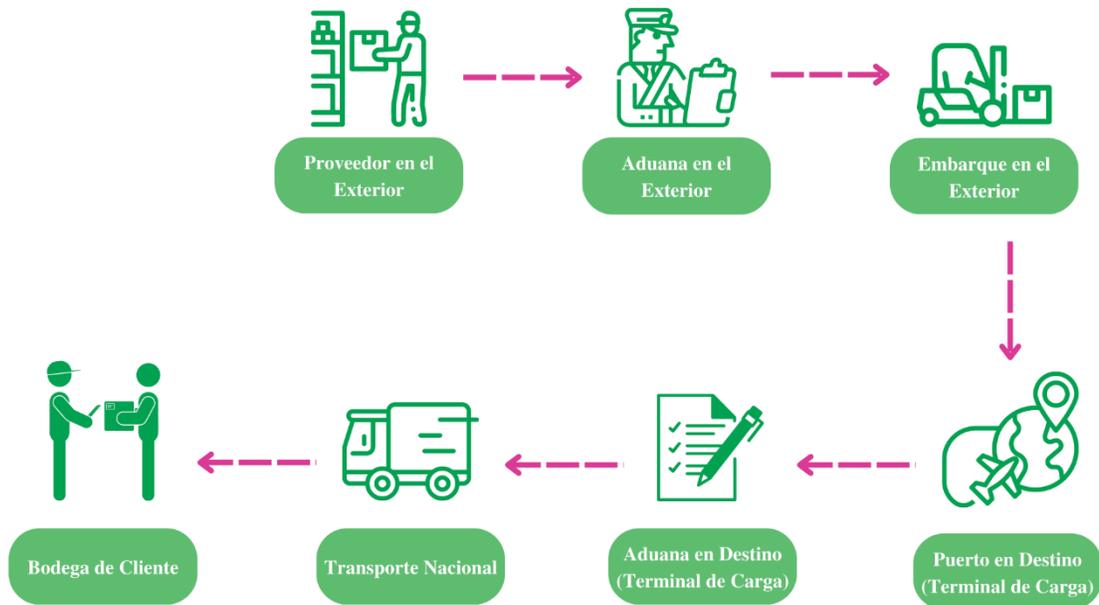


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la importación el primer paso es programar la recolección del paquete por medio de UPS, el cual es el encargado de transportar el envío y realizar los procesos de aduana, para luego cargar el avión y proceder con el tránsito hacia Colombia. Luego de llegar a destino, el paquete es enviado a nuestras oficinas de SERVIENTREGA S.A para continuar con el envío a cualquier ciudad del país y ser entregado el paquete a cliente final (ver Figura 5).

Figura 5

Flujo Importación Tráfico Postal y Envíos Urgentes

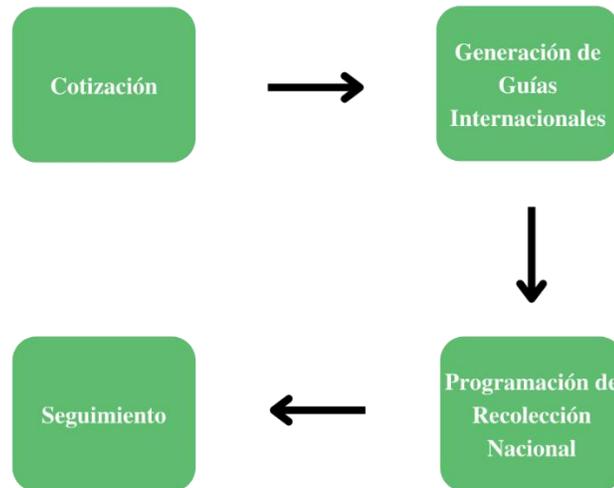


Fuente: Elaboración propia

Explicado lo anterior, una de las principales actividades desempeñadas durante el tiempo de prácticas empresariales en Servientrega S.A, fue la operación de las exportaciones e importaciones bajo la modalidad explicada anteriormente. Esta actividad consistió en cuatro escenarios, los cuales son: envío de cotización, generación de guías internacionales, programación de recolección nacional y, por último, seguimiento diario de cada una de las operaciones hasta su arribo a destino.

Figura 6

Flujo Operación Tráfico Postal y Envíos Urgentes



Fuente: Elaboración propia

1. **Cotización:** Para obtener el valor de la operación se tienen en cuenta las medidas del paquete brindadas por el cliente, para luego calcular el peso volumétrico con el cual se genera la cotización. Para hallar este valor se multiplican las dimensiones del envío y luego se divide por 5.000. Después de obtener el peso volumétrico, se relaciona en el tarifario de exportación o importación, según sea el caso, el país destino u origen.
2. **Generación de Guía Internacional:** Luego de aceptado el valor de la cotización, se procede a generar la guía internacional y pre factura en la página web de UPS, donde se valida información como los datos del destinatario, contenido del paquete, peso, dimensiones, valor declarado en dólares, entre otros. Estos dos documentos son enviados al cliente para que sean adheridos al paquete y luego ser enviados a bodegas de UPS.

Figura 7

Formato Guía Internacional Página Web UPS

ups UPS CampusShip® Inicio rápido Rastreo Envío Servicios

Ingresar nueva dirección:

Empresa o Nombre: *

Ciudad: *

Nombre de contacto: *

Departamento:

Pais o territorio: *

Código postal: *

Línea de dirección 1: *

Teléfono: * Ext:

Línea de dirección 2:

Correo electrónico:

Departamento, suite, unidad, edificio, piso, etc.

Línea de dirección 3:

Dirección residencial

Obtenido de: Página Web UPS https://www.ups.com/ship?loc=en_US

- 3. Programación de Recolección Nacional:** Servientrega S.A ofrece este servicio puerta a puerta, por lo tanto, se brinda la opción de recogida al cliente desde sus oficinas hasta bodegas de UPS localizadas en el terminal de carga de Bogotá. La recolección es programada mediante la plataforma “Sismilenio”, sistema interno de Servientrega S.A. Este sistema brinda la opción de programar fecha y hora según lo requiera el cliente, además de poder rastrear el paquete mediante el número de la guía nacional.

Figura 8

Plataforma Sismilenio



Obtenido de: Página web Sismilenio

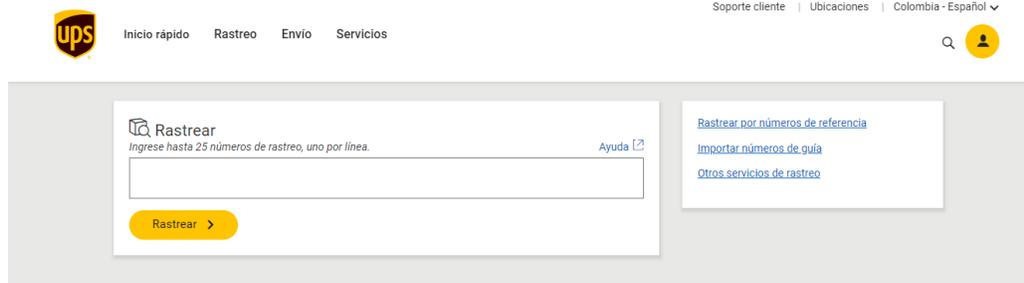
<http://apps.servientrega.com/SismilenioNET/Ingreso.aspx?ReturnUrl=%2fsismilenionet>

Luego de tener el número de guía nacional e internacional, se procede con el seguimiento diario del paquete al cliente vía email. Este seguimiento culmina hasta que la mercancía sea entregada al destinatario.

- 4. Seguimiento:** Se envía seguimiento diario del paquete al cliente por medio de correo electrónico hasta que sea entregado al destinatario al país de destino. Este seguimiento se valida a través de la página web de UPS con el número de tracking del envío, por ejemplo “1ZY498640493361526”.

Figura 9

Rastreo de tracking página web UPS

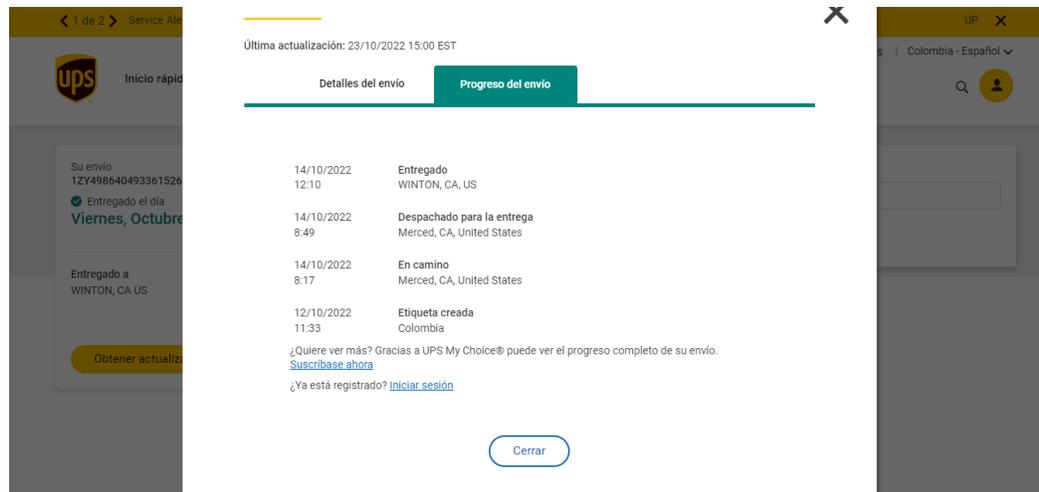


Obtenido de: Rastreo página web UPS

https://wwwapps.ups.com/WebTracking/track?loc=es_CO&requester=ST/

Figura 10

Progreso de envío, página web UPS



Obtenido de: Rastreo página web UPS

https://wwwapps.ups.com/WebTracking/track?loc=es_CO&requester=ST/

2.1.2. Servientrega Box

El auge del comercio electrónico ha traído consigo diferentes herramientas que permiten una mayor facilidad y accesibilidad a las compras en tiendas virtuales del todo el mundo y su envío a Colombia, sin necesidad de desplazarse a estos países a adquirir cierto producto. Una de estas herramientas son los casilleros virtuales, los cuales funcionan como un puente entre la tienda virtual y el cliente. SERVIENTREGA S.A cuenta con esta herramienta, llamada Servientrega Box, el cual funciona como cualquier otro casillero, brindando una dirección física en Estados Unidos, específicamente Miami para que el cliente redireccione su paquete a la bodega de la compañía y luego sea enviada a cualquier ciudad de Colombia. Este servicio permite reducir los costos de envío que se generan si se opera directamente con la tienda virtual y la velocidad de entrega es otro gran beneficio.

Cabe resaltar que la creación del casillero se hace mediante la página web de Servientrega, donde, además, podrá cotizar el costo del envío que depende del peso del producto. Es importante comprender que la importación se realiza bajo la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes, por lo tanto, es importante conocer con detalle las restricciones mencionadas anteriormente, para evitar reajustes de valor o retención de aduana.

Figura 11

Calculadora para Cotizaciones Servientrega Box

Obtenido de: Página web Servientrega Box

<https://www.servientregabox.com/servientregabox/tarifas/>

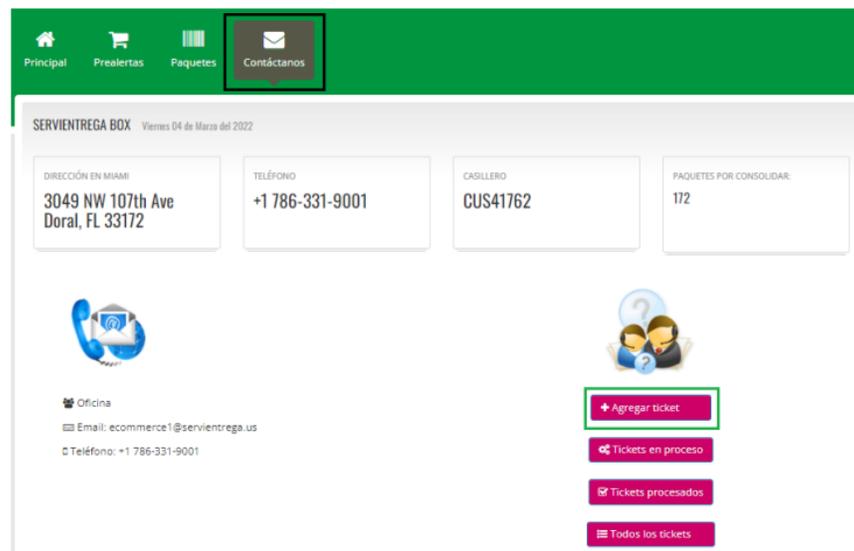
Estas retenciones se llevan a cabo por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), al momento de inspeccionar mercancías que arriban al país, vigilando que cada uno de los envíos cumpla con las restricciones de importación. Las retenciones se pueden notificar como cambios de modalidad, propuestas de valor, inmovilizaciones Invima y retenciones ICA, todo esto es informado mediante “Actas de Hechos de Verificación de Mercancías en la Modalidad de Tráfico Postal y Envíos Urgentes”, la cual es enviada cada vez que se inspecciona envíos de Servientrega Box.

El manejo de Servientrega Box se basó en la atención al cliente, asignación de trackings a casilleros y facturación de los diferentes métodos de pago que brinda la compañía al cliente a la hora de validar su pago (PayU y Efecty) y proceder con el envío del paquete.

La comunicación con las bodegas de Miami se realiza a través de “tickets” los cuales permiten registrar novedades de envío como la asignación de trackings o paquetes que no se encuentran registrados en los casilleros, se logra generar cotizaciones para movilizar paquetes que son retenidos en bodega al no cumplir con los requisitos de importación establecidos por el régimen aduanero colombiano, luego de retenidos se permite al cliente poder devolver el producto a su proveedor o el personal en Miami se encarga de movilizar el paquete a otra dirección dentro de Estados Unidos.

Figura 12

Sistema de novedades Servientrega Box



Obtenido de: Página web Servicio al Cliente Servientrega Box

2.1.3. Documentación Inherente a Operaciones

SERVIENTREGA S.A realiza operaciones de comercio exterior mediante terceros o proveedores, lo cual es importante contar con un gran portafolio de opciones para brindar al cliente un servicio que se acomode a sus necesidades y claramente un servicio eficaz y eficiente. Dicho esto, a lo largo del proyecto del área de logística internacional, se ha basado en encontrar diferentes proveedores que puedan brindar sus servicios a la compañía, para esto se requiere cumplir con una matriz de documentación para su creación en la base de datos de la compañía. Se requieren documentos como: Formato Registro Proveedores RUP, Formato Autorización Pago Transferencia, Acuerdo de Seguridad y Confidencialidad, y demás documentación interna de la empresa.

También se apoya al cliente con los documentos necesarios para generar su creación ante agencia de aduana, quien apoya al área de Logística Internacional a tramitar el papeleo requerido por la DIAN. Dentro de estos documentos se encuentra el Mandato Aduanero, los poderes del puerto al que llegue la mercancía, etc.

Para el mejor manejo del control documental de proveedores y clientes del área se implementa la idea de suministrar esta información en una base de datos brindada por un software que enviaría directamente al área jurídica para su verificación. Este software también ayudará a controlar y notificar cuando se deben actualizar estos documentos por el proveedor o cliente.

2.1.4. Investigación de Clientes SERVIENTREGA S.A

Los servicios de operaciones de comercio exterior por parte de la compañía puede ser una novedad para algunas personas, ya que SERVIENTREGA S.A posee un gran

liderazgo en el sector logístico de Colombia, gracias a su cadena de suministro la cual es mejor conocida por su recolección, transporte y distribución nacional. El objetivo más importante del área de Logística Internacional es la promoción del servicio de comercio internacional, pero en este caso se tiene como propósito estratégico a aquellos clientes que cuenta la compañía, es decir, que acuden al transporte de sus mercancías a lo largo del país por medio de SERVIENTREGA S.A. Es por esto, que se llevó a cabo una investigación sobre la cartera de clientes de la compañía y resaltar aquellos que realicen operaciones de exportación o importación para brindar los servicios de Logística Internacional.

Esta investigación se segmentó mediante regiones, de esta manera es como SERVIENTREGA S.A divide las operaciones en el país. Las regionales se dividen en: Antioquia, Bogotá, Boyacá, Centro, Eje Cafetero, Llanos, Norte, Occidente, Oriente y Sur. Luego de identificar los clientes que pertenecen a cada regional se inicia a verificar sus operaciones a través de la plataforma CVN (Centro Virtual de Negocios), la cual permite la búsqueda de empresas mediante su NIT, de esta manera se verifica si realizan operaciones de comercio internacional, ya sean exportaciones o importaciones.

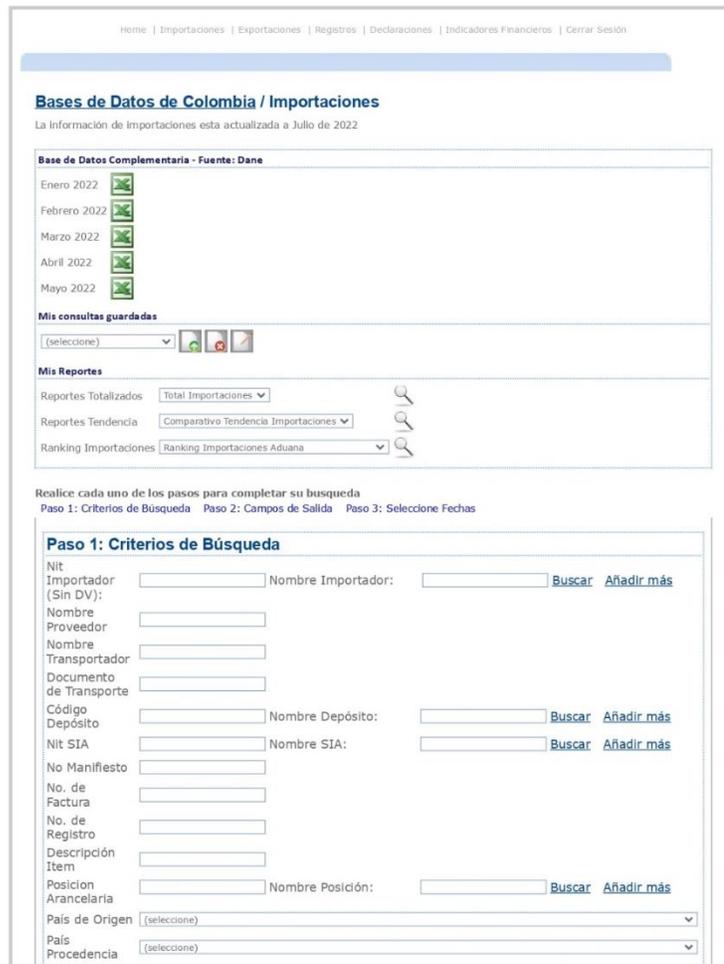
Asimismo, se resaltan aspectos importantes de las operaciones como el país de destino o país de origen de sus mercancías, lo que contiene cada una de ellas y por último el tipo de transporte por el cual se llevó a cabo la operación. Todo esto para contar con información detallada y completa, y proceder con la promoción de los servicios de comercio exterior de SERVIENTREGA S.A.

Por ejemplo, los resultados que arrojó la investigación de la regional de Occidente, se resaltó cómo de un total de 245 empresas 90 exportan y 145 importan, las cuales 38 compañías movilizan sus mercancías a través de los tres tipos de transporte (marítimo,

aéreo y terrestre), 90 requirieron a dos de estos transportes y 107 exclusivamente a uno solo. Estos datos reflejaron como el 73% de la cartera de clientes de la compañía han realizado operaciones de comercio exterior, mostrando una gran oportunidad para la promoción de los servicios del área y claramente permite que SERVIENTREGA S.A pueda aumentar sus ingresos y poder competir en el sector logístico internacional.

Figura 13

Plataforma CVN (Centro Virtual de Negocios)



The screenshot displays the 'Bases de Datos de Colombia / Importaciones' section of the CVN platform. It includes a navigation menu at the top, a header with the title and a note that the information is updated as of July 2022. Below this, there is a section for 'Base de Datos Complementaria - Fuente: Dane' with a list of months from January to May 2022, each with a green checkmark icon. A 'Mis consultas guardadas' section contains a dropdown menu and several icons. The 'Mis Reportes' section offers options for 'Reportes Totalizados', 'Reportes Tendencia', and 'Ranking Importaciones'. Below these sections, instructions guide the user through three steps to complete a search. The 'Paso 1: Criterios de Búsqueda' section contains a grid of search criteria, each with an input field and a 'Buscar' button. The criteria include: Nit Importador (Sin DV), Nombre Proveedor, Nombre Transportador, Documento de Transporte, Código Depósito, Nit SIA, No Manifiesto, No. de Factura, No. de Registro, Descripción Item, Posicion Arancelaria, País de Origen, País, and Procedencia. Some criteria have 'Añadir más' links next to their search buttons.

Obtenido de: Página web CVN <https://www.cvn.com.co/>

2.2. Cronograma

Actividades	Meses (Semanas)										
	Agosto		Septiembre					Octubre			
Capacitación de procesos internos de SERVIENTREGA S.A.											
Instrucción de operaciones de tráfico postal y envíos urgentes											
Ejecución en operaciones de tráfico postal y envíos urgentes											
Validación de Documentación Inherente a Operaciones (proveedores y clientes)											
Capacitación manejo plataforma CVN											
Investigación Cartera de Clientes por Regional											
Capacitación Servientrega Box											
Manejo de Servientrega Box											

2.3. Reportes Mensual



Respetado TUTOR ORGANIZACIONAL:

Para la UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO, y su TUTOR ACADEMICO su participación frente al proceso de evaluación de nuestros estudiantes en la Pasantía como opción de grado es de suma importancia. Por favor lea detenidamente y diligencie el siguiente formato. Los resultados arrojados aportarán al mejoramiento de los procesos formativo de estudiantes y próximos egresados. Evite dejar preguntas por responder, le pedimos amablemente que se tome el tiempo necesario para hacerlo. Cabe resaltar que su contenido es confidencial y de uso interno para la Universidad.

MODALIDAD	PRACTICA EMPRESARIAL	x	PASANTIA	
-----------	----------------------	---	----------	--

DATOS GENERALES						
ENTIDAD DONDE REALIZA LA PRACTICA EMPRESARIAL O PASANTIA	SERVIENTREGA S.A					
NOMBRE TUTOR	Carlos Agudelo	CARGO	Practicante			
NOMBRE DEL ESTUDIANTE	Sara Martín Contreras					
C.C.	1024598048	CODIGO	10701824856			
PROGRAMA ACADEMICO	Comercio Internacional					
DURACION DE PRACTICA EMPRESARIAL O PASANTIA	MESES	6	FECHA DE INICIO	16/08/22	FECHA DE FINALIZACION	16/02/23
CARGO DESEMPEÑADO	Practicante					
PERIODO EVALUADO	DEL 16 de Agosto de 2022		AL 21 de Octubre de 2022			
FUNCIONES DESARROLLADAS POR EL ESTUDIANTE	<ul style="list-style-type: none"> • Cotización de servicios de exportación bajo la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes • Seguimiento a las exportaciones bajo la modalidad tráfico postal y envíos urgentes • Envío de estatus a los clientes que utilicen los servicios de importación y exportación bajo la modalidad tráfico postal y envíos urgentes • Servicio al cliente para los clientes que utilicen los servicios de importación y exportación bajo la modalidad tráfico postal y envíos urgentes • Labores de apoyo al equipo de logística internacional como: levantamiento de información clientes corporativos, apoyo en la elaboración de documentos inherentes a las operaciones y apoyo administrativo. 					

3219121810



www.uan.edu.co



<p>a) Mencione dos (2) fortalezas observadas en el desempeño laboral del estudiante en términos actitudinales y de destrezas, habilidades y competencias</p>	<p>ACTITUDINALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Es una persona receptiva a los lineamientos dados 2. Responsable y muy puntual 	<p>CONOCIMIENTOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Participa en algunos espacios laborales, demostrando conocimiento en comercio internacional, sin embargo, se le solicita aún una mayor participación con el equipo 			
<p>b) Mencione dos (2) debilidades observadas en el desempeño laboral del estudiante, en términos actitudinales y de destrezas, habilidades y competencias</p>	<p>ACTITUDINALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Es un poco tímida, hay una oportunidad de mejora 2. No hay otra debilidad 	<p>CONOCIMIENTOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Por el momento no se demuestran falencias en conocimientos profesionales, sin embargo se le pide mayor participación con el equipo 2. 			
<p>c) Indique los campos de conocimiento que deben mejorar en el estudiante.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se observan hasta el momento falencias en el conocimiento para determinar mejoras 2. 3. 				
<p>d) En términos generales, califique el desempeño del estudiante.</p>	<p>Regular</p>	<p>Bueno</p>	<p>Muy bueno x</p>	<p>Excelente</p>	<p>OBSERVACIONES</p> <p>Se le solicita a la practicante una mayor interacción con el equipo, sin embargo tiene excelentes habilidades actitudinales para enfrentar los retos propuestos.</p>

3. ANALISIS DOFA

<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gran posicionamiento en el sector logístico de Colombia. • La estructuración de la cadena de suministro es completa y eficiente. • Cobertura nacional en zonas rurales y urbanas, y presencia en diferentes países del continente americano. 	<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • El área de Logística Internacional no cuenta con sistema de software para digitalización de procesos. • Así como la compañía cuenta con reconocimiento nacional por envíos dentro del país, clientes potenciales no conocen el área internacional. • Tercerización en operaciones.
<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de herramientas tecnológicas para eficacia en los procesos. • Gracias al reconocimiento de marca actual de la compañía, la promoción del área internacional puede posicionarse en el sector a largo plazo. 	<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debido a que el control y ejecución de las operaciones se realizan manualmente, se desaprovecha tiempo y podría traer consigo la perdida de oportunidades de nuevas actividades comerciales y no se cubriría la demanda de los clientes. • El sector de comercio internacional cuenta con múltiples competidores que lideran el sector.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

SERVIENTREGA S.A es una de las empresas más importantes de mensajería del país, como lo demuestra los resultados de Top Of Mind el cual hace referencia al lugar que ocupan las marcas en la mente de los consumidores. La compañía se ha posicionado en el top del ranking de la categoría de mensajería desde el año 2000, obteniendo un porcentaje del 51% para el año 2020 (Dinero, 2020), lo cual demuestra su liderazgo en el sector y preferencia en las decisiones de los colombianos a la hora de requerir un servicio de mensajería.

La compañía cuenta con una cadena de suministro completa y eficiente que se ha logrado gracias a la estandarización de procesos y aplicación de nuevos modelos logísticos que se han creado para permitir la eficacia y efectividad de las operaciones logísticas. A pesar de esto, para cumplir con un portafolio completo de servicios es importante implementar aquellos que generen una expansión significativa de la empresa, al sacar provecho de su posicionamiento en el país gracias a su desarrollo en los últimos 40 años. Las ventas de la compañía muestran un constante crecimiento, para el año 2019 se alcanzó un total de \$706.792.783,315, un 12,1% más que el año anterior. Para este mismo año la compañía se consolida como una de las empresas con mejor desempeño en cuanto a la sostenibilidad en el país (Servientrega, Informe de Sostenibilidad , 2019). Dicho esto lo anterior, la implementación y promoción del comercio internacional en los servicios de SERVIENTREGA S.A permitirá generar una gran competencia entre empresas de mensajerías extranjeras que brindan estos servicios en el país, y claramente en el resto del mundo.

Gracias al fortalecimiento del área de Logística Internacional en la compañía los últimos 2 años, se ha permitido brindar a clientes una cadena de suministro completa, movilizandov envíos internacionales puerta a puerta, con la unión de la distribución nacional que ya cuenta

SERVIENTREGA S.A. Con el desarrollo de esta área se han permitido llevar a cabo operaciones de comercio exterior como exportaciones e importaciones multimodales, bajo la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes, operaciones FCL y LCL, como transferencia de carga ITR, almacenamiento en distintas zonas francas del país y procesos de aduana. Para lo que lleva del año 2022 se han llevado a cabo un aproximado de 200 operaciones de las diferentes modalidades mencionadas anteriormente, con un crecimiento exponencial al compararlo con antes y después de la reestructuración del área de Logística Internacional. Todos estos procesos mencionados se llevan a cabo mediante terceros o proveedores, por lo cual, uno de los objetivos más importantes del área internacional es la formación de SERVIENTREGA S.A como agencia de carga y poder posicionarse en el sector nacional e internacionalmente.

La compañía al obtener la licencia como agencia de carga permitiría generar una mayor rentabilidad, una gran participación en el mercado internacional, además de tener un mejor o total control de las operaciones, donde al cliente se le podrá presentar un mejor precio ya que como agentes de carga los costos se verían reducidos al dejar de tercerizar las operaciones, como se hace actualmente.

Para el posicionamiento de la compañía de en el comercio exterior es importante la instauración de tecnologías 4.0 logísticas como el Big Data o el Cloud Computing para su implementación en las operaciones comerciales. La sistematización de estas operaciones permitirían la eficacia de estos gracias al almacenamiento y recolección de datos, los cuales generaran un cubrimiento total de la demanda de los clientes y brindar un servicio rápido y efectivo.

La participación del pasante en este proyecto en el área de Logística Internacional ha permitido que se apliquen y se fortalezcan las habilidades forjadas durante el proceso de formación

del programa de comercio internacional en la academia. Además, se permitió evidenciar el proceso interno que se lleva al interior para la ejecución de operaciones, todo esto a través de la sinergia del trabajo en equipo y compromiso para el cumplimiento de los objetivos propuestos para el crecimiento de SERVIENTREGA S.A.

BIBLIOGRAFÍA

- Aldia Logística. (08 de Julio de 2022). *Aldia Logística*. Obtenido de Diferencia entre transporte de carga masiva y paquetero: <https://aldialogistica.com/diferencia-entre-transporte-de-carga-masiva-y-paquetero/#:~:text=El%20transporte%20por%20paquetero%20se,de%20un%20tama%C3%B1o%20en%20especial>
- Carga Masiva. (s.f.). *Carga Masiva*. Obtenido de <https://www.cargamasiva.co/service/operaciones-de-itr/>
- Dimonex. (s.f.). *Dimonex*. Obtenido de ¿Qué es Dimonex?: <https://www.dimonex.co/Home/PreguntasFrecuentes#:~:text=Dimonex&text=Somos%20una%20Compa%C3%B1%C3%ADa%20especializada%20en,en%201.050%20municipios%20del%20pa%C3%ADs>.
- Efecty. (s.f.). *Efecty*. Obtenido de Sobre la compañía: <https://www.efecty.com.co/web/sobre-la-compania>
- Fonseca, E. (s.f.). *Analdex*. Obtenido de Cómo entender los conceptos de una cotización de transporte internacional: <https://www.analdex.org/2019/10/10/como-entender-los-conceptos-de-una-cotizacion-de-transporte-internacional/#:~:text=1.,por%20la%20carga%20en%20transporte>.
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2019, 02 de julio). *Decreto Número 1165 de 2019*. Bogotá: DIAN. Obtenido de https://www.dian.gov.co/normatividad/Decretos/Decreto_1165_02072019.pdf

