

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Programa de Negocios Internacionales

INFORME DE INTERVENCIÓN EMPRESARIAL

**Elevate Global Support: Propuesta para su habilitación como agente autorizado en
Colombia**

Presentado por:

**Jhonatan Londoño Gutierrez
Estudiante de Negocios Internacionales**

Presentado a:

**Gustavo Adolfo Alvarez
Docente asesor académico**

**Empresa de práctica:
Elevate Global Support**

UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ

Ciudad: Medellín

Fecha: abril de 2025

Tabla de contenido

1.	Portada	¡Error! Marcador no definido.
2.	Tabla de ilustraciones.....	5
3	Glosario.....	6
4.	Resumen ejecutivo	7
5.	Introducción	8
6.	Antecedentes	10
7.	Empresa objeto de la practica	11
7.1	Objeto social	11
7.2	Nuestros Servicios	11
7.3	Misión	12
7.4	Visión	13
7.5	Valores corporativos.....	13
7.6	Objetivos estratégicos	14
7.7	Rol comercial de la empresa	14
8.	Agencia objeto de la practica	15
8.1	Cargo desempeñado	15
8.2	Perfil del cargo	15
8.3	Objetivo del cargo	15
8.4	Funciones a realizar	16
8.5	Relación con otros cargos	17
8.6	Herramientas y equipos para la ejecución del cargo	17
8.7	Condiciones del trabajo.....	17
8.8	Entrenamiento	18
8.9	Competencias	18
8.10	Responsabilidades	19
8.11	Deberes.....	19
8.12	Riesgos del cargo	19
9.	Características de la práctica.....	21
9.1	Justificación	21

9.2 Objetivo general.....	24
9.3 Objetivos específicos	24
10. Informe ejecutivo	26
10.1 Desarrollo de los Objetivos Específicos	26
10.2 Desarrollo.....	30
10.3 Estudio de Mercado Logístico en Colombia (2024–2025).....	33
10.4 Requisitos Legales para ser Agente de Carga Internacional (según la DIAN)	37
10.5 Paso a Paso para Obtener la Habilitación como Agente de Carga Internacional.....	38
10.6 Pólizas necesarias para ser agente de carga internacional en Colombia.....	40
10.7 Portafolio de Servicios – Allstates WorldCargo en Colombia	44
10.8 ¿Por qué Elevate debería aceptar convertirse en el agente autorizado de Allstates en Colombia?.....	46
10.9 ¿Por qué Allstates debería aceptar ser representada por Elevate en Colombia?.....	48
11. Propuesta de Valor / Plan de Mejora para la Agencia de Práctica:	51
11.1 Operaciones más eficientes para representar a Allstates WorldCargo – Lineamientos estratégicos.....	51
11.2 Mejor gestión institucional hacia la representación oficial – Enfoque organizativo y comercial.....	52
12. Plan de Mejora: Representación Oficial de Allstates WorldCargo en Colombia por parte de Elevate Global Support	54
12.1 Tipo de Plan de Mejora:	54
12.1 . Identifica el proceso a mejorar.....	54
12.2 . Analiza el proceso	54
12.3 . Reformula el proceso	55
12.4 Redacta el Plan de Mejora	55
12.5 Comunica el Plan de Mejora.....	56
12.6 Ejecuta el Plan de Mejora	56
12.7 Evalúa los Resultados	56
13. Supervisión del Plan de Mejora: Representación Oficial de Allstates WorldCargo por parte de Elevate Global Support	58
13.1 Área de mejora identificada.....	58
13.2 Principales causas del problema	58

13.3	Objetivo general del plan	59
13.4	Acciones de mejora seleccionadas	59
13.5	Planificación y Priorización	60
13.6	Seguimiento del Plan de Mejora	61
13.7	Indicadores de seguimiento sugeridos	62
14.	Aportes a mi Formación Personal.....	63
15.	Aportes a mi Formación Profesional	64
16.	Conclusiones	65
17.	Recomendaciones	66
18.	Bibliografía	67

1. Tabla de ilustraciones

Nº	Ilustración	Página
1	Relación con otros cargos	Pag 17
2	Proyección de ingresos (escenario conservador)	Pag 30
3	Costos asociados	Pag 31
4	Requisitos Legales para ser Agente de Carga Internacional (según la DIAN)	Pag 37
5	Acciones clave	Pag 55
6	Principales causas del problema	Pag 58
7	Acciones de mejora seleccionadas	Pag 59
8	Planificación y Priorización	Pag 60
9	Seguimiento del Plan de Mejora	Pag 61

3 Glosario

- **ISF (Import Security Filing):** Documento exigido por la aduana estadounidense para importaciones marítimas, debe enviarse 24 horas antes del zarpe.
- **Bróker aduanero:** Intermediario autorizado para tramitar operaciones ante las aduanas de un país.
- **Agente de carga internacional:** Empresa habilitada legalmente para coordinar el transporte internacional de mercancías.
- **Habilitación DIAN:** Proceso mediante el cual la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales autoriza a una empresa a operar como operador logístico.
- **Stakeholders:** Grupos de interés involucrados directa o indirectamente con las operaciones de una empresa (clientes, aliados, autoridades, empleados).
- **MUISCA:** Plataforma digital de la DIAN para trámites en línea relacionados con comercio exterior.
- **Customs Release (Despacho aduanero):** Proceso mediante el cual las autoridades aduaneras autorizan la salida de una mercancía del recinto aduanero, permitiendo que sea transportada a su destino final.

4. Resumen ejecutivo

Este informe presenta el desarrollo del proceso de intervención empresarial realizado en **Elevate Global Support**, en el marco de la práctica profesional del programa de **Negocios Internacionales de la Universidad Católica Luis Amigó**. La intervención se centra en una propuesta estratégica para formalizar a Elévate como **agente autorizado Colombia**, lo cual permitiría a la empresa ampliar su portafolio de servicios, fortalecer su presencia en el mercado logístico latinoamericano y atender directamente a clientes locales con respaldo internacional.

A través del diagnóstico realizado durante la práctica, se identificaron fortalezas operativas, como el conocimiento técnico del comercio exterior y la experiencia en soporte administrativo para operaciones internacionales. Sin embargo, se detectó la ausencia de una figura legal que permita representar oficialmente como agente de carga. El plan de mejora propuesto incluye la habilitación ante la DIAN, la formalización de un acuerdo comercial y el diseño de un portafolio de servicios alineado con los estándares de la empresa.

El informe incluye un marco legal actualizado, análisis de impacto, plan de mejora estructurado en siete pasos, y herramientas visuales como flujogramas, cronogramas y mapas conceptuales. Esta propuesta representa una oportunidad tanto para el fortalecimiento de Elévate como para el crecimiento estratégico en América Latina.

5. Introducción

Este informe de intervención empresarial se deriva del proceso de práctica profesional realizado en la empresa Elevate Global Support, en la ciudad de Medellín. La experiencia tuvo como propósito aplicar conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de Negocios Internacionales en un entorno laboral real, enfocándose específicamente en el análisis de las oportunidades estratégicas de la empresa para ampliar su papel en el comercio internacional.

El desarrollo de la práctica se basó en una metodología cualitativa, centrada en la observación directa, conversaciones con la gerente general y el acompañamiento cotidiano de las operaciones logísticas. Esta metodología permitió obtener una visión clara del funcionamiento de la empresa y de los procesos en los cuales participa activamente como soporte para logístico, empresa aliada en Estados Unidos.

El proyecto se organizó en torno a una intervención que propone convertir a Elevate Global Support en agente autorizado en Colombia. A partir de este objetivo se estructuraron acciones concretas como el análisis del modelo actual, el diseño de un plan de mejora, el estudio de requisitos legales y la formulación de una propuesta comercial viable. Todo ello se acompañó con herramientas visuales y conceptuales para facilitar su comprensión.

Este informe representa un aporte significativo tanto para la empresa como para el proceso de formación del estudiante, al ser un ejercicio riguroso que conecta teoría y práctica, y que propone una alternativa real de crecimiento empresarial. Es el resultado del trabajo conjunto entre el practicante, los supervisores de la empresa y el docente asesor, con el fin de generar valor y fortalecer la relación entre la academia y el sector productivo.

La intervención surge a partir de la experiencia vivida durante la práctica profesional, en la cual se identificaron oportunidades de crecimiento y expansión dentro de los procesos internos de la empresa, al tiempo que se reconoció el valor estratégico de su vínculo con empresas del sector logístico en Estados Unidos. Esta propuesta busca, entonces, no solo potenciar el rol de Elévate en el ecosistema logístico internacional, sino también elevar su posición competitiva dentro del mercado latinoamericano, aportando beneficios tanto para la organización como para sus aliados internacionales.

6. Antecedentes

Elevate Global Support surge como resultado del crecimiento y la expansión de una empresa de logística en Estados Unidos, una empresa fundada por dos compañeras. Ambas profesionales contaban con experiencia en el sector logístico y, tras colaborar en un proyecto en común, decidieron emprender juntas. Como resultado, establecieron una empresa con sede en **Tampa, Florida**, que opera en representación de otra compañía de logística en Estados Unidos.

Desde su fundación, el **7 de septiembre de 2021**, se ha brindado servicios logísticos y gestión de la cadena de suministro a diversas empresas. A medida que la compañía creció, surgió la necesidad de contar con un equipo especializado en tareas administrativas que respaldara sus operaciones. Inicialmente, esta función fue delegada a una oficina en **India**, sin embargo, debido a diferencias horarias, se optó por trasladar estas operaciones a **Medellín, Colombia**.

De esta decisión estratégica nació **Elevate Global Support**, una empresa especializada en la provisión de soluciones de soporte administrativo para la optimización de procesos empresariales, con un enfoque particular en el sector logístico. Desde su creación, la compañía ha trabajado para mejorar la eficiencia operativa de sus clientes, ofreciendo servicios en áreas clave como gestión documental, facturación y otras funciones esenciales dentro de la industria.

7. Empresa objeto de la practica

Elevate Global Support es una empresa especializada en ofrecer soluciones de soporte administrativo diseñadas para optimizar los procesos de empresas, especialmente en el sector logístico. Con más de una década de experiencia en logística y gestión de la cadena de suministro, llega a Medellín en 2024 con el propósito de revolucionar la industria.

La importancia radica en la capacidad de ayudar a las empresas a reducir costos operativos, mejorar la eficiencia y enfocarse en sus actividades principales sin preocuparse por tareas administrativas. Al externalizar estos procesos los clientes pueden optimizar recursos, minimizar errores y garantizar un flujo de trabajo más ágil y efectivo. Además, con transparencia, confiabilidad y enfoque personalizado fortalecen su productividad y crecimiento sostenible, consolidando a la empresa como un socio estratégico clave en su éxito.

7.1 Objeto social

El objeto social de Elevate Global Support es prestar servicios de consultoría.

7.2 Nuestros Servicios

Ofrecemos una variedad de productos y servicios para nuestros clientes leales.

Si estás listo para optimizar tus procesos administrativos y mejorar la eficiencia de tus operaciones logísticas, Elevate Global Support está aquí para ayudarte.

Gestión Documental

Organizamos y administramos de manera eficiente todos los documentos esenciales, incluyendo facturas, manifiestos de carga, documentación aduanera y de cumplimiento, garantizando accesibilidad y cumplimiento normativo.

Ingreso y Procesamiento de Datos

Nuestro equipo capacitado maneja tareas de ingreso de datos con precisión y rapidez, registrando detalles de envíos, información de inventario y otros datos relevantes en tus sistemas para mantener registros actualizados.

Facturación y Cobranza

Gestionamos los procesos de facturación de manera eficiente, generando facturas precisas, rastreando pagos y conciliando cuentas para garantizar la integridad financiera.

7.3 Misión

Elevate Global Support no es solo un nuevo competidor que llega a Medellín, Colombia, en 2024. Con nuestros fundadores acumulando más de una década de valiosa experiencia en logística y gestión de la cadena de suministro, estamos preparados para revolucionar la industria.

7.4 Visión

Ser reconocidos como líderes globales en consultoría de gestión, destacándonos por nuestra excelencia, integridad y capacidad para impulsar el éxito empresarial en un entorno dinámico y competitivo.

7.5 Valores corporativos

Precisión y Eficiencia

Nuestro equipo dedicado se compromete a ofrecer servicios precisos y eficientes, asegurando que tus procesos administrativos se desarrollen sin problemas y con la máxima efectividad.

Enfoque Personalizado

Adaptamos nuestros servicios a tus necesidades y preferencias específicas, garantizando la máxima satisfacción y efectividad.

Confiabilidad y Confianza

Priorizamos la transparencia, la confiabilidad y la integridad en todas nuestras interacciones, construyendo relaciones a largo plazo basadas en el respeto mutuo.

7.6 Objetivos estratégicos

- Posicionarse como un referente en soporte administrativo, expandiéndose más allá del sector logístico y fortaleciendo su presencia en Medellín.
- Optimizar continuamente los procesos administrativos de los clientes, reduciendo tiempos de gestión y mejorando la precisión en la documentación y facturación.
- Garantizar que las empresas que externalizan sus procesos con EGS reduzcan significativamente sus costos operativos, maximizando la rentabilidad y eficiencia.
- Implementar tecnologías avanzadas para la automatización de procesos administrativos, asegurando soluciones innovadoras y adaptadas a las necesidades del mercado.
- Mantener un equipo altamente capacitado, con formación constante en herramientas digitales y estrategias de optimización operativa.
- Construir relaciones a largo plazo con los clientes, garantizando altos niveles de satisfacción y consolidando una reputación de excelencia en el servicio.

7.7 Rol comercial de la empresa

Elevate Global Support desempeña un papel clave en el mercado como proveedor de soluciones especializadas en soporte administrativo, con un enfoque particular en la optimización de procesos para empresas del sector logístico y otros sectores en expansión.

8. Agencia objeto de la practica

Elevate global support

En EGS, nos especializamos en ofrecer servicios de soporte administrativo de primera calidad, diseñados específicamente para empresas.



ELEVATE GLOBAL SUPPORT

Slogan: Efficiency that Transforms Business

8.1 Cargo desempeñado

Asistente logístico y administrador de datos

8.2 Perfil del cargo

Estudiante recién graduado o de últimos semestres de negocios internacionales, logística o carreras afines, con nivel de inglés intermedio. Experiencia en comercio exterior, logística o importaciones; además de servicio al cliente.

Manejo intermedio de Excel y de herramientas ofimáticas.

8.3 Objetivo del cargo

Este puesto fue creado con el objetivo de brindar apoyo al gerente de cuentas (account manager) en Estados Unidos. De esta manera, se busca que dicho rol pueda ofrecer un mejor servicio al

cliente y lograr negociaciones más efectivas, además de contar con soporte para atender las inquietudes que puedan surgir durante el proceso.

Paralelamente, el asistente logístico se encarga de las labores operativas y documentales.

8.4 Funciones a realizar

El asistente logístico se encarga de registrar las reservas (bookings) de los clientes en el sistema.

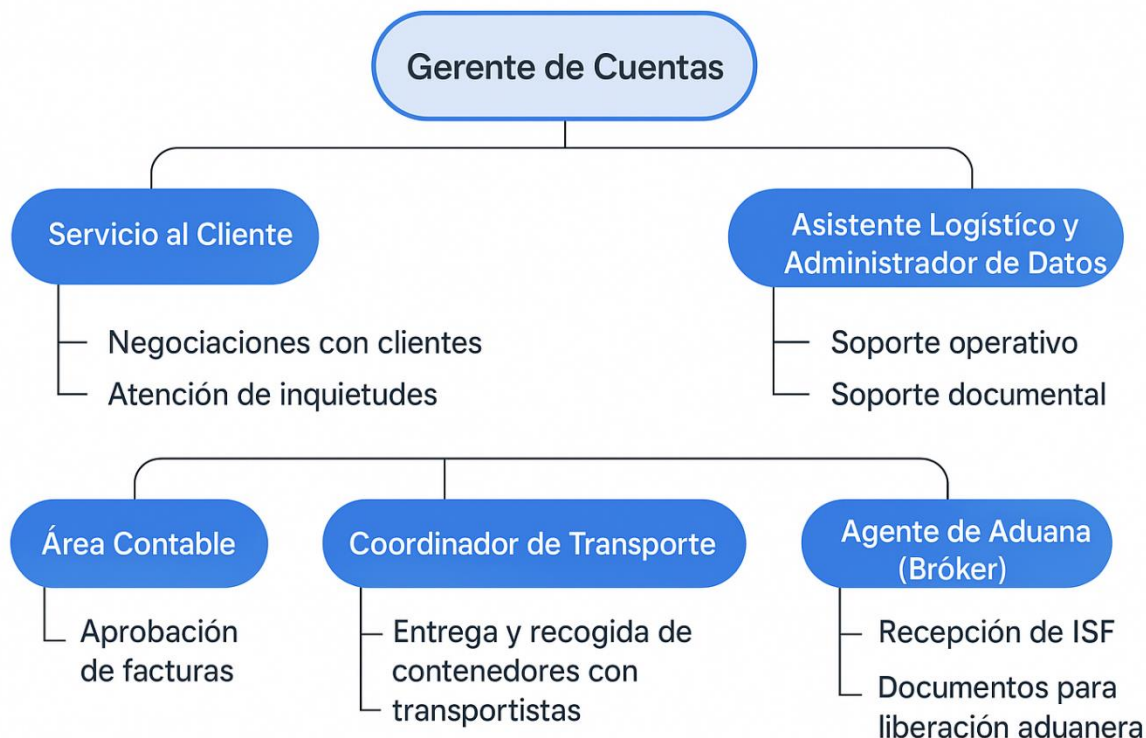
Además, realiza el seguimiento (tracking) de los contenedores y envía el Formulario de Seguridad de Importación (ISF) al agente de aduanas (bróker).

También actualiza los cambios tanto en el sistema como en el documento compartido del cliente, para asegurar que siempre tengan la información actualizada.

Envía el aviso de llegada (arrival notice) al agente de aduanas para el despacho aduanero (custom release) y la orden de entrega (delivery order) al transportista (trucker) para la recogida del contenedor.

Adicionalmente, se encarga de la actualización de tarifas para el cliente y la entrega de reportes cuando así lo soliciten.

8.5 Relación con otros cargos



8.6 Herramientas y equipos para la ejecución del cargo

Para el desempeño de sus funciones, el asistente logístico solo requiere un computador, en el cual utiliza principalmente Excel, Outlook como herramienta de correo electrónico, el sistema interno de la empresa y otras herramientas ofimáticas.

8.7 Condiciones del trabajo

El trabajo se realiza de manera presencial en el edificio WeWork, ubicado a una cuadra de El Poblado. En la oficina, el asistente logístico dispone de un escritorio con computador, pantalla,

teclado y ratón. El horario laboral es de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., de lunes a viernes. El sueldo es de 2.660.000 pesos colombianos, con el beneficio de póliza de salud para todos de SURA.

En el edificio, se disponen de recursos como leche, aromática, especias para la alimentación y cerveza, que se ofrecen en horas de la tarde. Además, se cuentan con espacios recreativos como una mesa de billar y una cancha de pádel.

8.8 Entrenamiento

La capacitación fue impartida por la gerente general de Elevate y tuvo una duración aproximada de un mes. Durante este tiempo se enseñaron los conceptos básicos del área logística, incluyendo temas como los Incoterms, el ISF (Import Security Form), el aviso de llegada y la orden de entrega.

Además, se abordaron otros temas específicos que fueron surgiendo de manera puntual a lo largo del proceso. También se explicaron detalladamente las funciones del cargo.

Posteriormente, se asignaron gerentes de cuentas específicos, con quienes se organizó de forma más detallada el método de trabajo y la gestión de cada cliente. Se dividieron funciones y se estableció una colaboración conjunta entre el gerente de cuenta y el asistente logístico.

8.9 Competencias

Se requerían conocimientos en el área de logística, comercio exterior y manejo de datos, así como un nivel intermedio de inglés. También era necesario contar con manejo de Excel y otras herramientas ofimáticas.

8.10 Responsabilidades

El asistente logístico se encarga de la apertura de las reservas en el sistema de la empresa, el envío del ISF (Import Security Form), el seguimiento de los contenedores y la actualización tanto en el sistema como en el documento compartido del cliente.

También tiene la responsabilidad de mantener las tarifas actualizadas, así como el envío de la orden de entrega y el aviso de llegada.

8.11 Deberes

El asistente logístico también se encarga de la entrega de reportes al cliente, brindando apoyo en facturación y realizando cualquier tarea adicional solicitada por el gerente de cuentas (account manager). Este apoyo puede incluir diversas gestiones relacionadas con la atención al cliente, coordinación de operaciones y otras funciones que surjan en el día a día de la gestión logística.

8.12 Riesgos del cargo

- Multa por no envío del ISF (Import Security Form): Un riesgo significativo es la posible multa si no se envía el ISF al bróker para su gestión de aduanas antes de que el contenedor llegue al puerto de Estados Unidos. Esto puede resultar en sanciones económicas para la empresa
- Retrasos en la entrega de contenedores: Si no se gestionan correctamente los avisos de llegada o las órdenes de entrega, pueden ocurrir retrasos en la entrega de los contenedores, lo que afectaría la satisfacción del cliente y podría acarrear penalizaciones por incumplimiento de plazos.

- Errores en la facturación: Un posible riesgo asociado es el manejo incorrecto de las tarifas o facturación, lo que puede resultar en discrepancias con los clientes, reclamaciones o pagos erróneos que afecten las finanzas de la empresa.
- Responsabilidades legales por errores en documentación: El incumplimiento en la actualización de la documentación de los clientes, como el registro de reservas, el seguimiento de los contenedores o el envío de documentos importantes, podría generar responsabilidades legales por no cumplir con los requisitos regulatorios o contractuales.
- Falta de coordinación con el bróker o el transportista: La mala comunicación o coordinación con el bróker para la liberación aduanera o con los transportistas para la recogida y entrega del contenedor puede generar problemas operativos, demoras, costos adicionales y afectar la reputación de la empresa.
- Riesgos operativos: Cualquier fallo en el sistema interno de la empresa o en las herramientas ofimáticas podría interrumpir el flujo de trabajo, generando inconvenientes en la actualización de información, lo que afectaría la toma de decisiones y la gestión eficiente de las operaciones.

9. Características de la práctica

9.1 Justificación

El presente trabajo de intervención empresarial tiene como propósito diseñar una propuesta estratégica para Elevate Global Support que permita consolidarla como agente autorizado en Colombia y, posteriormente, ampliar su presencia hacia otros países de América Latina. Esta propuesta surge del conocimiento adquirido en el desarrollo de la práctica, del análisis de la estructura y operación actual de la empresa, y de la identificación de una oportunidad real de expansión dentro del sector logístico internacional.

Elevate Global Support es una empresa especializada en servicios de soporte administrativo, con un enfoque particular en el sector logístico. Su creación responde a una necesidad operativa de una empresa americana, ubicada en Tampa, Florida, que actúa como representante de una compañía especializada en ofrecer servicios logísticos. Inicialmente, el soporte se gestionaba desde India, pero debido a las diferencias horarias y operativas, se decidió trasladar estas funciones a Medellín. Así nació Elévate, con la misión de ofrecer soluciones eficientes en gestión documental, ingreso de datos, facturación y demás procesos administrativos fundamentales para la operación logística.

Durante la práctica empresarial, en mi rol como asistente logístico y administrador de datos, participé activamente en procesos críticos como la apertura de reservas, seguimiento de contenedores, envío del Formulario de Seguridad de Importación (ISF), coordinación con agentes aduaneros, actualización de tarifas y documentación, y entrega de reportes a los clientes. Esta experiencia me permitió no solo aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera, sino

también comprender a fondo la estructura operativa de la empresa, sus relaciones con actores internacionales y las oportunidades de mejora presentes en su cadena de valor.

A partir de esta experiencia surgió la idea de intervención: aprovechar la relación actual entre estas dos compañías para formalizar un modelo de representación oficial en Colombia, lo cual permitiría a Elévate ofrecer directamente los servicios logísticos en el país. Esta alianza estratégica tendría un alto impacto tanto para la empresa como para el mercado logístico colombiano. En primer lugar, permitiría ampliar el portafolio de servicios, pasando de soporte administrativo a gestión operativa integral, incluyendo carga perecedera, transporte farmacéutico y soluciones para e-commerce. En segundo lugar, reforzaría el posicionamiento de Elévate como un actor logístico de alcance internacional.

Esta representación también permitiría a Colombia convertirse en un hub logístico regional, gracias a su ubicación estratégica con acceso a los océanos Atlántico y Pacífico, y sus vínculos comerciales con América del Norte, América Latina y Asia. Desde este punto geográfico, Elévate podría extender su cobertura hacia países donde Allstates no tiene presencia directa, como Ecuador, Perú o Centroamérica, desarrollando una red de aliados comerciales, oficinas locales o canales de distribución regional.

Desde una perspectiva académica y formativa, esta intervención representa una oportunidad invaluable para aplicar de manera integral los conocimientos adquiridos en áreas como comercio exterior, operaciones internacionales, logística, análisis estratégico y gestión empresarial. El ejercicio de diagnóstico, formulación de propuesta, análisis de viabilidad y proyección de resultados permite al estudiante desarrollar competencias reales en planeación, solución de problemas, toma de decisiones y pensamiento crítico. Así, esta experiencia trasciende la teoría para convertirse en una verdadera contribución desde la práctica profesional.

Desde el punto de vista empresarial, la propuesta representa un avance significativo para Elévate, ya que le permitiría fortalecer su modelo de negocio, mejorar su posicionamiento, diversificar sus ingresos, atraer nuevos clientes y entrar a nuevos mercados. Además, la empresa especializada en ofrecer servicios logísticos también se beneficiaría al aumentar su presencia en América Latina, acceder a nuevos segmentos, reducir su dependencia del mercado estadounidense y contar con un aliado confiable en la región.

En conclusión, esta intervención se justifica por el doble impacto que puede generar: uno formativo, al ser una oportunidad de aplicar conocimientos profesionales en un contexto real; y otro organizacional, al representar una estrategia viable y sostenible de expansión internacional. Convertir a Elévate en representante oficial no solo fortalecería su operación actual, sino que marcaría un punto de inflexión para su crecimiento y posicionamiento en el mercado logístico latinoamericano.

9.2 Objetivo general.

Diseñar una propuesta estratégica que permita a Elevate Global Support convertirse en el agente autorizado en Colombia, con el fin de ampliar su portafolio de servicios logísticos, fortalecer su posicionamiento en el mercado y proyectarse como centro logístico regional para América Latina.

9.3 Objetivos específicos

- Analizar el modelo actual de operación de Elevate Global Support y su relación con la empresa de agenciamiento de carga , identificando oportunidades para fortalecer la alianza comercial y operativa entre ambas compañías.
- Diagnosticar los procesos logísticos y administrativos actuales de Elévate, con énfasis en las funciones de seguimiento de contenedores, documentación aduanera, reservas e información al cliente, para determinar su nivel de preparación para asumir una operación directa en representación.
- Proponer un plan estratégico para formalizar a Elévate como agente autorizado en Colombia, detallando aspectos operativos, comerciales, legales y tecnológicos requeridos para su implementación.
- Diseñar una estrategia de expansión regional, que proyecte a Colombia como centro logístico para América Latina y permita representar a la empresa de agenciamiento de carga en países donde actualmente no tiene presencia directa.

- Evaluar el impacto comercial, operativo y reputacional de la alianza para ambas compañías, definiendo los beneficios mutuos de la propuesta y su viabilidad dentro del contexto logístico latinoamericano.

10. Informe ejecutivo

El presente informe ejecutivo sustenta el trabajo de intervención empresarial realizado en Elevate Global Support, una empresa con sede en Medellín, Colombia, especializada en brindar servicios de soporte administrativo con enfoque en el sector logístico. Este trabajo tiene como eje central la formulación de una propuesta para convertir a Elévate en agente autorizado en Colombia, con la visión de ampliar su operación hacia América Latina y consolidarse como un centro logístico regional.

La intervención surge a partir de la experiencia vivida durante la práctica profesional, en la cual se identificaron oportunidades de crecimiento y expansión dentro de los procesos internos de la empresa, al tiempo que se reconoció el valor estratégico de su vínculo con dos empresas especializadas en ofrecer servicios logísticos. Esta propuesta busca, entonces, no solo potenciar el rol de Elévate en el ecosistema logístico internacional, sino también elevar su posición competitiva dentro del mercado latinoamericano, aportando beneficios tanto para la organización como para sus aliados internacionales.

10.1 Desarrollo de los Objetivos Específicos

1. Analizar el modelo actual de operación de Elevate Global Support y su relación con la empresa americana de agenciamiento de carga.

Elévate nació como una respuesta estratégica de una empresa ubicada en Tampa, Florida, que representa a un agente de carga en esa ciudad. Al buscar una solución eficiente para las tareas administrativas, se trasladó el soporte desde India a Colombia, debido a ventajas como la afinidad horaria, el costo-beneficio y la disponibilidad de talento humano. Así, Elévate empezó a

gestionar procesos esenciales como reservas, facturación, documentación, seguimiento de carga, entre otros.

Actualmente, aunque Elévate no tiene un rol formal como operador logístico, su cercanía con las operaciones internacionales le permite identificar con claridad los requerimientos técnicos y legales de una empresa de carga. Según el Decreto 1165 de 2019, artículo 115, un agente de carga internacional es la persona jurídica habilitada para organizar embarques, consolidar carga y emitir documentos de transporte internacional, entre otras funciones. Esta descripción coincide con muchas de las funciones ya desarrolladas por Elévate, lo que demuestra que la empresa cuenta con una base operativa que puede ser formalizada.

2. Diagnosticar los procesos logísticos y administrativos actuales de Elévate

Durante la práctica, se evidenció un manejo constante de tareas claves como:

- Registro de reservas (bookings)
- Envío del ISF (Import Security Form)
- Coordinación con agentes de aduana (brokers)
- Seguimiento y actualización de la trazabilidad de los contenedores
- Envío de la orden de entrega y del aviso de llegada
- Actualización de tarifas y entrega de reportes

Todas estas funciones, aunque actualmente se enmarcan como soporte administrativo, son actividades propias de una operación logística enmarcada dentro del comercio exterior. Según el Decreto 2685 de 1999, artículo 105, los agentes de carga deben garantizar la entrega de manifiestos y documentación consolidada, así como mantener la trazabilidad de las operaciones.

Esta coincidencia operativa valida que Elévate está en capacidad de asumir un rol más amplio como agente logístico formal.

3. Proponer un plan estratégico para formalizar a Elévate como agente autorizado en Colombia

Para llevar a cabo la formalización de Elévate como agente de carga internacional, es necesario seguir los pasos exigidos por la DIAN, entre ellos:

- Estar legalmente constituida como persona jurídica en Colombia
- Acreditar experiencia o capacidad técnica
- Presentar una póliza bancaria o de seguros por 11.000 UVT
- Cumplir con los requisitos de infraestructura, tecnología y personal calificado

Este proceso está regulado por el artículo 119 del Decreto 1165 de 2019, que establece los criterios para obtener la habilitación oficial ante la DIAN como operador logístico. Elévate, al contar con una estructura organizacional funcional, talento humano con experiencia en comercio exterior, e infraestructura física y tecnológica adecuada, está en condiciones de iniciar este proceso de manera viable y efectiva.

4. Diseñar una estrategia de expansión regional

El objetivo de proyectar a Colombia como un hub logístico para América Latina está alineado con el crecimiento del comercio interregional y la posición estratégica del país, con costas en dos océanos, múltiples tratados de libre comercio y conectividad aérea y marítima robusta. Esta condición geográfica hace de Colombia un punto ideal para expandir operaciones hacia países como Ecuador, Perú y Centroamérica, donde dicho agente de carga aún no tiene presencia directa.

Una estrategia de expansión puede incluir:

- Alianzas con agentes locales en cada país
- Implementación de oficinas de representación
- Consolidación de servicios logísticos especializados (farmacéutico, perecederos, e-commerce)
- Integración tecnológica para rastreo y control de operaciones internacionales

Esta visión también permite al agente de carga diversificar su operación y reducir su dependencia del mercado estadounidense, alineándose con las tendencias globales de regionalización logística.

5. Evaluar el impacto comercial, operativo y reputacional de la alianza

Convertir a Elévate en agente autorizado en Colombia traerá beneficios importantes:

- **Comercial:** apertura de nuevos mercados, atracción de clientes que buscan cobertura regional, mayor portafolio de servicios.
- **Operativo:** autonomía en la gestión logística, reducción de tiempos de respuesta, control directo de procesos.
- **Reputacional:** posicionamiento como socio oficial de una marca internacional, fortalecimiento de la marca en Colombia y América Latina.

10.2 Desarrollo

Para Allstates, esta alianza representa la posibilidad de contar con una operación confiable en una región en crecimiento, sin necesidad de abrir oficinas propias en cada país.

Para evaluar el impacto real de esta alianza, se propone una **proyección financiera básica a 1 año**, basada en un escenario donde Elevate actúe como agente autorizado de dicho agente de carga en Colombia.

Supuestos base:

- **Dicho agente de carga** mueve aprox. 1,500 contenedores mensuales a nivel global.
- Se estima que entre el **2% y 3%** de esa carga puede ser gestionada desde o hacia Colombia en el primer año de representación.
- Elevate obtendría una **comisión por operación gestionada del 8% al 12%**, dependiendo del tipo de carga.
- Se estima un **promedio de 30 a 40 operaciones mensuales** en Colombia inicialmente.

Proyección de ingresos (escenario conservador):

Concepto	Valor estimado mensual (USD)	Valor anual (USD)
Operaciones gestionadas	30	360
Ingreso por operación (promedio)	180 USD	-
Total ingresos anuales	5,400 USD	64,800 USD

Costos asociados:

Costos fijos/variables	Estimado mensual	Estimado anual
Personal logístico adicional	1,200 USD	14,400 USD
Software / plataforma operativa	300 USD	3,600 USD
Marketing y posicionamiento	400 USD	4,800 USD
Pólizas, trámites legales DIAN	-	2,500 USD (único)
Total costos anuales	-	25,300 USD

Margen proyectado:**Ingresos netos estimados año 1:**

$$64,800 - 25,300 = 39,500 \text{ USD}$$

Margen bruto = (Utilidad bruta / Ingresos) × 100

$$39.500 \div 64.800 = 0,609$$

$$0,609 \times 100 = \textbf{**60,9%**} \approx 61\%$$

Análisis comercial del impacto:

- **Rentabilidad:** margen bruto estimado de **61%** sobre ingresos, sin contar nuevos clientes captados por la marca Allstates.
- **Posicionamiento:** permite a Elevate pasar de soporte operativo a figura comercial con nombre propio ante clientes nacionales.

- **Expansión natural:** acceso a clientes actuales en Centroamérica y otros países sin presencia formal.
- **Fortalecimiento reputacional:** respaldar operaciones con una marca norteamericana incrementa la percepción de confianza frente a nuevos aliados.

Indicadores económicos colombianos que respaldan la viabilidad:

Indicador	Valor 2024 – 2025 (aprox.)
------------------	-----------------------------------

Crecimiento PIB sector logístico	4.2%
----------------------------------	------

Inflación estimada	7.3%
--------------------	------

Tasa representativa del mercado ~ 3,950 COP / USD

Exportaciones Colombia – USA USD 11,000 millones aprox.

Si Elevate se consolida como agente autorizado en Colombia, puede generar entre **USD \$40.000 y \$60.000 de utilidad neta anual** en el primer año, con un margen operativo alto, bajo riesgo financiero y gran proyección de crecimiento. El impacto no solo es financiero, sino también estratégico, reputacional y competitivo.

Importante:

Este cálculo es **una proyección estimada** con base en:

- Un promedio de 30 operaciones mensuales
- Comisión promedio de USD 180 por operación
- Costos estimados de personal, software, marketing, póliza y habilitación

NO es una cifra oficial del agente de carga en Estados Unidos, pero sí es una referencia realista con base en:

- Estudios de rentabilidad de agentes de carga pequeños/medianos
- Informes financieros de empresas similares

10.3 Estudio de Mercado Logístico en Colombia (2024–2025)

1. Empresas habilitadas por la DIAN como agentes de carga internacional

Según el listado oficial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) actualizado a septiembre de 2024, existen aproximadamente **345 empresas registradas como agentes de carga internacional marítimo** en Colombia. Este número refleja un mercado competitivo, pero con espacio para agentes que ofrezcan propuestas de valor diferenciadas, especialmente aquellos que representen marcas internacionales con reconocimiento global.

2. Crecimiento del sector logístico en Colombia

El sector logístico colombiano ha mostrado un crecimiento significativo en los últimos años. De acuerdo con un informe de Forbes, entre enero y noviembre de 2024, se movilizaron **133.946.748 toneladas de carga** a través de más de 10 millones de viajes por carretera. Además, se espera que el mercado de carga y logística en Colombia alcance los **20.390 millones de dólares en 2024** y crezca a una tasa compuesta anual del **7,62%** hasta alcanzar los 29.440 millones de dólares en 2029.

3. Oportunidades para agentes que representen marcas extranjeras

Representar marcas extranjeras en Colombia ofrece múltiples ventajas:

- **Acceso a redes internacionales:** Permite a las empresas locales conectarse con una red global de transporte y logística, facilitando operaciones de importación y exportación.
- **Transferencia de conocimiento:** Las marcas extranjeras suelen aportar tecnologías avanzadas y mejores prácticas que pueden ser adoptadas por las empresas locales.
- **Mejora de la competitividad:** Asociarse con marcas reconocidas internacionalmente puede aumentar la credibilidad y confianza de los clientes en los servicios ofrecidos.
- **Diversificación de servicios:** La representación de marcas extranjeras permite ofrecer una gama más amplia de servicios logísticos, adaptados a las necesidades del mercado global.

Estas oportunidades son especialmente relevantes en un contexto donde las empresas buscan optimizar sus cadenas de suministro y expandir su presencia internacional.

El mercado logístico en Colombia presenta un entorno dinámico y en crecimiento, con una competencia significativa entre agentes de carga internacional. Sin embargo, la representación de marcas extranjeras ofrece una propuesta de valor única que puede diferenciar a Elevate en el mercado. Esta alianza estratégica no solo fortalecería la posición de Elevate en el sector logístico colombiano, sino que también le permitiría aprovechar las oportunidades de crecimiento y expansión en el ámbito internacional.

Oportunidades que puede aprovechar en Colombia

1. Penetración en un mercado en expansión

El sector logístico colombiano está proyectado a crecer más del **7% anual**, y se espera que mueva más de **29 mil millones de dólares para 2029**. Esto representa un entorno ideal para que

posicione su marca y gane participación de mercado mediante un agente local con conocimiento operativo, como lo es Elevate.

2. Acceso a la red de comercio regional

Colombia es una **puerta de entrada estratégica a América Latina**, con acceso tanto al Océano Atlántico como al Pacífico. Desde aquí, puede:

- Coordinar operaciones hacia Ecuador, Perú, Panamá y Centroamérica
- Usar a Medellín como un **hub regional** para gestionar clientes de países vecinos donde Allstates no tiene presencia directa
- Establecer alianzas locales y cobertura regional con costos reducidos

3. Demanda creciente de servicios logísticos especializados

El crecimiento del comercio electrónico, el sector farmacéutico y el transporte de perecederos en Colombia crea una **alta demanda de operadores confiables** con capacidad para ofrecer servicios diferenciados. El agente de carga, a través de Elevate, puede ofrecer:

- Transporte con cadena de frío
- Logística B2C para e-commerce transfronterizo
- Soluciones express y rastreo internacional
- Servicios puerta a puerta, ISF y bróker aduanero

4. Aprovechar la baja representación de marcas extranjeras

Aunque existen más de **340 agentes de carga habilitados por la DIAN**, la mayoría son **empresas nacionales independientes o sin vínculo directo con operadores globales**. Esto permite diferenciarse al posicionarse como una marca **americana con respaldo internacional**, usando a Elevate como su agente oficial en Colombia.

5. Mejorar su cobertura en América Latina con inversión mínima

Al establecer una alianza comercial con Elevate en lugar de abrir oficina propia, puede **ampliar su cobertura y visibilidad en la región sin incurrir en altos costos fijos** ni asumir el riesgo completo de una operación directa. Esta estrategia de representación le permite entrar a nuevos mercados con bajo riesgo y alto potencial de retorno.

Ahora se profundizará en el proceso legal para que Elevate Global Support sea habilitada como agente de carga internacional ante la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales).

Este es un requisito indispensable para que la empresa pueda representar legalmente en Colombia.

¿Qué es un Agente de Carga Internacional?

Según el **Decreto 1165 de 2019**, un **agente de carga internacional** es la persona jurídica autorizada por la DIAN para prestar servicios relacionados con la organización del transporte internacional de mercancías. Puede actuar como intermediario entre importadores/exportadores y las empresas transportadoras.

Marco Legal Relevante

1. **Decreto 1165 de 2019** – Régimen de Aduanas (Artículos 115 a 123).

2. **Resolución 000046 de 2019** – Establece los procedimientos y requisitos para obtener la habilitación como operador de comercio exterior.
3. **Normas complementarias de la DIAN y el Ministerio de Transporte.**

10.4 Requisitos Legales para ser Agente de Carga Internacional (según la DIAN)

Elevate debe cumplir con lo siguiente:

REQUISITO	DETALLE
PERSONA JURÍDICA	Estar legalmente constituida en Colombia.
GARANTÍA O PÓLIZA	Presentar una póliza bancaria o de seguros equivalente a 11.000 UVT (\approx \$500 millones COP aprox., varía cada año).
EXPERIENCIA	Acreditar experiencia en servicios logísticos o tener personal capacitado en comercio exterior.
INFRAESTRUCTURA	Demostrar que cuenta con oficinas y sistemas adecuados para gestionar operaciones logísticas.
SOFTWARE	Tener sistemas de información que permitan interactuar con la DIAN (e.g. MUISCA).
DOCUMENTACIÓN COMPLETA	Certificados de existencia y representación legal, RUT, balance financiero, manuales operativos, etc.

10.5 Paso a Paso para Obtener la Habilitación como Agente de Carga Internacional

1. Verificar que la empresa cumpla con los requisitos

- Revisión del objeto social en el **RUT** (debe incluir actividades logísticas).
- Confirmar existencia legal en la Cámara de Comercio.
- Verificar estructura tecnológica, operativa y talento humano.

2. Adquirir la póliza de garantía

- Solicitar cotización a una aseguradora o entidad bancaria.
- El valor debe cubrir 11.000 UVT (Unidad de Valor Tributario).
- Esta póliza respalda el cumplimiento de obligaciones ante la DIAN.

3. Preparar la documentación requerida

- Formulario de solicitud (se descarga en el portal MUISCA).
- Cámara de Comercio actualizada.
- RUT.
- Estados financieros certificados.
- Certificación de personal capacitado en logística/comercio exterior.
- Manual de procesos logísticos.
- Contrato de arriendo o propiedad del lugar de operación.
- Póliza original firmada.

4. Radicar la solicitud ante la DIAN

- Ingresar al portal MUISCA con el NIT de la empresa.
- Ir a la opción de "**Trámites y servicios**" > "**Operadores de comercio exterior**".
- Adjuntar toda la documentación escaneada.
- Esperar confirmación de radicado y número de expediente.

5. Visita de verificación

- La DIAN realiza una **visita técnica** a las oficinas de la empresa para validar:
 - Infraestructura física
 - Equipos y tecnología
 - Documentación de procesos
 - Capacitación del personal

6. Evaluación y respuesta

- La DIAN evalúa la solicitud y puede:
 - Aceptar y emitir la resolución de habilitación.
 - Solicitar correcciones o información adicional.
 - Negar si no cumple con condiciones mínimas.

7. Recibir resolución de habilitación

- Si es aprobada, se emite la **resolución de habilitación como agente de carga internacional**, con vigencia indefinida mientras se cumplan las obligaciones legales.

Notas

- Se requiere apoyo de una firma de abogados o consultores de comercio exterior para preparar la documentación legal.
- Incluir en el manual logístico la experiencia operativa actual de Elévate como soporte de áreas logísticas.
- Hacer énfasis en la alianza como respaldo para la experiencia y proyección del negocio.
- Una vez habilitados, registrarse en listas públicas de agentes de carga en gremios como FITAC o ALACAT para mayor visibilidad.

10.6 Pólizas necesarias para ser agente de carga internacional en Colombia

1. Póliza de garantía aduanera (póliza global)

¿Qué es?

Es una póliza exigida por la DIAN para responder por las obligaciones aduaneras, tributarias y cambiarias que puedan generarse en el desarrollo de la actividad de agente de carga internacional.

Obligatoria para:

- Agentes de carga internacional
- Sociedades de intermediación aduanera
- Otros operadores de comercio exterior

Valor de la cobertura:

Depende del tipo de habilitación y del volumen proyectado. Para agentes de carga internacional, puede variar entre **200 y 600 salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV)**.

Referencia (2025):

Si el SMLMV es de \$1.300.000 COP aprox., la cobertura mínima sería de unos **\$260.000.000 COP (≈ USD 66.000)**

¿Para qué sirve?

- Responder ante la DIAN por operaciones incorrectas
- Garantizar el cumplimiento de requisitos legales y tributarios
- Cubrir eventuales sanciones o errores logísticos

2. Póliza de responsabilidad civil contractual y extracontractual

¿Qué es?

Es una póliza comercial que protege a Elevate frente a reclamaciones de terceros (clientes o socios) por daños derivados de su operación logística.

Cobertura típica:

- Daños a la carga
- Retrasos que generen perjuicios
- Errores u omisiones en el transporte
- Daños a terceros durante el proceso logístico

Recomendación:

Aunque no siempre es exigida por la DIAN, **sí es indispensable a nivel comercial** para generar confianza y cumplir con estándares internacionales (especialmente si representas una marca extranjera).

3. Póliza de cumplimiento de contrato (con la empresa en Estados Unidos)

¿Qué es?

Es una póliza que garantiza que Elevate cumplirá con lo pactado en el contrato comercial firmado con el agente de carga.

Aplica si:

- Se firma un contrato de representación exclusiva o de prestación de servicios
- La empresa americana exige respaldo de cumplimiento por operaciones bajo su marca

Cobertura sugerida:

Mínimo el **20% al 30% del valor estimado del contrato anual.**

4. Póliza de manejo global (opcional pero recomendable)

¿Qué es?

Protege a la empresa frente a posibles actos deshonestos de empleados (hurto, fraude interno, uso indebido de información).

Importancia:

Aunque no es exigida por la DIAN, **es común en empresas logísticas** por el tipo de información y valores manejados.

10.7 Portafolio de Servicios

Representado por: Elevate Global Support

Visión general

La empresa americana, a través de su agente autorizado en Colombia, Elevate Global Support, ofrece soluciones logísticas internacionales integrales, personalizadas y respaldadas por más de 50 años de experiencia en transporte global.

1. Transporte Aéreo Internacional

Servicio Premium – Carga urgente puerta a puerta

- Envíos urgentes desde/hacia Estados Unidos, Europa, Asia y América Latina
- Consolidación y desconsolidación aérea
- Seguimiento en tiempo real
- Coordinación aduanera anticipada (ISF, AWB)

2. Transporte Marítimo Internacional

FCL y LCL – Carga en contenedores completos y compartidos

- Coordinación de embarques FCL/LCL desde puertos estratégicos
- Manejo de cargas especiales y peligrosas
- Gestión documental internacional
- Acompañamiento en procesos aduaneros

3. Transporte Terrestre Nacional e Internacional

Cobertura nacional y conexión regional

- Red de transportadores aliados para cobertura en toda Colombia
- Carga consolidada o dedicada
- Gestión de última milla y distribución urbana
- Rastreo por GPS y control documental digital

4. Logística para Comercio Electrónico

Soluciones para e-commerce transfronterizo

- Integración con plataformas de venta (Amazon, Shopify, etc.)
- Consolidación de pedidos y reempaque
- Envíos a EE.UU. con retorno logístico (devoluciones)
- Servicio de almacén y distribución B2C

5. Manejo de Carga Especializada

Farmacéutica – Perecederos – Bienes de alto valor

- Cadena de frío y embalaje certificado
- Monitoreo de temperatura en tiempo real
- Custodia para cargas sensibles o de alto valor
- Aseguramiento y trazabilidad continua

6. Servicios Complementarios

- Asesoría en trámites de importación y exportación
- Soporte 24/7 desde Medellín y Tampa
- Envío y control del ISF para carga marítima a EE.UU.
- Preparación de documentos: BL, certificados, packing list, etc.

10.8 ¿Por qué Elevate debería aceptar convertirse en el agente autorizado en Colombia?

1. Transición de soporte operativo a operador logístico formal

Actualmente, Elevate actúa como soporte administrativo. Al convertirse en agente autorizado:

- Obtendría **reconocimiento legal ante la DIAN** como agente de carga internacional
- Podría **emitir documentos propios, facturar y contratar servicios directamente**
- Pasaría de ser un intermediario oculto a un **protagonista visible en la cadena logística**

2. Autonomía comercial y crecimiento del portafolio

Como agente oficial, Elevate podría:

- **Captar clientes locales directamente**, sin depender de terceros
- Diseñar y ofrecer un **portafolio de servicios propio** bajo la marca Allstates
- Expandir operaciones a otros sectores (e-commerce, farmacéutico, perecederos)

Esto permitiría **diversificar sus ingresos** y reducir su dependencia de una sola empresa (Soaring Logistics).

3. Acceso a una red internacional consolidada

Representar dicha empresa le permitiría a Elevate:

- Acceder a **más de 30 sedes internacionales** y rutas ya consolidadas
- Aprovechar acuerdos globales de fletes y sistemas tecnológicos
- Aumentar su reputación y credibilidad frente a otros aliados o clientes grandes

4. Mayor rentabilidad con bajo riesgo

Según el análisis financiero que realizamos:

- Elevate podría generar **entre USD \$39.000 y \$70.000 netos al año** en el primer año
- La inversión inicial es baja (póliza, habilitación y promoción)
- El modelo permite **recuperar la inversión en 3 meses o menos** con escenarios realistas

5. Posicionamiento en el sector logístico colombiano

Ser el representante oficial de una marca americana:

- Aumenta el **posicionamiento de marca de Elevate en el país**
- Lo pone a la par de agentes ya habilitados, pero **con una marca internacional detrás**
- Abre puertas a **licitaciones, convenios y alianzas con mayor nivel de exigencia**

6. Proyección de crecimiento regional

Con esta alianza, Elevate no solo operaría en Colombia:

- Puede convertirse en **centro de operaciones para Ecuador, Perú, Panamá o Centroamérica**

- Podría actuar como **subagente en países sin presencia directa**, expandiendo su alcance comercial

10.9 ¿Por qué la empresa americana debería aceptar ser representada por Elevate en Colombia?

1. Ingreso inmediato a un mercado en crecimiento sin inversión directa

- Colombia es uno de los **mercados logísticos más dinámicos de América Latina**, con proyecciones de crecimiento del **7.6% anual hasta 2029**.
- A través de Elevate, se podría **instalar presencia local sin necesidad de abrir oficina**, evitando costos fijos en nómina, arriendo o infraestructura.

Beneficio: Entrar al país con un socio ya operativo, reduciendo riesgos financieros y tiempos de implementación.

2. Elevate ya conoce los procesos, la carga y al cliente final

- Elevate ya trabaja directamente como soporte para la empresa dedicada a ofrecer servicios logísticos.
- Tiene conocimiento de: ISF, seguimiento de contenedores, brokers aduaneros, manejo documental y atención al cliente en tiempo real.

Beneficio: No hay curva de aprendizaje. La operación empieza desde el día 1 con un equipo entrenado.

3. Expansión regional con una sola representación

- Colombia es una plataforma natural para la región andina y Centroamérica.

- La empresa podría **atender clientes de Perú, Ecuador, Panamá y Guatemala desde Medellín**, con logística coordinada por Elevate.

Beneficio: Consolidar operaciones regionales con un solo punto de contacto confiable.

4. Reforzar su presencia internacional con marca visible

- En Colombia, muchas operaciones logísticas se hacen bajo marcas locales sin visibilidad global.
- Tener a Elevate como en el país le permitiría fortalecer su presencia internacional y mejorar la confianza de clientes nuevos en Latinoamérica.

Beneficio: Posicionar la marca en un mercado estratégico para exportaciones e importaciones hacia EE.UU.

5. Aumento del volumen de carga y diversificación geográfica

- La representación aumentaría el flujo de carga en la red global.
- Se reduciría la **dependencia del mercado estadounidense** y se abrirían nuevas rutas y oportunidades.

Beneficio: Incremento en ingresos globales, mayor estabilidad frente a variaciones del mercado en EE.UU.

6. Elevate ofrece una relación estratégica de largo plazo

- Elevate no es solo un agente: es un socio con interés en crecer.
- Esta alianza está pensada como un modelo **win-win**, donde ambos se benefician con expansión, confianza y rentabilidad.

Beneficio: Construcción de una alianza sólida, con continuidad y visión a futuro.

11. Propuesta de Valor / Plan de Mejora para la Agencia de Práctica: Elevate Global Support como Representante Oficial en Colombia

La propuesta de intervención desarrollada en este trabajo tiene como objetivo principal transformar a Elevate Global Support en agente autorizado en Colombia, asumiendo de manera formal la representación de sus operaciones logísticas internacionales en el país. Este plan de mejora se enfoca en fortalecer las capacidades externas de la empresa y alinearlas con los requisitos legales, comerciales y estratégicos que exige una representación oficial, garantizando así un mejor servicio a los stakeholders vinculados a la cadena logística internacional.

11.1 Operaciones más eficientes para representar un agente de carga – Lineamientos estratégicos

Aunque el rol actual de Elévate está enfocado en el soporte administrativo, sus funciones diarias (seguimiento de contenedores, documentación aduanera, gestión de reservas, facturación y contacto con agentes) demuestran que posee una base sólida para asumir formalmente funciones logísticas en representación de un agente de carga. Por tanto, la propuesta se centra en construir una estructura funcional para la representación, más que en modificar su operación interna.

Acciones propuestas:

Definir legalmente el rol de representante autorizado: Gestionar el proceso de habilitación ante la DIAN como agente de carga internacional, conforme al Decreto 1165 de 2019, lo cual permitirá a Elévate emitir documentos de transporte, organizar embarques y actuar directamente como operador logístico.

Elaborar un acuerdo comercial formal: Establecer por escrito los términos de la representación en Colombia, incluyendo responsabilidades, exclusividad, tarifas, estándares de servicio y condiciones comerciales.

Diseñar un modelo de atención especializado para los clientes: Brindar atención directa en Colombia a los clientes de la red internacional que requieran servicios logísticos, gestión de carga o soporte en aduanas.

Construir un portafolio regional de servicios logísticos: Aprovechando la experiencia en administración logística, Elévate podrá ofrecer servicios especializados a nombre del agente de carga, como gestión de carga perecedera, coordinación para e-commerce o manejo de productos farmacéuticos.

11.2 Mejor gestión institucional hacia la representación oficial – Enfoque organizativo y comercial

El objetivo no es reestructurar la empresa internamente, sino prepararla institucionalmente para ser un actor logístico visible y confiable en Colombia, alineado con los valores, imagen y operaciones del agente de carga.

Acciones propuestas:

1. Fortalecer la identidad comercial:

- Incorporar la marca Allstates en la comunicación institucional de Elévate (web, redes, brochures).
- Desarrollar presentaciones comerciales y materiales de venta como agente oficial en el país.

2. Formación y certificación del equipo en estándares internacionales:

- Capacitar a los colaboradores clave en los protocolos, herramientas y políticas.
- Certificar a los responsables logísticos en normativas internacionales de carga.

3. Establecer relaciones institucionales con actores del sector logístico:

- Registrarse ante entidades como FITAC, ANDI, gremios de comercio exterior y cámaras binacionales para ganar visibilidad como aliado logístico.
- Participar en ruedas de negocios, ferias logísticas y eventos internacionales con el agente de carga como marca ancla.

4. Consolidar a Colombia como nodo regional de expansión:

- Desde la representación oficial en Colombia, explorar oportunidades para abrir operaciones en países donde la empresa no tiene presencia directa, como Ecuador o Perú.
- Evaluar alianzas con agentes locales en la región para expandir los servicios desde Medellín.

12. Plan de Mejora: Representación Oficial en Colombia por parte de Elevate Global Support

12.1 Tipo de Plan de Mejora:

- Plan de Mejora del Desempeño
- Plan de Mejora de la Experiencia del Cliente

12.1 . Identifica el proceso a mejorar

Actualmente, Elevate Global Support opera como soporte administrativo sin estar formalmente autorizada como representante en Colombia. Esto limita su capacidad de ofrecer directamente servicios logísticos, generar alianzas comerciales, emitir documentos internacionales o atender clientes.

12.2 . Analiza el proceso

Estado actual:

- Elévate actúa como soporte desde Medellín.
- No tiene figura jurídica como agente de carga internacional.
- No puede ofrecer servicios logísticos directamente ni representar legalmente.
- Clientes locales no pueden contratar servicios a través de Elévate.
- Toda la operación depende de la gestión desde EE. UU.

12.3 . Reformula el proceso

Estado ideal:

- Elévate obtiene la habilitación como agente de carga internacional ante la DIAN.
- Firma un acuerdo comercial que la autoriza como representante oficial en Colombia.
- Ofrece directamente servicios (aéreo, marítimo, aduanas) desde Medellín.
- Atiende clientes colombianos e internacionales bajo estándares previamente pactados.
- Se posiciona como centro de expansión hacia América Latina.

12.4 Redacta el Plan de Mejora

Objetivo del plan:

Convertir a Elevate Global Support en el agente autorizado en Colombia para fortalecer su presencia internacional y ampliar su portafolio de servicios logísticos.

Acciones clave:

Acción	Resultado Esperado	Responsable
Iniciar trámite ante la DIAN como agente de carga	Habilitación legal en Colombia	Gerente general de Elévate
Firmar acuerdo comercial	Representación oficial en Colombia	Gerentes de la empresa en Tampa
Diseñar portafolio de servicios	Servicios especializados para el mercado local	Gerente general de Elévate

Promocionar la alianza y captar clientes	Visibilidad de marca, nuevos ingresos	Gerente general de Elévate
Crear canales directos de atención a clientes	Mejora en la experiencia del cliente	Gerente general de Elévate

12.5 Comunica el Plan de Mejora

- Presentación formal a la dirección de Elévate.
- Comunicación oficial al agente de carga para validar el interés en una representación en Colombia.
- Diseño de una campaña de marketing que anuncie la nueva alianza en redes sociales, página web y eventos del sector.

12.6 Ejecuta el Plan de Mejora

Una vez aprobado internamente y por Allstates:

- Se inician los trámites ante la DIAN.
- Se firma el contrato de representación.
- Se desarrolla el portafolio y se capacita al equipo.
- Se lanza oficialmente la alianza en el mercado.

12.7 Evalúa los Resultados

Se establecerán indicadores como:

- Número de clientes nuevos captados en Colombia.
- Tiempos de atención y servicio.
- Nivel de satisfacción de clientes locales e internacionales.
- Participación de Elévate en nuevos mercados (ej. Ecuador, Perú).

Decisiones informadas

Al formalizar su rol como representante, Elévate accede directamente a información operativa y comercial , lo que le permite tomar decisiones más acertadas sobre expansión, servicio al cliente y negociación con nuevos aliados en la región.

Mejorar la productividad – Automatización de procesos repetitivos

Como agente oficial, Elévate podrá incorporar herramientas de gestión logística directamente integradas con las plataformas, automatizando seguimiento, envío de documentos y atención al cliente en tiempo real.

Satisfacción del cliente – Procedimientos claros y confiables

Al actuar como representante directo, Elévate ofrecerá un canal local de atención personalizada, tiempos de respuesta más rápidos y soluciones adaptadas al contexto colombiano, lo cual incrementa notablemente la experiencia y satisfacción del cliente.

13. Supervisión del Plan de Mejora: Representación parte de Elevate Global Support

13.1 Área de mejora identificada

La empresa Elevate Global Support actualmente no tiene una figura legal ni comercial como representante autorizado en Colombia, lo que limita su capacidad para operar directamente como agente logístico en el país, emitir documentos, captar clientes y representar la marca en la región

13.2 Principales causas del problema

Causa	Detalle
Ausencia de habilitación legal	No está registrada ante la DIAN como agente de carga internacional.
Relación informal con Allstates	No existe un acuerdo formal que la autorice a operar en nombre de Allstates.
Falta de estructura comercial	No hay un modelo de portafolio propio con servicios logísticos en Colombia.
Visibilidad limitada en el mercado	No hay una estrategia de marketing que posicione a Elévate como representante oficial.

13.3 Objetivo general del plan

Convertir a Elevate Global Support en el agente autorizado en Colombia, a través de su habilitación legal, formalización comercial y posicionamiento como representante logístico oficial en el país.

13.4 Acciones de mejora seleccionadas

N°	Acción de mejora
1	Gestionar la habilitación legal ante la DIAN como agente de carga internacional.
2	Firmar un acuerdo comercial formal
3	Diseñar y lanzar un portafolio de servicios logísticos bajo el sello.
4	Capacitar al equipo de Elévate en estándares y herramientas.
5	Desarrollar una estrategia de comunicación y marketing como agente oficial.
6	Establecer mecanismos de evaluación del servicio prestado a los clientes.

13.5 Planificación y Priorización

Acción	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización total
Habilitación DIAN	3 (poca)	2 (medio)	4 (mucho)	9
Acuerdo comercial	2 (bastante)	2 (medio)	4 (mucho)	8
Diseño del portafolio	2 (bastante)	3 (corto)	3 (bastante)	8
Capacitación del equipo	3 (poca)	4 (inmediato)	3 (bastante)	10
Marketing y posicionamiento	2 (bastante)	3 (corto)	3 (bastante)	8
Evaluación del servicio	3 (poca)	3 (corto)	3 (bastante)	9

Las acciones con mayor prioridad: Habilitación legal, capacitación del equipo y evaluación del servicio.

13.6 Seguimiento del Plan de Mejora

Objetivo 1: Obtener la representación oficial

Acciones	Tareas	Responsabl e	Fecha s	Recursos	Indicado r	Seguimient o
1.1 Gestión ante DIAN	Reunir requisitos, presentar documentació n, seguimiento del trámite	Gerente General	Jul – Sep 2025	Jurídico / DIAN	Registro aprobado	Dirección
1.2 Firma de acuerdo con Allstates	Redactar y negociar contrato, aprobación final	Gerente general	Sep – oct 2025	Gerencia / Jurídico	Contrato firmado	Dirección
1.3 Portafolio de servicios	Diseñar productos, precios y condiciones logísticas	Gerente General	Oct – Dec 2025	Operativo	Portafolio publicado	Comercial

1.4	Crear	Líder de	Oct –	Interno	Personal	Dirección
Capacitación del equipo	programa interno de formación	formación	Dec 2025		certificado	
1.5	Diseñar y lanzar identidad comercial como representante	Operativo	Ene – Mar 2026	Diseño / Publicidad	Alcance y visibilidad	Marketing
Campaña de marketing						
1.6	Medir satisfacción y nuevos clientes	Dirección	Abr – Jun 2026	CRM / Encuestas	Informe de resultados	Dirección
Evaluación de impacto						

13.7 Indicadores de seguimiento sugeridos

- % avance del trámite legal ante la DIAN
- Contrato de representación firmado
- Número de servicios logísticos nuevos ofrecidos
- Nivel de capacitación del personal (certificaciones internas)
- Alcance de la campaña digital (visitas, contactos, leads)
- Nivel de satisfacción de nuevos clientes (encuestas)

14. Aportes a mi Formación Personal

El desarrollo de mi práctica empresarial en Elevate Global Support representó una experiencia profundamente enriquecedora a nivel personal. Pude desarrollar habilidades clave como la responsabilidad, la organización del tiempo, la resolución de problemas y la comunicación asertiva en un entorno profesional real. El contacto diario con clientes internacionales, agentes de aduana y equipos de trabajo de distintas culturas me permitió fortalecer mi tolerancia, mi empatía y mi capacidad para trabajar bajo presión.

Este proceso también me ayudó a fortalecer la confianza en mí mismo, al ver cómo mis conocimientos podían aplicarse y generar propuestas reales dentro de una empresa con proyección internacional. Sentí que mis ideas eran escuchadas, valoradas y que podía aportar con soluciones tangibles, como la propuesta de convertir a Elévate en agente autorizado. Sin duda, esta experiencia alimentó mi vocación de servicio y reafirmó mi deseo de crecer profesionalmente en el sector logístico internacional.

15. Aportes a mi Formación Profesional

Como estudiante de **Negocios Internacionales de la Universidad Católica Luis Amigó**, esta práctica me permitió aplicar de manera concreta muchos de los conocimientos adquiridos durante mi carrera, especialmente en áreas como logística internacional, comercio exterior, documentación aduanera, Incoterms, relaciones comerciales globales y normativas del transporte internacional.

Además, al desarrollar este trabajo de intervención, aprendí a construir una propuesta estratégica real, estructurada y viable, que tiene el potencial de transformar el rol de Elévate dentro del comercio internacional. Participar en procesos como el envío del ISF, el seguimiento de contenedores, la gestión documental y el contacto directo con brokers y transportistas internacionales, me dio herramientas que difícilmente se adquieren solo en el aula.

Este proceso también fortaleció mis competencias en análisis estratégico, redacción técnica, pensamiento crítico y trabajo colaborativo. Comprendí cómo se estructura una operación logística internacional desde la práctica, lo cual me otorga una base sólida para enfrentar futuros retos profesionales.

16. Conclusiones

- La propuesta de convertir a Elevate Global Support en el agente autorizado en Colombia es viable y representa una oportunidad estratégica tanto para Elévate como para la empresa americana, al permitirles ampliar su cobertura, fortalecer su posicionamiento en América Latina y ofrecer un servicio más directo y personalizado a los clientes del país.
- El análisis realizado demuestra que Elévate cuenta con una base operativa y administrativa sólida, así como con el conocimiento logístico necesario, para asumir funciones más amplias en la cadena de comercio internacional, lo que facilita su transformación de centro de soporte administrativo a operador logístico autorizado.
- El plan estratégico propuesto demuestra que es viable la formalización de Elevate como agente autorizado, siempre que se adopten mejoras tecnológicas, se cumplan los requerimientos legales y se establezcan acuerdos comerciales claros. Esto permitiría una representación sólida en Colombia, abriendo nuevas oportunidades para ambas partes en el comercio internacional.
- Se estableció que Colombia tiene un potencial estratégico como centro logístico regional, dadas sus conexiones comerciales, infraestructura y ubicación geográfica. La propuesta de expansión permitiría a la empresa americana tener presencia en países clave de América Latina donde aún no opera directamente, mientras aprovecha la capacidad de gestión local de Elevate.
- La evaluación evidenció que la alianza generaría beneficios significativos: aumento en el volumen de operaciones, posicionamiento de marca, fortalecimiento de la reputación de ambas compañías, y acceso a nuevos clientes. Además, la complementariedad entre Elevate y la empresa americana permitiría una operación más eficiente y competitiva dentro del sector logístico latinoamericano.

17. Recomendaciones

1. Para la agencia de práctica (Elevate Global Support):

Se recomienda iniciar el proceso formal ante la DIAN para obtener la habilitación como agente de carga internacional, y así poder representar oficialmente en Colombia. Esto no solo fortalecerá su posicionamiento en el sector logístico, sino que también permitirá diversificar su portafolio y asumir un rol más estratégico en América Latina.

2. Para el asesor académico:

Se sugiere continuar fortaleciendo el acompañamiento metodológico personalizado a los estudiantes, ya que su orientación constante, tanto en la estructuración del informe como en la alineación con el objetivo profesional, es clave para convertir la práctica en una experiencia formativa transformadora.

3. Para el líder del proceso en la empresa:

Se recomienda brindar espacios regulares de retroalimentación y participación al practicante en procesos estratégicos. Involucrar al estudiante en análisis y toma de decisiones permite no solo su crecimiento, sino también el aprovechamiento de ideas frescas que pueden aportar valor a la organización.

4. Para la universidad y la coordinación de práctica:

Es recomendable fortalecer los vínculos con empresas internacionales del sector logístico, promoviendo convenios que permitan a los estudiantes de Negocios Internacionales tener experiencias prácticas en escenarios reales del comercio exterior. Además, valorar la propuesta de intervención como una oportunidad para que los estudiantes aporten soluciones aplicables a su entorno laboral.

18. Bibliografía

- Decreto 1165 de 2019 – Por el cual se dictan disposiciones relativas al régimen de aduanas en Colombia.
https://normograma.dian.gov.co/dian/compilacion/docs/decreto_1165_2019.htm
- Decreto 2685 de 1999 – Por el cual se modifica la legislación aduanera.
https://www.dian.gov.co/normatividad/Normas/Decreto_2685_1999.pdf
- Resolución 000046 de 2019 – Requisitos para la habilitación de operadores de comercio exterior.
<https://mintransporte.gov.co/info/mintransporte/media/anexos/fG2gZVvq.pdf>
- Allstates WorldCargo – Sitio web oficial.
<https://allstates-worldcargo.com>
- FITAC – Federación Colombiana de Agentes Logísticos en Comercio Internacional.
<https://fitac.org.co>
- Portal MUISCA – Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).
<https://muisca.dian.gov.co>
- ANECA (2021). *Guía para la elaboración de un plan de mejoras* – Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
<GPlanMejoraD-v1.0-2021-02.pdf>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
<Inicio | MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo>
- Oficio 906709 de 2021 DIAN - Interpretación jurídica sobre agentes de carga internacional.

https://normograma.dian.gov.co/dian/compilacion/docs/oficio_dian_906709_2021.htm

- Banco de la República. (2024). *Indicadores económicos principales de Colombia*. Recuperado de:
<https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/indicadores-economicos>
- DANE. (2024). *Producto Interno Bruto por actividad económica - Trimestral*. Recuperado de:
<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/pib>
- DIAN. (2024). *Habilitación de agentes de carga internacional*. Recuperado de:
<https://www.dian.gov.co/aduanas/AgentesDeCarga/Paginas/default.aspx>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2024). *Estadísticas de comercio exterior*. Recuperado de:
<https://www.mincit.gov.co/estadisticas-de-comercio-exterior>
- Trading Economics. (2024). *Colombia Inflation Rate*. Recuperado de:
<https://tradingeconomics.com/colombia/inflation-cpi>
- Superintendencia de Sociedades. (2023). *Indicadores financieros sector transporte*. Recuperado de:
https://www.supersociedades.gov.co/delegatura_aec/estudios-economicos/Paginas/default.aspx
- Allstates WorldCargo. (2024). *Company Profile & Global Services*. Recuperado de:
<https://allstates-worldcargo.com/>

- FedEx Trade Networks / UPS Reports (como referentes del sector)
<https://www.fedex.com/en-us/shipping/international.html>
<https://www.ups.com/us/en/services/international-trade.page>
- [Sector logístico colombiano movilizó más de 133 millones de toneladas de carga durante 2024 - Forbes Colombia](#)
- [Presentación de PowerPoint](#)
- [Llegó el momento de la Encuesta Nacional de Logística 2024: Una mirada al panorama logístico de Colombia.](#)
- <https://www.dian.gov.co/aduanas/opecome exterior/Documents/Usuarios-aduaneros-03-09-2024.xlsx>
- [Cómo una agencia de carga internacional puede ayudar a las PYME's a expandir sus ventas al exterior | Smart Freight](#)
- [DECRETO 659 DE 2024](#)
- [Tendencias y desafíos del comercio internacional de Colombia: Avances y perspectivas en 2024](#)
- [Ethiopian Airlines tendrá transporte aéreo de carga con](#)
- DIAN. (2019). Decreto 1165 de 2019 – Por el cual se expide el régimen de aduanas en Colombia. Recuperado de:
https://www.dian.gov.co/aduanas/marcolegal/Decretos/Decreto1165_2019.pdf
- DIAN. (2024). Usuarios Aduaneros – Agentes de Carga Internacional. Recuperado de:
<https://www.dian.gov.co/aduanas/opecome exterior/Paginas/Usuarios-Aduaneros.aspx>

- Legiscomex. (2023). Habilitación de agentes de carga internacional en Colombia.

Recuperado de:

<https://www.legiscomex.com/BancoMedios/Documentos%20PDF/agentes-carga-internacional-colombia.pdf>

- Seguros Bolívar. (2023). Póliza de garantía aduanera: qué es y cuándo se necesita.

Recuperado de:

<https://www.segurosbolivar.com/blog/empresas/poliza-aduanera>

- Colpatria. (2022). Póliza de responsabilidad civil para empresas logísticas.

Recuperado de:

<https://www.colpatria.com/seguros/empresas/poliza-responsabilidad-civil>

- Mapfre Colombia. (2022). Póliza de manejo para empresas: definición y usos.

Recuperado de:

<https://www.mapfre.com.co/seguros/particulares/empresas/poliza-de-manejo/>