



**Propuesta para implementar un manual de procedimientos en el área de recepción de importaciones para optimizar la utilización de recursos y garantizar la eficiencia de la empresa ASECOMEXT SAS en Buenaventura**

**Yiseel Andrea Mosquera Estupiñan**



**Propuesta para implementar de un manual de procedimientos en el área de recepción de importaciones para optimizar la utilización de recursos y garantizar la eficiencia de la empresa ASECOMEXT SAS en Buenaventura**

**Yiseel Andrea Mosquera Estupiñan**

Informe de pasantía presentado como requisito para optar al título de:  
Profesional en Administración de Negocios Internacionales

Director:

Mg. Darlin Alfonso Torres García

línea de proyección social:

Competitividad del Nodo Portuario; Comercio Exterior, la Economía Regional en un Mundo Globalizado; Desarrollo Empresarial

Universidad del Pacífico  
Programa de Administración de Negocios internacionales  
Buenaventura, Colombia  
2024



### ***Dedicatoria***

A Dios, fuente de sabiduría y fortaleza, que me ha guiado en cada paso de mi camino académico y profesional. Su amor y providencia me han sostenido en momentos de desafío y me han permitido alcanzar mis metas. Agradezco su presencia constante en mi vida y su inspiración para buscar la excelencia en todo lo que hago. Este logro es un testimonio de su fidelidad y bondad hacia mí.

A mis padres, por su amor y apoyo incondicional en cada paso de mi camino académico y profesional. Su sacrificio y dedicación me han permitido alcanzar mis metas y soñar con un futuro promisorio.

A mis profesores y mentores, por su guía y sabiduría en el campo de la administración de negocios internacionales. Su conocimiento y experiencia me han sido de gran valor en mi formación como profesional.

A mis compañeros de clase, por su amistad y colaboración en momentos clave. Juntos hemos compartido retos y logros, también hemos crecido como profesionales y como personas.

Este informe de grado es el resultado de un esfuerzo conjunto y un compromiso con la excelencia. Espero que sea un aporte valioso para mi querida Universidad del Pacífico en el campo de la Administración de Negocios Internacionales.



## **Agradecimientos**

Quiero expresar mi gratitud primeramente a Dios, quien es el centro de mi vida y autor de que esto hoy sea una realidad.

Agradezco a mis padres, el señor Felipe Mosquera Ruiz y la señora Marlen Estupiñan Góngora, quienes fueron pilares fundamentales en todo mi proceso de formación como profesional, el hecho de enviarme desde un territorio fuertemente golpeado por la violencia a la ciudad de Buenaventura para materializar mis sueños, los convierte en más que mis “superhéroes”, les estaré eternamente agradecida.

A mi hermana Cirley Mosquera, socióloga egresada de la Universidad del Pacífico, expreso reconocimiento por todo su apoyo y conocimientos brindados.

A mi tutor, el Mg Darlin Alfonso Torres García agradezco enormemente su dedicación y apoyo en mi proyecto, su orientación ha sido esencial.

A la Universidad del Pacífico por brindarme herramientas y oportunidades para crecer académicamente.



## **RESUMEN**

El presente informe tiene como objetivo analizar la gestión de calidad en ASECOMEXT SAS, una agencia de aduanas con presencia en Buenaventura – Colombia, identificando fortalezas y debilidades en su implementación y proponiendo recomendaciones para el mejoramiento continuo. Se utilizó un enfoque cualitativo para evaluar la excelencia operativa mediante la observación y la revisión de documentos internos, en este sentido, se llevó a cabo un levantamiento de información suministrada por miembros de la empresa para obtener información primaria. Entre las recomendaciones propuestas, se planteó la implementación de un manual de procedimientos el cual permita estructurar de manera coherente las funciones y actividades secuenciales que se deben ejecutar para optimizar recursos logrando alcanzar los resultados esperados descritos en la planeación estratégica de la empresa para cumplir con los estándares y requisitos establecidos. El presente informe se divide en 4 capítulos. El primero, introduce el contexto de la empresa. El segundo brinda una descripción del área en la que se desarrolló el proceso de pasantías. Por consiguiente, el tercero se enfoca en identificar los desafíos enfrentados y/o restricciones encontradas en la empresa con sus posibles propuestas de solución y, por último, el capítulo cuatro discute los hallazgos y propone recomendaciones.

**Palabras Clave:** *Procedimientos, Estrategias, Empresa, Calidad.*



## **ABSTRACT**

The objective of this report is to analyze the quality management of ASECOMEXT SAS, a customs agency with a presence in Buenaventura – Colombia, identifying strengths and weaknesses in its implementation and proposing recommendations for continuous improvement. A qualitative approach was used to evaluate operational excellence through participant observation and review of internal documents, in this sense, a collection of information provided by members of the company was carried out to obtain primary information. Among the proposed recommendations, the implementation of a procedures manual was proposed, which allows for a coherent structuring of the functions and sequential activities that must be executed to optimize resources, achieving the expected results described in the company's strategic planning to comply with the established standards and requirements. This report is divided into 4 chapters. The first, introduce the context of the company. The second provides a description of the area in which the internship process was developed. Therefore, the third focuses on identifying the challenges faced and/or restrictions encountered in the company with its possible solution proposals and, finally, chapter four discusses the findings and proposes recommendations.

**Key words:** *Procedures, Strategies, Company, Quality.*



## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO 1: PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	2
1.1. RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA DONDE REALIZA SUS PASANTÍAS.....	2
1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA .....	2
1.3. RESEÑA HISTÓRICA.....	3
1.4. UBICACIÓN GEOGRÁFICA .....	3
1.5. OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN .....	4
1.6. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES .....	5
1.7. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN .....	6
CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DEL AREA EN LA CUAL SE DESARROLLA LA PRÁCTICA PROFESIONALDIRIGIDA O PASANTÍA.....	7
2.1. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....	7
CAPITULO III: DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRÁCTICA PROFESIONALDIRIGIDA o PASANTÍA.....	8
3.1 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS .....	8
3.2. LIMITACIONES CONFRONTADAS EN LA PRÁCTICA .....	9
3.3. APORTES DEL PASANTE A LA EMPRESA.....	11
3.4. APORTES A LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA (UNPA).....	26
CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	27
GLOSARIO.....	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	29
ANEXOS.....	30



## **INTRODUCCIÓN**

El presente informe tiene como objetivo analizar y describir la implementación de un manual de procedimientos en la agencia de Aduanas, Asecomext SAS, con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia en el manejo de operaciones aduaneras. Esta investigación se centra en identificar las necesidades y requerimientos de la agencia para la implementación del manual, así como también en evaluar su impacto en la productividad y calidad de los servicios ofrecidos.

En el contexto actual, donde el comercio internacional requiere de procesos aduaneros ágiles y seguros, es fundamental que las agencias de aduanas como Asecomext SAS, implementen sistemas y procedimientos que garanticen la eficiencia y transparencia en sus operaciones.

Asecomext SAS, es una agencia de aduanas con 12 años de experiencia en el mercado. Ha instaurado diferentes métodos, sin embargo, no hay datos disponibles sobre la efectividad de sus resultados en términos de satisfacción al cliente y mejora continua. Por esta razón, se realizó un análisis de la gestión de calidad durante una estancia como pasante, identificando los procesos y procedimientos que ha implementado la empresa para asegurar la calidad en su prestación de servicios, por lo tanto, este informe se propone presentar los resultados de la implementación del manual de procedimientos y evaluar su efectividad en la mejora de los procesos aduaneros para la empresa en mención.

Cabe resaltar que, Para un estudiante de Administración de negocios internacionales, es de vital importancia adquirir habilidades prácticas en comercio exterior, puesto que, el conglomerado de actividades realizadas en este gremio, le permiten estar inmerso en el conocimiento que requiere un profesional de este campo para ser competitivo.

Por otro lado, es importante tener en cuenta que la globalización es un fenómeno que ha traído consigo un exponencial crecimiento del comercio a nivel internacional generando aumentos en la demanda de servicios aduaneros que sean eficientes. La efectividad de las estrategias implementadas en una empresa puede estar sujeta a variaciones dependiendo de la aplicabilidad de los procesos administrativos; planeación, organización, ejecución y control de estas.

Es digno de mención, subrayar que, los datos utilizados en este informe provienen de fuentes propias, recopilados durante el proceso de implementación del manual de procedimientos.

Son datos primarios, generados internamente por la agencia de aduanas y, en consecuencia, los resultados se fundamentan en fuentes directas.



## **CAPITULO 1: PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

### **1.1. RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA DONDE REALIZA SUS PASANTÍAS**

**ASECOMEXT SAS**

Asesorías en comercio exterior NIT: 900.566.688-0

*Ilustración 1. Logo de la empresa*



Fuente: ASECOMEXT SAS

### **1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA**

La empresa Asesorías en Comercio Exterior (ASECOMEXT SAS), cuenta con varias Actividades Económicas. Dentro de su portafolio de servicios, como principal acción contempla la consultoría de gestión a empresas que la requieran, bajo la finalidad de resolver problemas internos de estas; al gerenciar planes de mejora que aumentan su desempeño y permiten la consecución de sus objetivos, elevando la eficiencia, generando rentabilidad, acrecentando su productividad y competitividad con proyecciones de posicionamiento Nacional. La actividad económica que genera más rentabilidad a esta empresa, es el despacho aduanero, es decir, la gestión de una serie de trámites relacionados con los procesos de importación y exportación de mercancías. Las estadísticas demuestran que el número de importaciones se ubica en un nivel relativamente superior al de las exportaciones y que mayormente son mercancías perecederas, entre ellas; frutas como manzanas, peras, uvas, ciruelas, etc.

Por otro lado, y muy ligada a la actividad anteriormente mencionada, respalda a las diferentes autoridades aduaneras con el propósito de que exista correcto cumplimiento de las normas legales vigentes que rigen el comercio exterior, y a su vez, posibilitar que todas las mercancías



circulantes dentro del país, cumplan ciertos requerimientos convenidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

### 1.3. RESEÑA HISTÓRICA

Asesorías en Comercio Exterior (ASECOMEXT SAS) es una sociedad por acciones simplificadas la cual fue registrada ante la Cámara de Comercio el miércoles 31 de octubre de 2021. La fundación de ASECOMEXT SAS se remonta al 31 de octubre de 2012, contando actualmente con 12 años en el sector del comercio exterior colombiano. Nació en la ciudad de Buenaventura bajo la dirección exclusiva del señor Emerson David Moreno Angulo. Desde sus inicios, la empresa se ha dedicado a ofrecer servicios aduaneros en el ámbito de importación y exportación, como también tránsito aduanero para los usuarios y clientes que requieren de sus servicios. Destacando su compromiso con la excelencia, ASECOMEXT SAS ha mantenido sus operaciones como un Operador Económico Autorizado (OEA), certificación que le ha permitido alcanzar un posicionamiento exponencial como usuario confiable, contando con el respaldo de la agencia de aduanas Sin Limite SAS Nivel 2, quien les brinda su firma para llevar a cabo los procedimientos de importación y exportación. De esta manera, ASECOMEXT SAS ha consolidado su posicionamiento como una empresa especializada en asesorías en comercio exterior. (ASECOMEXT, 2012).

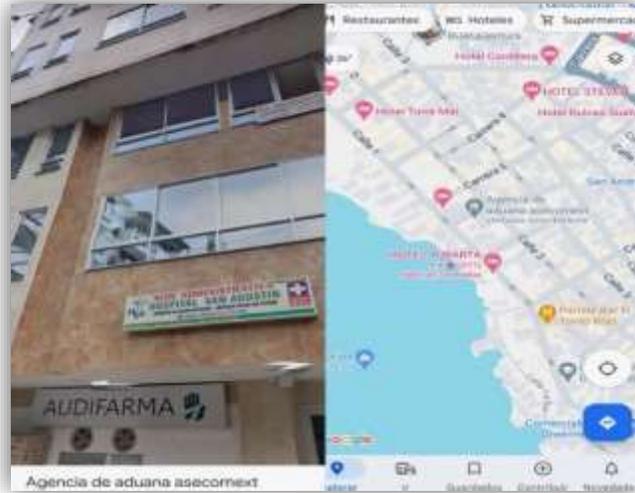
### 1.4. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.

Asesorías en Comercio Exterior ASECOMEXT S.A.S. se encuentra ubicada en el departamento del Valle del Cauca, específicamente en la ciudad de Buenaventura, localidad (isla). Su dirección postal; carrera 5 A 1 30 APTO 401, el centro, Buenaventura, Valle del Cauca.

La estratégica ubicación de ASECOMEXT S.A.S. en Buenaventura resulta crucial, dado que esta ciudad es considerada como el principal puerto sobre el pacífico colombiano.

Este puerto sirve como punto de entrada y salida para un considerable volumen de mercancías que circulan por el país. Por consiguiente, representa una oportunidad inigualable para la empresa, considerada como valor agregado en cuestión de atraer clientes y acumular años de experiencia en este sector tan relevante.

*Ilustración 2. Ubicación geográfica*



Fuente: Google Maps

## 1.5. OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN

### 1.5.1 Objetivo general

“Realizar los procesos de importación y tránsito aduanero, siguiendo las recomendaciones y normas ya establecidas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales e INVIMA para brindar un excelente servicio y mantener la fidelidad de los clientes”. (ASECOMEXT, 2023).

### 1.5.2 Objetivos específicos:

- Brindar respectiva inducción a los empleados y clientes de la organización para que realicen y cumplan sus funciones de acuerdo con lo que estipula la ley.
- Realizar de la mejor manera cada procedimiento de importación que se lleve a cabo, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes.
- Ofrecer un excelente servicio, manteniendo en toda la organización una cultura de atención al cliente interno y externo con altos estándares de calidad y de esta manera lograr fidelidad en los clientes. (ASECOMEXT, 2024).



## 1.6. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### 1.6.1. Misión

“Somos una excelente agencia de aduanas que presta servicios aduaneros, asesorías en comercio exterior y operaciones portuarias con estándares de calidad y compromiso”. (ASECOMEXT, 2024).

### 1.6.2. Visión

“Para el 2027 seremos los mejores en proveer servicios aduaneros en las operaciones portuarias y el comercio exterior, satisfaciendo las necesidades de los clientes a través de un alto nivel de competitividad y eficacia en los servicios”. (ASECOMEXT, 2024).

### 1.6.3 Valores de la empresa

- **“Trabajo en Equipo**  
Es uno de los principales valores en esta entidad ya que sin este no se podría realizar todo el proceso o procedimiento como debe ser. Surge como una necesidad importante en ese ambiente laboral” (ASECOMEXT, 2024).
- **“Transparencia**  
La empresa es muy clara en todo el sentido de la palabra, si se llega a equivocar en algo no se esconde ningún tipo de información a los clientes para así poder inspirar más confianza” (ASECOMEXT, 2024).
- **“Seguridad**  
Es la que brinda está a cada uno de sus clientes desde que llega hasta que se va, con esto se origina mucha más tranquilidad y convence al cliente para que siga teniendo en cuenta a la empresa” (ASECOMEXT, 2024).
- **“Compromiso**  
Este es el que tiene ASECOMEXT para hacer cada procedimiento exigido por los clientes, esto ayuda efectivamente en la eficacia de la empresa. Gracias a la pasión que tiene cada uno de los funcionarios a la hora de realizar sus tareas” (ASECOMEXT, 2024).



## 1.7. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

ASECOMEXT SAS, como objeto social contempla la prestación de servicios de asesorías en comercio exterior bajo un enfoque de tramitar procesos de importación para pequeñas, medianas y grandes empresas, como también a personas naturales. En cuanto a recursos humanos, actualmente cuenta con 13 trabajadores y 3 pasantes con una perspectiva de apoyar el progreso y desarrollo de las empresas regionales con visión de incursionar a un mercado globalizado, brindando respuestas y soluciones efectivas a sus interrogantes.

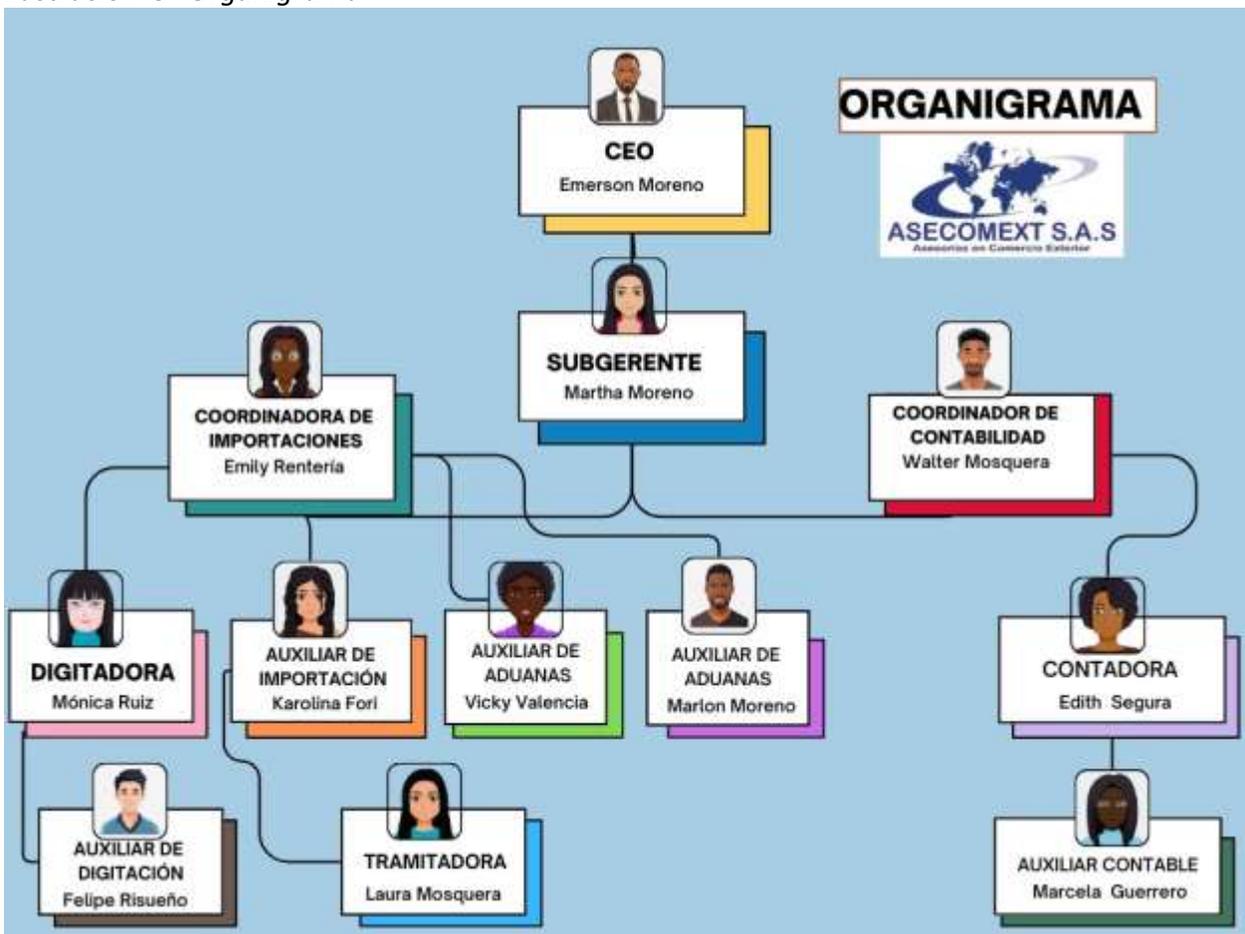
Esta empresa se proyecta como líder en el mercado de asesorías en comercio exterior al contar con calidad en la prestación del servicio, experticia en comercio exterior, compromiso con el desarrollo regional, innovación y mejora continua como también, confianza con sus clientes. Entre sus servicios prestados principalmente se encuentra la Asesoría en Importación, por consiguiente, la gestión de trámites y permisos, análisis de mercado y tendencias, desarrollo de estrategias de comercio exterior al igual que la capacitación en la misma área.

Se ha especializado en la implementación del Decreto 1165 de 2019 para facilitar, asegurar y estabilizar jurídicamente las operaciones.

**CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DEL ÁREA EN LA CUAL SE DESARROLLA LA PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA o PASANTÍA**

2.1. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

*Ilustración 3 Organigrama*



Fuente: Propia



### **CAPITULO III: DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA o PASANTÍA**

#### **3.1 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS**

El proceso de pasantías realizado en la empresa ASECOMEXT SAS, se dio en un período de tiempo equivalente a seis meses. Dentro de ese intervalo, fueron realizadas diferentes funciones en despuestos dentro del área de Importación.

Inicialmente, el puesto de trabajo era archivos, lugar en el que se debía hacer lo siguiente:

- Despachos de todas las mercancías de los clientes con que cuenta la empresa, soportados en un respectivo informe.
- Organizar bajo una estructura estipulada por la empresa, todos los documentos que se utilizaron para llevar a cabo la Importación o exportación. Entre ellos, factura comercial, lista de empaque, BL, registro de importación, certificado de origen, certificado fitosanitario, entre otros, siendo estos los más relevantes.
- Realizar paquetes de facturación con unos documentos específicos, los cuales deben ir a contabilidad para hacer efectivos los pagos correspondientes a los costos incurridos en las operaciones.
- Escanear las facturas, soportes de pago de los clientes y, por consiguiente, cada carpeta o DO de los clientes para su posterior estado que es el enviarse de manera individual a estas personas naturales o jurídicas, quienes figuran legalmente como importadores.
- Tomar las hojas que están limpias en uno de sus lados, y rayar el que esté utilizado, bajo la finalidad de reutilizar la hoja, convirtiéndola en reciclable. De esta manera se optimizan los recursos y a su vez, se hace un uso razonable y sostenible que contribuye a la preservación del medio ambiente.

Después de una semana, se delegó el puesto de recepción juntamente con un conglomerado de funciones las cuales no estaban debidamente estructuradas, y se recibía órdenes de diferentes departamentos lo que provocaba retrasos en la entrega y revisión de documentos con los cuales de manera secuencial se trabaja en el resto del área de importación. Esta situación me permitió idear estrategias para optimizar recursos, como tiempo y materiales de la empresa buscando mitigar demoras en los procesos con el objetivo de alcanzar eficacia.

Entre las funciones se mencionan:



- Recepción de Documentos
- Liberación de BL ante navieras como Hapag- Lloyd, Mediterranean Shipping Company (MSC), CMA CGM, Evergreen, Maersk Line, Ocean Network Express(ONE).
- Radicación de poderes.
- Revisión y sellado de documentos originales.
- Diligenciamiento del cuadro de operaciones.
- Creación de radicados
- Creación de plantillas
- Impresión de correos
- Informes de Inspecciones
- Envío de documentos a clientes
- Verificación de ETAS
- Solicitud de Registros de Importación

### 3.2. LIMITACIONES CONFRONTADAS EN LA PRÁCTICA

Se considera importante que, el asumir actitudes críticas frente a deficiencias evidenciadas en el sector o entorno donde por un periodo de tiempo determinado se realizaron las pasantías, condujeron a reflexionar en lo siguiente:

Desde tiempos generacionales, la Administración y su articulado conceptual que se deriva de la misma, han jugado un papel altamente importante dentro de las organizaciones para conseguir la eficiencia y eficacia, representada en la productividad y competitividad de los procesos empresariales. Cabe resaltar, que grandes referentes teóricos han realizado relevantes aportes, entre ellos; Frederick Taylor, quien es calificado como el padre de esta disciplina y considerado como el primer exponente teórico formal. Resulta coherente traer a contexto, que, según Taylor, el objetivo principal de la administración debe asegurar el máximo de prosperidad tanto para el empleador como para cada empleado. En el mismo orden de idea, para el ingeniero industrial estadounidense Taylor, la administración conocida también como Taylorismo es:

“Un enfoque de gestión que se centra en la optimización de la eficiencia y la productividad en el trabajo. Taylor abogaba por la estandarización de procesos, la medición precisa del rendimiento y la división del trabajo para mejorar la eficiencia en las organizaciones”. (Taylor F, 2023).

Este mismo exponente, se basa en las teorías creadas por Henry Fayol para proponer 14 principios que permanecen vigentes hasta el día de hoy los cuales son aplicables a las



organizaciones y empresas bajo la premisa de obtener un mayor rendimiento en sus procedimientos y operaciones consiguiendo relativamente incremento en su rentabilidad y un crecimiento exponencial.

De estos, se pretende resaltar el primero, llamado “la división del trabajo” este principio afirma que “La división del trabajo tiene por finalidad producir más y mejor con el mismo esfuerzo; Se reconoce que es el mejor medio de obtener el máximo provecho de los individuos y de las colectividades” (Fayol, H. 1916).

Basado en este conocimiento, se infiere que, una correcta distribución de las tareas y/o actividades dentro de una empresa, refleja garantías de productividad y competitividad, ASECOMEXT SAS, como agencia de Aduanas nivel 2 cuenta con un departamento de Importaciones; área encargada de tramitar los documentos y operaciones pertinentes a la introducción de mercancías de sus clientes al territorio aduanero nacional cumpliendo las normativas legales vigentes en el país.

La falta de coordinación entre los departamentos da como resultado procesos inconclusos y deficientes limitando la calidad en la prestación del servicio. Esta situación afecta directamente a los clientes porque se presentan retrasos en el levante de sus mercancías, y a la empresa misma al perder confianza ante sus usuarios, como también, competitividad ante los demás prestadores del mismo servicio, es decir, otras agencias de Aduanas que son su competencia directa.

Este problema se manifiesta mediante las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes; mayormente cuando presentan inconformidad por exceso de pagos por demoras en la nacionalización de sus respectivas mercancías que llegan al territorio aduanero nacional y dicho procedimiento no es realizado dentro del tiempo estipulado por el terminal portuario, sino que se extiende sin levante alguno, generando que el dueño de la mercancía o importador incurra encostos de bodegaje. Esta problemática requiere solución con premura, puesto que, de no ser mitigada o resuelta, las repercusiones que traerá consigo serán nefastas para la empresa; su número de clientes disminuiría, relativamente su rentabilidad, como también se podría presentar un recorte de personal puesto que, las operaciones estarían comparativamente en una escala inferior a la actual. Se evidencia que una cadena importantísima de recursos físicos y materiales, se verían afectados; Por estas razones, surge un interrogante y es, ¿Cómo implementar un manual de procedimientos en el área de recepción de importaciones para optimizar la utilización de recursos y garantizar la eficiencia de la empresa ASECOMEXT SAS en Buenaventura? Obteniendo como respuesta, mi propuesta que considero, va a mitigar en gran parte esta problemática o limitación confrontada en la empresa.



### 3.3. APORTES DEL PASANTE A LA EMPRESA

Teniendo en cuenta las limitaciones que el pasante confrontó en la empresa ASECOMEXT SAS, se optó por crear un manual de procedimientos bajo la finalidad de contrarrestar estas problemáticas haciendo un uso razonable de los recursos tangibles e intangibles con que cuenta la organización, específicamente en el área de importaciones y en términos de organigrama, puntualmente en los puestos de los digitadores quienes se encargan de realizar los trámites para hacer efectivo el levante y/o nacionalización de mercancías.

Es importante resaltar que dentro de este departamento de la empresa se realiza un trabajo articulado y secuencial, siendo este muy necesario para llegar al punto de las nacionalizaciones de las mercancías; Las funciones que realiza el pasante en recepción son altamente relevantes, puesto que, recibe toda la documentación requerida por la ley y expedida por los clientes y demás entidades reguladoras.

Es necesario entender el propósito que tiene un manual de procedimientos, por ello, (Roca, A. F., & García, C. M. Q 2016) *“ratifica que los manuales de procedimientos representan para las empresas una herramienta de consulta, revisión, análisis y reestructuración de sus procesos claves y de apoyo”*. Bajo esta premisa, se procede a relacionar la propuesta de mejora como aporte del pasante a la empresa ASECOMEXT SAS.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROPUESTO POR LA PASANTE**

Manual de procedimientos para la empresa ASECOMEXT SAS del cargo “recepción” considerando única y exclusivamente las funciones que atañen al mismo.



**ASECOMEXT SAS**

**Área de Importaciones**

**Manual de Procedimientos para el Puesto de  
Recepción**

12 de Junio de 2024,

Buenaventura **Elaborado por:** Yiseel Andrea

Mosquera Estupiñan Pasante de la

Universidad del Pacífico



## INDICE

- **INTRODUCCIÓN**
- **OBJETIVO DEL MANUAL**
- **PROCEDIMIENTOS**
  - a. **RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS**
  - b. **DILIGENCIAMIENTO DEL CUADRO DE OPERACIONES**
  - c. **CREACIÓN DE PLANTILLAS**
  - d. **INFORME DE INSPECCIONES**

## INTRODUCCIÓN

En el área de Importaciones se realizan diferentes procesos los cuales son ejecutados bajo normativas legales vigentes que respaldan su veracidad, en este sentido, se ha optado por desarrollar una propuesta de un **manual de procedimientos para el puesto de recepción**, debido a que han sido identificadas algunas problemáticas que causan reprocesos y a su vez generan que la empresa esté en riesgo de pérdida de competitividad por retrasos y demoras en las operaciones.

Es altamente importante poner de relieve que, el presente manual debe estar sujeto a revisión semestral, puesto que, es el tiempo que cada pasante debe cumplir en la empresa. Esto, bajo la finalidad de hacer actualizaciones y respectivos ajustes sobre necesidades y funciones que requieran de una satisfacción y ejecución.

## OBJETIVO DEL MANUAL

Implementar un manual de procedimientos actualizado y eficaz para el área de importaciones en el puesto de recepción en la empresa Asecomext SAS, que garantice la eficiencia, precisión y cumplimiento de los procesos de recepción, revisión y tramitación de documentos de importación, con el fin de:

- Reducir márgenes de errores y retrasos en los procesos de importación
- Mejorar la comunicación y coordinación entre los departamentos involucrados
- Incrementar la satisfacción del cliente mediante una atención oportuna y eficiente



- Cumplir con los requisitos legales y regulatorios aplicables
- Establecer estándares de calidad y consistencia en los procesos de importación

De esta manera, todos los pasantes que ingresen a la empresa y ocupen el cargo de Recepción, estarán bien informados sobre los procedimientos correctos.

## PROCEDIMIENTOS

*Ilustración 4 Manual de procedimientos*

<b>PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS</b>		<b>Fecha:</b> 12 de Junio de 2024
		<b>Elabora:</b> Yiseel Andrea Mosquera Estupiñan Pasante de la Universidad del pacífico
<b>Pasos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>
<b>Recepción de Documentos</b>	Pasante	Independientemente de la empresa transportadora que preste el servicio de reparto, quien recibe debe firmar con su nombre, CC, fecha y hora.
<b>Relacionar los documentos en el libro llamado</b>	Pasante	Dentro del libro encontrará una hoja con un formato definido, el cual pide ser diligenciado así:



<p>"Recepción Archivo y correspondencia".</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mes y día de recibido</li> <li>• Número de guía</li> <li>• Nombre del remitente, es la empresa que envía el documento (cliente)</li> <li>• Nombre del documento con su respectivo número de clasificación (si aplica).</li> <li>• En firma de recibido, se escribe el nombre del subgerente, quien actualmente es la señora Martha Milena Moreno.</li> <li>• Por último, la hora de recibido.</li> </ul>
<p>Reconocimiento del DO al cual pertenecen los paquetes de documentaciones recibidas</p>	<p>Pasante / Coordinadora de Importaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se investiga por medio de un informe físico que realiza la coordinadora del área de Importaciones, a quien se le pide que lo facilite para clasificarlos.</li> <li>• Para encontrar el DO se compara el número del contenedor, BL, y nombre del cliente representados en los documentos y en el informe.</li> <li>• Dado el caso de que el DO de los documentos no se</li> </ul>



		encuentre en el informe, se reporta la coordinadora y ella lo relaciona.
<b>Buscar las DIM</b>	Pasante	<p>Las DIM son carpetas en las cuales se guarda toda la documentación que los clientes requieren para efectuar sus importaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Esas carpetas se buscan inicialmente en los puestos de los compañeros digitadores, por consiguiente, en el área de contabilidad, despachos es otra opción, al igual que el puesto de la coordinadora de importaciones.</li><li>• Una vez encontrada la carpeta o DIM, es importante anotar de qué lugar se tomó la para su correcta devolución.</li></ul>
<b>REVISIÓN Y COMPARACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Pasante	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se extrae de la carpeta un paquete de revisión que está impreso en hojas reciclables y con</li></ul>



		<p>señalizaciones para ser fácil de identificar.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se procede a comparar los documentos del paquete con los originales que llegaron.</li><li>• Si hay contradicciones estas se señalan con lápiz</li><li>• Los documentos se organizan de la misma forma en que están ordenados en el paquete de revisión.</li><li>• Si falta algún documento, se escribe la observación en la plantilla de la carpeta, de lo contrario se elimina el pendiente que esta tiene en algunas ocasiones.</li></ul>
<b>SELLADO DE DOCUMENTOS ORIGINALES</b>	Pasante	<ul style="list-style-type: none"><li>• En la parte superior derecha, el sello es el número del DO.</li><li>• En la parte de atrás en una ubicación inferior derecha, va la fecha de recibido</li></ul>



<b>ENTREGA DE LAS DIM A LA COORDINADORA DE IMPORTACIONES</b>	Pasante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las revisa nuevamente.</li> <li>• Las devuelve al pasante</li> <li>• El recepcionista debe tomar las carpetas y ubicarlas en el lugar de donde las tomó (puestos de sus compañeros).</li> </ul>
--	---------	--

**Nota:** De esta manera se terminaría la primera función del recepcionista con la serie de instrucciones anteriormente descritas y bajo la finalidad de no frenar los demás procedimientos operacionales que deben realizar los compañeros con esos documentos que son indispensables para sus ejecuciones.

**PROCEDIMIENTO PARA DILIGENCIAMIENTO DEL CUADRO DE OPERACIONES**

Paso	Responsable	Actividad
<b>SELECCIÓN Y ORDEN DE DO</b>	Pasante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar las carpetas de Buenaventura, Cartagena y/o Bogotá.</li> <li>• Organizarlas en orden ascendente.</li> </ul>
<b>REGISTRO DE INFORMACIÓN</b>	Pasante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar la declaración de importación y el BL</li> </ul>



		<p>para anexar los datos que pide el cuadro.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Guardar toda la información registrada.</li></ul>
<b>REGISTRO DEL PEDIDO EN LA CARPETA DO YA DILIGENCIADA EN EL CUADRO</b>	Pasante	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se accede al sistema de Aduanas, customg.</li><li>• Seleccionar la opción de Importaciones.</li><li>• En pedido, se busca la fecha de creación del pedido para plasmarla en la carpeta DO.</li></ul>
<b>CREACIÓN DEL RADICADO</b>	Pasante	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cada radicado se realiza únicamente con 15 DO</li><li>• Las operaciones efectuadas en los terminales portuarios de Buenaventura (SPRBUN, TCBUEN y AGUADULCE) no pueden relacionarse con las de Cartagena ni las Aéreas. Por su</li></ul>



		<p>parte, las de Cartagena y Bogotá si pueden ir dentro de un mismo radicado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se imprimen 2 hojas para ser firmadas por la Subgerente, Martha Moreno.</li> <li>• Los paquetes completos se organizan para su posterior procedimiento que le corresponde al auxiliar de Aduanas, Vicky Valencia.</li> </ul>
--	--	---

**PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE PLANTILLAS**

Paso	Responsable	Actividad
LOCALIZACIÓN DE LA PLANTILLA	Pasante	En la carpeta "procesos" ubicada en el escritorio del computador, se encuentra una copia de plantilla.



<p><b>TRANSFERENCIA DE DATOS</b></p>	<p>Pasante</p>	<p>El documento base para su creación es el Sv</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se reemplaza el número de Sv</li> <li>• Nombre del cliente</li> <li>• Nombre del producto</li> <li>• Nombre del proveedor</li> <li>• Fecha de validez</li> </ul>
<p><b>VERIFICACIÓN Y ENTREGA</b></p>	<p>Pasante</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar que la información sea válida</li> <li>• imprimir</li> <li>• ubicar en el DO correspondiente</li> <li>• Remisión a la coordinación del Área</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE INFORMES DE INSPECCIONES**

Paso	Responsable	Actividad
<p><b>LOCALIZACIÓN DE FOTOGRAFÍAS</b></p>	<p>Pasante</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abrir WhatsApp web en el computador</li> <li>• En el grupo de Inspecciones de la</li> </ul>



## INFORME FINAL DE PRÁCTICA Y/O PASANTÍAS

Programa Administración de Negocios Internacionales

		empresa buscar las fechas de las que aún no tienen informe.
APERTURA DEL INFORME	Pasante	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abrir un Word</li><li>• como título se pega el encabezado de la primera foto de la Inspección.</li><li>• el orden se establece así, en una dirección horizontal: DO, Nombre del Cliente, ICA o Invima.</li></ul>



		<p>embalaje y carga contenerizada así:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Parte superior derecha, número del DO.</li><li>b) Nombre del cliente</li><li>c) DO sin limite</li><li>d) BL o documento de transporte</li><li>e) Precinto inicial y precinto de cierre</li><li>f) Número del contenedor</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Esta información se encuentra en los pedidos que ya tienen levante.</li><li>• Se escanea la planilla diligenciada y se pega en el Word de la Inspección a que corresponda</li><li>• Por último, se guarda con el número del DO sin límite, nombre del cliente y la especificación de ICA o</li></ul>
--	--	--



## INFORME FINAL DE PRÁCTICA Y/O PASANTÍAS

### Programa Administración de Negocios Internacionales

		Invima para su posterior publicación en el drive de la empresa.
<b>NOTA:</b> Es importante estar al día con estos informes, ya que a la empresa se le hacen auditorías y si estas no se encuentran en regla, tendrá que pagar multas hasta de cinco millones de pesos colombianos.		



<p><b>ESTRUCTURA Y ORDEN DE LAS FOTOGRAFÍAS</b></p>	<p>Pasante</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Son 8 fotografías las que deben ir relacionadas en el informe y organizadas de la siguiente manera:<ul style="list-style-type: none"><li>a) Contenedor cerrado</li><li>b) Precinto de Origen (sello de la naviera)</li><li>c) Contenedor medio abierto</li><li>d) Foto del producto</li><li>e) Foto de las etiquetas</li><li>f) Contenedor medio cerrado</li><li>g) Contenedor cerrado</li><li>h) Precinto de cierre (sello de la Agencia de Adunas)</li></ul></li><li>• Las imágenes deben quedar de un tamaño relativamente pequeño, puesto que, su ubicación es una fila de hoja de Word.</li><li>• Por cada Inspección 1 Word.</li></ul>
<p><b>DILIGENCIAMIENTO DE PLANILLA</b></p>	<p>Pasante</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diligenciar una planilla de verificación de</li></ul>

Fuente: Propia



### 3.4. APORTES A LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA (UNPA)

Como estudiante de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad del Pacífico, es relevante considerar que realizar el proceso de pasantías en ASECOMEXT SAS, deja en un escalafón muy alto a los estudiantes, maestros, directivos, administrativos y demás, que conforman esta entidad pública de educación superior, puesto que, el desempeño por parte de la pasante Yiseel Andrea Mosquera Estupiñan se califica como efectivo al haber alcanzado dos indicadores importantes en el campo de la administración (eficiencia y eficacia) evidenciados en contribuciones al área de estudio a través de la investigación y análisis que se presentan en este informe de grado, por su parte, cabe resaltar que se jugó un papel importante en la identificación de brechas entre la administración de una agencia de aduanas y propuestas de soluciones innovadoras que generan mejoras en sus procedimientos.

Por otro lado, la experiencia en el campo de prácticas permitió aplicar teorías y conceptos dentro de un contexto real alejado de la academia. Además, se identificó un alto potencial de desarrollo de habilidades profesionales como la toma de decisiones para conseguir resolución de problemas bajo un previo análisis.

En este sentido, se contribuye a la base de datos de la Institución Universitaria a través de la posterior publicación del informe en mención.



#### **CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta la experiencia y conocimientos adquiridos durante las pasantías en ASECOMEXT SAS, se concluye que, el Manual de Procedimientos para el cargo “Recepción de importaciones”, como propuesta estratégica planteada por parte de la estudiante demuestra un compromiso con la calidad y mejora continua de la empresa, lo cual va a permitirle desarrollar habilidades en la gestión de procesos aduaneros, siendo este, un valor agregado y altamente relevante para su carrera como profesional.

La implementación de este manual de procedimientos ha demostrado ser una estrategia efectiva para optimizar los recursos y garantizar la eficiencia de la empresa, ya que, su puesta en acción permitió organizar secuencialmente los procedimientos, reducir la utilización de recursos, optimizar los tiempos, estabilizar los procedimientos y establecer patrones fijos en la ejecución de tareas, incrementar la productividad al reducir los tiempos de respuesta, establecer un sistema de seguimiento y evaluar el desempeño del cargo.

En última instancia, se puede afirmar que, comprender el funcionamiento interno de una agencia de aduanas y el papel que desempeña en el comercio exterior, es crucial para aplicar conocimientos teóricos en un contexto práctico. Esto generó una interpretación más profunda de los conceptos aprendidos durante la carrera. La empresa ha demostrado un compromiso con el desarrollo profesional de sus empleados y pasantes bajo la visión de crecimiento y posicionamiento.

Así pues, los resultados sugieren que sea considerada la posibilidad de realizar una rotación por las dos áreas operativas que integran a la empresa para que el pasante pueda ampliar sus conocimientos y habilidades buscando participar en algunos proyectos que le permitan analizar, criticar y proponer estrategias de alternativas como solución a cualquier flagelo existente.

Para mejorar la eficiencia en el proceso de la implementación del manual, se recomienda que se establezcan indicadores clave de desempeño para medir la efectividad de este. De la misma manera, se propone realizar revisiones y actualizaciones semestrales para asegurar la relevancia y aplicabilidad. Por otro lado, sería recomendable involucrar a los empleados en este proceso lo cual puede generar un sistema de retroalimentación para que estos puedan sugerir mejoras al manual.

El hecho de mantener una actitud proactiva busca oportunidades de adoptar culturas de innovación y búsqueda continua de las mejoras pertinentes en las que debe verse inmersa la empresa para estar a la vanguardia y no perder competitividad, puesto que, el mundo del comercio exterior vive en una constante evolución de normativas actualizadas e implementación de nuevas tecnologías.



## **GLOSARIO**

**ADUANA:** Entidad gubernamental responsable de regular y controlar el comercio internacional.

**AGENCIA DE ADUANAS:** Empresa privada que se encarga de realizar trámites aduaneros en nombre de los importadores y exportadores.

**CALIDAD:** Grado en el que un proceso o servicio cumple con los requisitos y expectativas de los clientes.

**DESPACHO ADUANERO:** Proceso de tramitación de documentos y pagos para importar o exportar mercancías.

**EFICIENCIA:** Capacidad de lograr objetivos con el mínimo uso de recursos.

**IMPLEMENTACIÓN:** Proceso de poner en práctica un plan o proyecto.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:** Documento que establece los pasos y normas para realizar una tarea o proceso.

**OPERACIONES ADUANERAS:** Actividades relacionadas con el comercio internacional, como la importación y exportación de mercancías.

**PROCEDIMIENTO:** Conjunto de pasos y normas para realizar una tarea o proceso.

**PRODUCTIVIDAD:** Relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados.

**PROTOCOLO:** Conjunto de normas y procedimientos para realizar una tarea o proceso.

**SERVICIO:** Actividad o tarea que se ofrece para satisfacer las necesidades de los clientes.

**TRÁMITE ADUANERO:** Proceso de tramitación de documentos y pagos para importar o exportar mercancías.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Fayol, H. (1916). Principios administrativos. *Retrieved from*.  
[http://jotvirtual.ucoz.es/ADMON/PRINCIPIOS\\_ADMINISTRATIVOS.pdf](http://jotvirtual.ucoz.es/ADMON/PRINCIPIOS_ADMINISTRATIVOS.pdf)
- Fenalco Antioquia. (2021). ¿Cómo afecta la crisis de los contenedores al consumidor?  
<https://www.fenalcoantioquia.com/blog/como-afecta-la-crisis-de-los-contenedores-al-consumidor/>
- Galeano, M. (2004). Estrategias de investigación social cualitativa. Medellín., Colombia: La Carreta Editores.
- García, C. (2023). La Teoría de Frederick Taylor: Fundamentos de la Administración Eficiente. Teoría Online. <https://teoriaonline.com/teoria-frederick-taylor-sobre-administracion/>
- Hernández, S. R.; Fernández, C. & C.; Baptista, L. P. (2014). Metodología de la Investigación. Ciudad de México, México: McGraw-Hill.
- Roca, A. F., & García, C. M. Q. (2016). Importancia de los manuales de procedimientos para la mejora de los procesos operativos en las agencias de aduanas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, (2016\_10). En línea:  
<http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/10/aduanas.html>

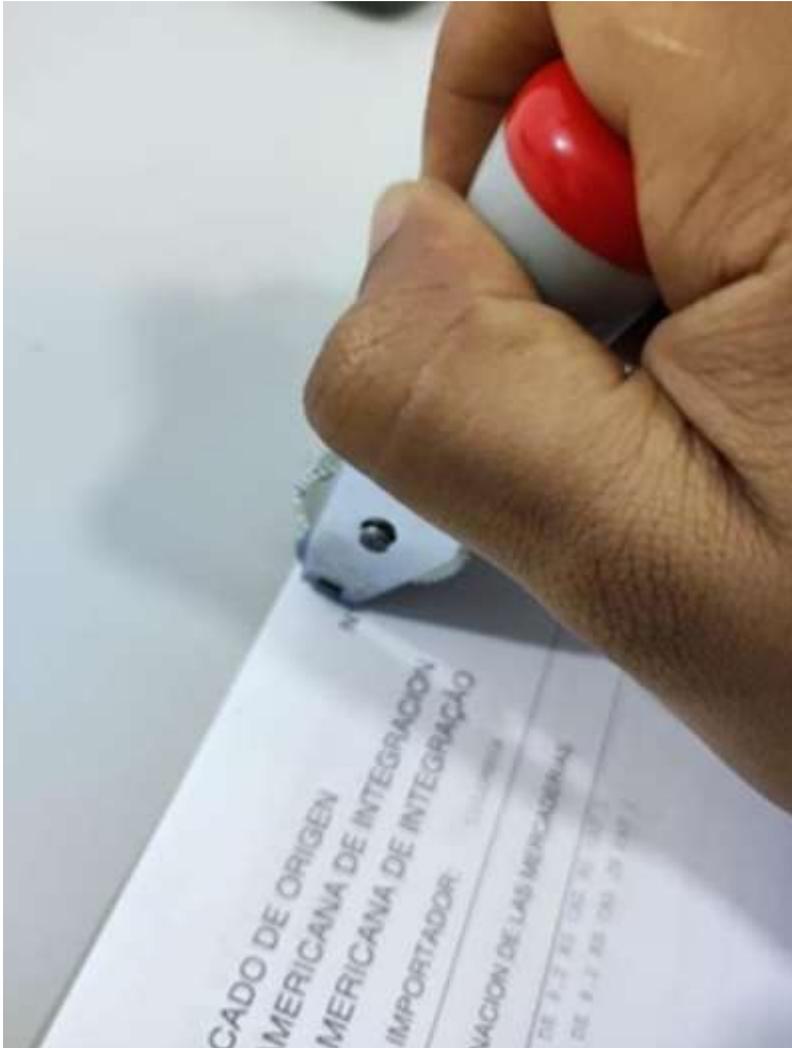
## ANEXOS

Anexo 1. Relación de documentos en el libro de correspondencia



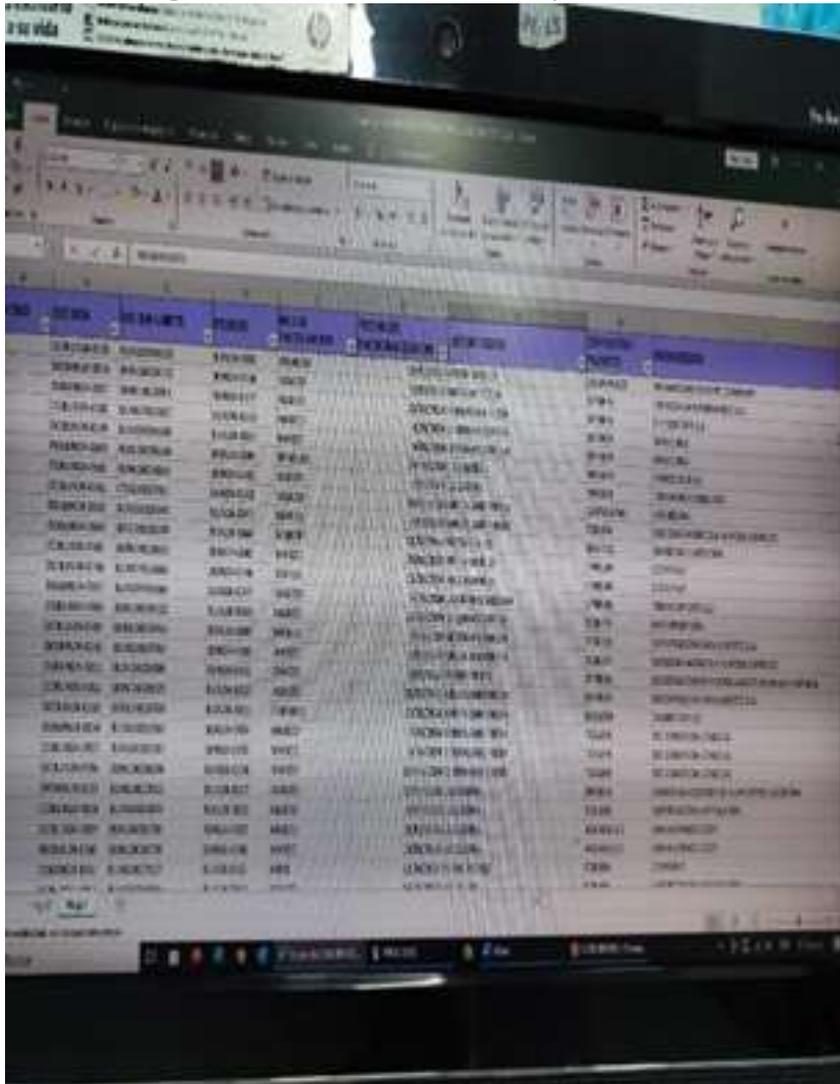
Fuente: Propia

Anexo2. Sellado de documentación



Fuente: Propia

Anexo 3. Diligenciamiento del cuadro de operaciones



The image shows a computer screen with a spreadsheet application open. The spreadsheet has several columns, including what appears to be 'FECHA', 'DESCRIPCIÓN', 'CANTIDAD', 'VALOR', and 'ESTADO'. The data is organized in a grid format, with many rows of entries. The text is somewhat blurry due to the photograph's quality, but the structure of the data is clear. The spreadsheet is the central focus of the image, illustrating the 'diligenciamiento' (filling out) of an operations ledger.

Fuente: Propia