

2023



Fortalecimiento del proceso operativo del área de  
Tránsito Aduanero de la agencia de aduanas ML  
SAS nivel1 Buenaventura



**Fortalecimiento del proceso operativo del área de transito aduanero de la agencia de  
aduanas ML SAS nivel1 buenaventura  
Informe de prácticas**

**Nombres de los Integrantes  
ANDRES MAURICIO LEMOS  
JONATHAN PEREA GRANJA**

**Universidad del Pacifico  
Programa Administración de Negocios Internacionales  
Práctica empresarial  
Buenaventura-Colombia  
Tutor. Dagoberto Riascos Micolta**

**Marzo, 17 de 2023**

**Fortalecimiento del proceso operativo del área de tránsito aduanero de la agencia  
de aduanas ML SAS nivel 1 Buenaventura  
Informe de prácticas**

Nombres de los Integrantes  
ANDRES MAURICIO LEMOS  
JONATHAN PEREAGRANJA

Presentado como requisito de grado para optar al título de: Profesional en Administración  
de Negocios Internacionales

Director: Mg. Dagoberto Riascos Micolta

Línea de Investigación: Competitividad del nodo portuario, comercio exterior, la economía regional  
frente al mundo globalizado, desarrollo empresarial

Universidad del Pacífico  
Programa Administración de Negocios Internacionales  
Práctica empresarial

Buenaventura, Colombia

Marzo, 17 de 2023

## **DEDICATORIA**

El éxito de este proyecto se lo dedicamos primeramente a Dios que nos permitió nacer y como en ésta ocasión, nos dio la fuerza, fe y esperanza necesaria para no desistir como en muchas ocasiones llegamos a pensar por lo pesado que en ocasiones se ponen las cargas o situaciones que se nos presentan en el día a día, así mismo nos iluminó para poder ir superando cada una de ellas, a nuestras familias por estar siempre presente dándonos su apoyo incondicional y demás personas que de una u otra manera aportaron su granito de arena en todo nuestro proceso de formación.

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar agradecemos a Dios todo poderoso por permitirnos llegar a este punto de nuestra vida profesional, a nuestras familias y amigos que nos mantuvieron enfocados en nuestra meta con la firme convicción de ver realizados nuestros sueños; agradecemos su apoyo constante de múltiples maneras que hoy nos permite la culminación de la carrera de administración de negocios internacionales.

A nuestros docentes, compañeros y tutor por tener siempre la disponibilidad y apoyarnos en este camino.

Finalmente, a la Agencia de Aduanas ML S.AS. Nivel 1 por darnos la oportunidad de realizar nuestras pasantías y así poder conocer sus procesos operativos que nos permitieron aprender cómo funciona una agencia de aduanas y específicamente, el tránsito aduanero, lo cual nos sirvió para complementar nuestra formación académica y profesional.

## RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar cómo podemos mejorar el proceso de tránsito aduanero en la agencia de aduanas ml, proceso que involucra la presentación de las declaraciones de tránsito aduanero, facturación y retiro de mercancía en los diferentes puertos colombianos cumpliendo a cabalidad con los requisitos exigidos por la autoridad aduanera colombiana DIAN, cabe destacar que es fundamental la revisión de las etapas operativas del proceso de tránsito aduanero para determinar las falencias y obstáculos a superar para dar mejora y cumplir con el objetivo trazado en este trabajo

De acuerdo a lo anterior se realizó el análisis y descripción de las etapas y los diferentes intervinientes en el proceso de tránsito aduanero en la agencia de aduanas encontrando problemas o falencias que hacen que se retrase el proceso de presentación de declaraciones, como lo son las demoras en la confirmación de descripción de la mercancía, demoras en obtener el bl original, verificaciones tardías en el código de depósito destino de la mercancía, estas falencias llevan a que se puedan generar sobrecostos a los clientes y por consiguiente a la agencia de aduanas.

Dicho esto, consideramos realizar un fortalecimiento en los factores incidentes en las falencias del proceso de tránsito aduanero en la agencia de aduanas ml, a través de diferentes acciones de mejora que permitan la presentación a tiempo de las declaraciones de tránsito y con ello reducir los costos de los clientes en cuanto al retiro de su carga de los puertos colombianos ofreciendo calidad y eficiencia en estos.

***Palabras clave: Dian, tránsito aduanero, depósito, declaraciones, descripción, puertos, carga, facturación.***

## **ABSTRACT**

The objective of this was to determine how we can improve the customs transit process in the ML customs agency, a process that involves the presentation of customs transit studies, billing and withdrawal of merchandise in the different Colombian ports to comply with the requirements demanded by the Colombian customs authority DIAN, it should be noted that it is essential to review the operational stages of the customs transit process to determine the shortcomings and obstacles to overcome to improve and meet the objective outlined in this work. In accordance with the above, the analysis and description of the stages and the different participants in the customs transit process in the customs agency was carried out, finding problems or shortcomings that cause the declaration submission process to be delayed, such as delays in the confirmation of the description of the merchandise, delays in obtaining the original bl, late verifications in the destination warehouse code of the merchandise, these shortcomings lead to cost overruns for customers and consequently for the customs agency. Having said this, we consider reinforcing the incident factors in the failures of the customs transit process in the ML customs agency, through different improvement actions that allow the timely submission of transit declarations and thereby reduce costs. of clients regarding the removal of their cargo from Colombian ports, offering quality and efficiency in these.

**Keywords: Dian, customs transit, deposit, declarations, description, ports, cargo, billing.**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1. CAPITULO I: PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA .....</b>	<b>3</b>
1.1 RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA.....	4
1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA.....	4
1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	4
1.4 OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN .....	4
1.4.1 Objetivo.....	4
1.4.2 Alcance .....	4
1.5 MISIÓN, VISIÓN, VALORES CORPORATIVOS.....	4
1.5.1 Misión.....	4
1.5.2 Visión.....	5
1.5.3 Valores corporativos .....	5
1.6 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	5
1.7 RESEÑA HISTÓRICA.....	5
<b>2.CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DEL AREA EN LA CUAL SE DESARROLLA LA PRACTICA PROFESIONAL DIRIGIDA O PASANTÍA .....</b>	<b>6</b>
2.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA .....	6
2.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	6
<b>3. CAPITULO III: DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LAPRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA O PASANTÍA.....</b>	<b>6</b>
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	7
3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7



3.2 PREGUNTA PROBLEMA .....	8
3.3 OBJETIVOS .....	8
3.3.1 Objetivo general .....	8
3.3.2 Objetivos específicos.....	8
3.4 MARCO TEÓRICO.....	9
3.5 METODOLOGÍA.....	10
3.6 ESTRATEGIAS PROPUESTAS .....	11
3.6.1 Organización de la orden de trabajo .....	11
3.6.2 Capacitación constante para el personal .....	11
3.6.3 Confirmación de crédito interno.....	11
3.6.4 Resultados esperados.....	12
3.7 LIMITACIONES CONFRONTADAS EN LA PRACTICA.....	12
3.8 APORTES DEL PASANTE A LA EMPRESA.....	12
3.9 APORTES DEL PASANTE A LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA (UNPA) .....	13
<b>4. CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>13</b>
4.1 CONCLUSIONES.....	13
4.2 RECOMENDACIONES .....	13
4.3 BIBLIOGRAFÍA.....	14
4.4 ANEXOS .....	15

## INTRODUCCIÓN

El crecimiento económico del país en 2022 comenzó con buen ímpetu, mejorando el primer semestre del año, sobre todo la parte de productos minero, energéticos. Existen elementos estructurales y otros coyunturales, básicamente, la parte logística los costos internos de transporte de mercancía, sumado a la demora en la escena de una exportación e importación donde la facilitación del comercio sería mucho más ágil, lo que limita el crecimiento del comercio exterior como parte central. Además, en lo coyuntural existe cierta prevención en cuanto a lo que vaya a pasar con el nuevo gobierno y no es posible prever todo hasta principios del año entrante. Son varios los elementos que convergen vivamente para que Colombia logre un salto cuantitativo en la oferta exportable y en los volúmenes que se debieran manejar. *Evolución del Comercio Exterior en Colombia 2022. En: (Autor: Datasur.com).*

La salud financiera de Colombia cuenta con una política económica a nivel fiscal y monetaria muy llamativa en el mercado internacional, debido a organismos multilaterales es una política que ha rendido a las deudas, es una política que ha cumplido sin caer en default financieramente. Se ha aumentado la deuda externa en la parte fiscal y se requiere más ingresos, por eso aplicar la oferta exportable y el volumen de exportaciones es vital para recuperar el equilibrio en la balanza comercial, ya que lo anterior, hace una presión sobre la tasa de cambio en general. Las tasas de interés se encuentran altas y en este momento el jugador que marca el tablero del juego es principalmente Estados Unidos y otras perturbaciones a nivel internacional, posterior a la pandemia como la crisis de Ucrania y la crisis energética en Europa. Se puede deducir que el direccionamiento de la política financiera colombiana está acomodándose al mercado internacional y es ortodoxa, es juiciosa, estando reconocido por los organismos multilaterales. *Evolución del Comercio Exterior en Colombia 2022. En: (Autor: Datasur.com).*

Mientras Colombia tarda más de seis días en realizar, de principio a fin, un proceso exportador, Panamá y Perú lo hacen en máximo dos lo cual, nos permite ver la notable desventaja competitiva que tenemos. Para lograr mayores eficiencias hace falta que la Dian tenga una plataforma tecnológica de aduanas con la que se genere una interoperabilidad con entidades como el ICA, el Invima y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, así como incentivar figuras de confianza como el Operador Económico Autorizado, que funciona como una acreditación global que garantiza las buenas prácticas en la cadena internacional de suministros de mercancías. *(Javier Diaz, presidente de Analdex 2022. Colombia, entre los países menos competitivos en materia de logística. En: revista Semana).*

Luego de estudiar y analizar los anteriores antecedentes del país en materia de logística y teniendo en cuenta que estamos en proceso de participar de los diferentes proyectos que se implementaran en el éste para el área mencionada anteriormente, debemos estar preparados para ser cada vez más competentes y estar a la vanguardia de las operaciones logísticas a nivel nacional e internacional. Dicho esto, nos disponemos a realizar un diagnóstico sobre las operaciones de transito aduanero en el país con el objetivo de conocer cada una de las etapas del proceso de que se deben llevar a cabo para lograr el retiro y traslado de mercancías de manera exitosa, específicamente en la agencia de Aduanas ML SAS NIVEL 1 de Buenaventura, la cual tiene como uno de sus objetos sociales el ejercicio de manejar mercancías en la modalidad de Tránsito Aduanero o DUTA, que nos permitan identificar en qué parte de la operación se está fallando y que deja como resultado insatisfacción de algunos clientes por la demora en los procesos. Por lo anterior, se propone el fortalecimiento del proceso operativo del área de Tránsito Aduanero de la Agencia de Aduanas ML SAS NIVEL 1 Buenaventura.

## 1. CAPITULO I: PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Magnum Logistics S.A.S

Somos un operador logístico integral con 21 años de experiencia en el sector; funcionamos como un aliado estratégico, facilitando soluciones integrales a la medida de nuestros clientes, lo que ha permitido garantizar altos estándares de calidad en la cadena de abastecimiento. Además, nuestra estrategia de Operador Logístico está soportada por nuestras cuatro compañías que son: (Magnum logistics, 2018)

Magnum Logistics S.A.S, Agencia de Aduanas ML S.A.S Nivel 1, Logística OTM S.A.S y Magnum Zona Franca S.A.S. (Magnum logistics, 2018)

La agencia de Aduanas ML S.A.S Nivel 1, hace parte de este grupo y es la empresa encargada del desarrollo de los procesos de agenciamiento aduanero con la capacidad de generar valor a nuestros clientes con conocimiento, tecnología y un talento humano idóneo. Se encuentra situada en el departamento de ANTIOQUIA, en la ciudad de MEDELLIN y su dirección postal es CALLE 16 41 210 OF 104 404, MEDELLIN, ANTIOQUIA. (Magnum logistics, 2018)

Servicios que presta:

Gestionamos con tecnología y conocimiento, procesos de importación y exportación de mercancías.

Prestamos asesoría legal en comercio exterior y servicios complementarios de clasificación arancelaria, trámites de licencias, registros, certificados de origen, obtención de vistos buenos ante entidades gubernamentales y reconocimiento de mercancías.

Capacitamos en materia de comercio exterior, dado nuestro conocimiento permanente de la regulación y las competencias de nuestro personal

Gestionamos flujo de información y documentos en línea, que reducen tiempos de respuesta en sus procesos y costos de operación. (Magnum logistics, 2018)

Actualmente emplea a 404 (2022) personas. En sus últimos aspectos financieros destacados, Agencia de Aduanas MI S.A.S. Nivel 1 reportó aumento de ingresos netos de 31,95% en 2021. Su Activo Total registró crecimiento de 31,12%. El margen neto de Agencia de Aduanas MI S.A.S. Nivel 1 aumentó 4,57% en 2021. (Magnum logistics, 2018) (Magnum logistics, 2018)

## 1.1 RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA

Agencia de aduanas ML SAS nivel 1 (Colombia)

## 1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA

Sector de transporte y almacenamiento (Otras actividades complementarias al transporte)

## 1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Sede Buenaventura

Calle 7 # 3 – 06 Edificio Pacific Trade Center

Ver anexo 1

## 1.4 OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN

### 1.4.1 Objetivo

Nuestro objetivo es Nacionalizar las mercancías de importación, dando cumplimiento a las disposiciones legales vigentes y acuerdos de nivel de servicio pactados con los clientes.

### 1.4.2 Alcance

Este procedimiento aplica desde la recepción de la Instrucción de Servicio Aduanero hasta la entrega de los documentos al área contable para su facturación, posterior archivo y custodia de la documentación

## 1.5 MISIÓN, VISIÓN, VALORES CORPORATIVOS

### 1.5.1 Misión

En Magnum Logistics S.A.S, Agencia de Aduanas ML S.A.S, Magnum Zona Franca S.A.S y Logística S.A.S., entregamos un servicio superior mediante el gerenciamiento de los procesos logísticos con responsabilidad y seguridad, a través del conocimiento, innovación y tecnología, generando desarrollo, mejores condiciones a nuestros empleados y rentabilidad para los clientes y los accionistas. (Magnum logistics, 2018)

## 1.5.2 Visión

Logística integral y en línea.

## 1.5.3 Valores corporativos:

Son valores éticos de la Empresa a través de los cuales se desarrollan los principios aquí expresados:

**RESPECTO:** Es actuar reconociendo los derechos y la dignidad de las personas, las instituciones y el entorno.

**INTEGRIDAD:** Hacer las cosas bien, siendo coherentes en lo que se piensa, se dice y se hace, así nadie nos esté viendo.

**CONFIANZA:** Es la base de toda relación. Es la seguridad que transmitimos a nuestros clientes porque tomaremos la mejor decisión posible.

**HUMILDAD:** Consiste en callar nuestras virtudes y permitir a los demás descubrirlas.  
(Magnum logistics, 2018)

## 1.6 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Agencia de Aduanas MI S.A.S. Nivel 1 es una empresa en Colombia, con sede principal en Medellín. Opera en Otros Servicios Relacionados con el Transporte sector. La empresa fue fundada en 25 de abril de 2006. (Magnum logistics, 2018)

La empresa Agencia De Aduanas MI S A S Nivel 1 Agencia De Aduanas MI S A S Nivel 1 está constituida como una SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA. La actividad a la que se dedica la empresa Agencia De Aduanas MI S A S Nivel 1 es Otras actividades complementarias al transporte. (Magnum logistics, 2018)

## 1.7 RESEÑA HISTÓRICA

Agencia de Aduanas MI S.A.S. Nivel 1 es una empresa en Colombia, con sede principal en Medellín. Opera en Otros Servicios Relacionados con el Transporte sector. La empresa fue fundada en 25 de abril de 2006. Actualmente emplea a 485 (2023) personas. En sus últimos

aspectos financieros destacados, Agencia de Aduanas MI S.A.S. Nivel 1 reportó aumento de ingresos netos of 43,97% en 2022. Su Activo Total registró crecimiento of 13,28%. El margen neto de Agencia de Aduanas MI S.A.S. Nivel 1 aumentó 1,52% en 2022. (Magnum logistics, 2018)

## **2.CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DEL AREA EN LA CUAL SE DESARROLLA LA PRACTICA PROFESIONAL DIRIGIDA O PASANTÍA**

### **2.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA**

Fuente: sistema Soul

Ver anexo 2

### **2.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

La Agencia de Aduanas ML se encuentra ubicada en Calle 8 #2 B -22 Edificio. Puerto Verde, Oficina 501 Buenaventura

Ver anexo 1

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

El desarrollo de las actividades realizadas en la práctica se dividió en dos momentos, el momento inicial consistió en realizar las siguientes funciones dentro del proceso operativo del área de transito aduanero de la agencia de aduanas ML SAS:

1. Radicación de documentos en la DIAN.
2. Verificar la documentación y comparar la misma con lo establecido normativamente para alertar sobre documentación faltante o errada.
3. Reportar el manejo financiero adecuadamente y en los tiempos Establecidos
4. Gestionar documentación faltante con el servicio al cliente

5. Diligenciar oportunamente y de forma correcta y precisa lasDeclaraciones de transito aduanero
6. Escuchar las necesidades y prioridades que reporta el servicio al cliente para la gestión de las declaraciones
7. Radicación de documentos e inspecciones ICA y sanidad, Invima

En el segundo momento se plantea la siguiente estructura investigativa que permitiera generar alternativas de solución:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

PREGUNTA PROBLEMA

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

MARCO TEORICO

METODOLOGIA

RESULTADOS ESPERADOS

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

### 3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día es fundamental el tema de la internacionalización de las empresas de un país, es tan importante que permite llevar a una empresa al éxito o al fracaso, son tantos factores que pueden incidir al éxito como a lo contrario, y es ahí donde las empresas tienen que determinar qué acciones deben de tomar en pro de obtener experiencia comercial internacional mediante estrategias que le permitan establecer vínculos con clientes en el exterior y sus intermediarios a fin de que la balanza se incline al éxito, es aquí donde las agencias de aduanas como intermediarios del comercio exterior juegan un papel clave debido a que su función debe



contribuir al dinamismo y eficiencia de los procesos exigidos por la autoridad aduanera en cualquier país basados en la norma o jurisdicción aplicable.

De acuerdo al análisis realizado a la agencia de aduanas ml sas se pudieron evidenciar deficiencias en ciertos puntos del proceso de transito aduanero que afectan directamente a los tiempos de presentación de los formularios y que pueden generar consecuencias no deseables, situaciones como demoras en confirmación de descripciones en español de mercancías para las declaraciones de tránsito, demoras en las solicitudes de anticipo, recepción de bls originales tardíos, estas situaciones pueden generar consecuencias como el vencimiento de los términos para presentar las declaraciones, incremento en los precios finales del producto debido a gastos portuarios, de ahí parte la necesidad de tener e implementar un plan de mejoramiento que permita subsanar estas situaciones problemáticas mediante acciones puntuales que permitan la eficiencia en los procesos de transito aduanero de la agencia de aduanas ml.

### 3.2 PREGUNTA PROBLEMA

¿Puede un plan de mejoramiento fortalecer el proceso operativo del área de transito aduanero de la agencia de aduanas ML SAS nivel 1?

### 3.3 OBJETIVOS

#### 3.3.1 Objetivo general

Implementar un plan de mejoramiento que permita corregir las anomalías encontradas en el proceso de transito aduanero de la AGENCIA DE ADUANAS ML SAS NIVEL 1 de Buenaventura para fortalecer el proceso operativo.

#### 3.3.2 Objetivos específicos

- Identificar cada de una de las fases en el procedimiento de un tránsito aduanero eficiente,

desde la prealerta de la carga hasta la finalización de la modalidad.

- Indagar los inconvenientes presentados en el proceso de tránsito aduanero mediante métodos cualitativos y cuantitativos que permitan medir tiempos de proceso.
- Implementar un plan de mejoramiento para aplicar en las fases del proceso en las cuales se encontraron las falencias con acciones específicas para garantizar el cumplimiento de tiempo de entrega.

### 3.4 MARCO TEÓRICO

Según el autor Adam Smith en su libro *La naturaleza y causa de la riqueza de las naciones* (1776) "Tanto los individuos como los países, debían especializarse en la producción e intercambio de aquellos bienes que produjesen más baratos y lo intercambiasen por otros bienes producidos a menor costo por otros países o por otros individuos. Su teoría se fundamentaba básicamente en que las ganancias del comercio internacional se debían al principio de la ventaja comparativa, esto es, a partir del aprovechamiento de la dotación de recursos o de las "diferencias de costes en términos absolutos". (Smith, 1776)

En concordancia con la premisa anterior, es fundamental que la agencia de aduanas ml sas como objeto de investigación y estudio en este informe sea dimensionado como un elemento dentro del proceso de intercambio de bienes entre países, debido a que funge como un actor interviniente entre las negociaciones de personas, empresas y países que buscan rentabilidad y reciprocidad comercial mediante normas y reglas claras de juego que permitan introducir productos al territorio nacional y exportar a países objeto de esa reciprocidad cumpliendo con los requisitos legales, y es ahí donde las agencias de aduanas intervienen buscando los costes mínimos en importación, adaptándose también a la normativa para aprovechar las normas y oportunidades del resultado del intercambio comercial de países.

En adición a esto es sensato referirse al gremio de las agencias de aduanas dentro del artículo 12 del Decreto 2883 de 2008 se establece lo siguiente "Las agencias de aduanas son las personas jurídicas autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para ejercer el agenciamiento aduanero, actividad auxiliar de la función pública aduanera de 21 naturaleza mercantil y de servicio, orientada a garantizar que los usuarios de comercio exterior que utilicen sus servicios cumplan con las normas legales existentes en materia de importación,

exportación y tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades” (Ministerio de Comercio I. y., Decreto 2883 de 2008, 2008)

En relación a la anterior declaración, decimos que las agencias de aduanas son parte fundamental del comercio internacional y que las empresas tienen estrecha relación con estas agencias, debido a que la mayoría de estas empresas no tienen un área de comercio exterior que se encargue de cumplir los requisitos legales para importar o exportar y es sumamente importante que las empresas hagan uso de estas para adaptarse a las normas vigentes, las agencias de aduanas tienden a mejorar la productividad y costos tanto internos como externos de las empresas importadoras.

La competitividad entre agencias de aduanas permite que se mejoren tiempos de nacionalización, exportación y tránsito aduanero, lo que se refleja en un menor costo de proceso para los importadores y exportadores.

### 3.5 METODOLOGÍA

Para la realización de este informe se utilizó una metodología mixta con la cual buscamos aprovechar cada característica y proceso de la metodología cualitativa y cuantitativa con el fin de identificar e indagar los aspectos claves que nos presentan las falencias encontradas en el proceso de tránsito aduanero en la agencia de aduanas ml sas,

Al tener un enfoque cualitativo se asegura la participación de los intervinientes directos en el proceso de tránsito aduanero como lo son los coordinadores de servicio al cliente coordinadores operativos y tramitadores con entrevistas y observaciones, revisión de manual de procedimiento para así tener un panorama de las fallas en los procesos de tránsito aduanero que tienen incidencia directa en los tiempos de presentación de las declaraciones de tránsito aduanero.

Desde el enfoque cuantitativo podemos garantizar los resultados numéricos mediante herramientas como lo son las encuestas que se realizarán a los intervinientes del proceso de tránsito aduaneros para obtener los resultados referentes a las demoras en las presentaciones de las declaraciones de tránsito y retiro de la carga del puerto.

El mix de estas 2 metodologías darán una perspectiva amplia en la identificación de las falencias y la resolución de las mismas mediante el plan de mejoramiento aplicable a la agencia de

aduanas ml sas con miras a la satisfacción del cliente con el cumplimiento de los tiempos acordes a la normatividad aduanera vigente.

### 3.6 ESTRATEGIAS PROPUESTAS

En el análisis previamente realizado a la agencia de aduanas ml se encontró el problema relacionado con los tiempos de presentación de la declaración de transito aduanero, es por ellos que se realizara el fortalecimiento correspondiente en las etapas del proceso con el fin de mitigar esta falencia y tener mejores resultados.

#### 3.6.1 Organización de la orden de trabajo

Es vital que en la etapa de la creación de la orden de trabajo el coordinador de servicio al cliente confirme la descripción de la mercancía con el cliente, ya que esto incide directamente en el proceso de presentación de la declaración de transito aduanero, es por ello que en el momento de recibir la instrucción de orden de trabajo de un nuevo procesos de transito aduanero de cualquier cliente el servicio al cliente pida la descripción al cliente.

#### 3.6.2 Capacitación constante para el personal

Es importante tener una capacitación constante referente al procedimiento de transito aduanero, esto con el fin de identificar nuevos lineamientos de la autoridad aduanera para la presentación y retiro de los tránsitos aduaneros en los puertos designados, es por ello que podemos realizar alianzas con personal de la FITAC con el fin de estar actualizados en normatividad aduanera.

#### 3.6.3 Confirmación de crédito interno

En este apartado es importante mencionar que al recibir un nuevo pedido por parte del cliente verificar el estado del crédito, debido que los pagos a las navieras y agentes de carga pueden retrasar el proceso de presentación de la declaración de transito aduanero ya que el Documento de transporte o BI puede cambiar al recibirlo original y con ello pueden producirse sobre costos o una mala digitación de la declaración de tránsito.

#### 3.6.4 Resultados esperados

Se espera una optimización en los tiempos de los procesos de la elaboración de las declaraciones de tránsitos aduaneros y entrega de documentos a los transportes para retiro de carga, mediante la implementación de un plan de mejoramiento que contribuya mediante acciones específicas a la mejora continua del proceso de tránsito aduanero en la agencia de aduanas ml sas, garantizando así la satisfacción del cliente,

La normatividad aduanera en su decreto 1165 de 2019 de la Dian dice que una vez se encuentre el manifiesto de la carga en estado descargado total o finalización en sistema muisca de la Dian se debe proceder a la presentación de la declaración de tránsito aduanero dado que los términos de vencimiento de la modalidad de tránsito aduanero son de 5 días hábiles una vez finalice el manifiesto en sistema muisca, este proceso de presentación se esta demorando de 1 a 2 días en realizarse en la agencia de aduanas ml una vez finaliza el manifiesto en sistema muisca, esperamos que con las acciones del plan de mejoramiento este procesos se realice una vez la carga finalice a más tardar al día siguiente de la finalización dado que hay factores externos como por ejemplo que la finalización la naviera o el agente carga la haga en horas de la noche o un día no hábil.

#### 3.7 LIMITACIONES CONFRONTADAS EN LA PRACTICA

En cuanto a este punto se encontró que hay ciertos inconvenientes con agencias de carga y navieras que demoran en el envío de formularios 1166 de radicación de la carga ante la Dian, lo cual podría ser un riesgo para la presentación de las declaraciones de tránsito aduanero.

En un aspecto interno lo podríamos llamar una limitación interna en cuanto al uso de las impresoras en la oficina ya que solo hay 2 disponibles y somos más de 30 personas que frecuentemente imprimimos documentos en masa lo que podría generar traumatismos o demoras en procesos de entrega de documentación.

#### 3.8 APORTES DEL PASANTE A LA EMPRESA

Se formuló e implemento un plan de mejoramiento con acciones que evidenciaron mejoras desde la eficiencia y la efectividad del proceso, este documento de informe de pasantías es una

guía que se puede tomar como referencia para desarrollar procesos que permitan el fortalecimiento de otras áreas de la empresa.

### **3.9 APORTES DEL PASANTE A LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA (UNPA)**

Este documento permite a la institución dar evidencias del desarrollo de las prácticas de los estudiantes del programa de administración de negocios internacionales el cual les permite hacer formación práctica en terreno, mejorar los indicadores de graduación del programa, cumplimiento de las condiciones de calidad del programa con fines de renovación de registro calificado, documento que se puede convertir en artículo o capítulo de libro, material para desarrollar temáticas en clases, además de ser una guía y referencia de consulta de otras personas para el desarrollo de sus documentos o continuación de mejoramiento de los procesos en la empresa.

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

### **4.1 CONCLUSIONES**

El presente trabajo realizado por estudiantes de la Universidad del Pacifico, luego de realizar su etapa productiva en la modalidad de pasantía, se deja evidencia escrita sobre el estudio realizado al área de Transito Aduanero de la Agencia de Aduanas ML SAS NIVEL 1 en Buenaventura y sus hallazgos, los cuales requieren la implementación del fortalecimiento de los procesos operativos en su área de Transito Aduanero para optimizarlos.

Se busca que, con el presente documento, la Agencia de Aduanas ML SAS NIVEL 1 en Buenaventura y la comunidad en general pueda identificar y dar soluciones a los factores negativos que afectan el éxito en sus operaciones de Tránsito Aduanero en impiden el éxito de sus operaciones.

Se logró diagnosticar el área de Transito Aduanero de la Agencia de Aduanas ML SAS NIVEL 1 de Buenaventura encontrando que mueven grandes volúmenes de carga regularmente lo cual le ha permitido tener el prestigio que tiene hasta este momento.

## 4.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda tomar en cuenta las observaciones plasmadas en el presente documento con el fin de poder fortalecer los procesos operativos del área de Tránsito Aduanero de la Agencia de Aduanas ML SAS NIVEL 1 en Buenaventura.

Se recomienda estar atentos a la normatividad y sus incidencias en el proceso logístico, siempre y cuando puedan llegar afectar los procesos de Tránsito Aduanero.

Se recomienda indagar más y confirmar en lo posible acerca de las descripciones de la mercancía una vez el cliente envíe el pedido nuevo a la agencia de aduanas

Se recomienda tener capacitaciones continuas referentes a nuevos decretos de la Dian y fortalecer al personal en la norma aduanera.

## 4.2 REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

Ministerio de Comercio, I. y. (2008). Decreto 2883 de 2008. Bogota, Colombia.

Ministerio de Comercio, I. y. (2019). Decreto 1165 del 2019 . Bogota, Colombia .

Ministerio de Comercio, I. y.-H. (2019). Decreto 1165 Articulo 34 . Bogota.

Portal Agencia de Aduanas ML SAS NIVEL 1

<https://www.magnum.com.co/>

Fundamentos para la internacionalización de las empresas

<https://www.iberglobal.com/index.php/escuela-de-comercio- exterior/1453-por-que-internacionalizarse>

Evolución del Comercio Exterior en Colombia 2022

<https://zonafrancapc.co/evolucion-del-comercio-exterior-en-colombia-2022/>

Colombia, entre los países menos competitivos en materia de logística. ¿Dónde están las fallas?

<https://www.semana.com/mejor-colombia/articulo/colombia-entre-los-paises-menos-competitivos-en-materia-de-logistica-donde-estan-las-fallas/202200>



#### 4.4 ANEXOS

##### **Anexo 1:** Ubicación geográfica agencia de aduanas MI sas, (Magnum logistics, 2018)



**Fuente:** (Magnum logistics, 2018)

**Anexo 2:** Organigrama agencia de Aduanas MI sas. (Magnum logistics, 2018)



**Fuente:** (Magnum logistics, 2018)