

**INFORME PRACTICA EMPRESARIAL REALIZADO EN LA AGENCIA DE ADUANAS COLMAS S.A.S
NIVEL 1 SEDE BUENAVENTURA**

NIKOLD NATHALIA RIASCOS ANGULO



**UNIVERSIDAD DEL PACIFICO
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
BUENAVENTURA, COLOMBIA
2023**

**INFORME PRACTICA EMPRESARIAL REALIZADO EN LA AGENCIA DE ADUANAS COLMAS S.A.S
NIVEL 1 SEDE BUENAVENTURA**

NIKOLD NATHALIA RIASCOS ANGULO

**INFORME DE PASANTÍA PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL TÍTULO
DE:ADMINISTRADORA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**DIRECTOR:
BRIGITTE TERESA CORREA ESTACIO**

LÍNEA DE PROYECCIÓN SOCIAL

**COMPETITIVIDAD DEL NODO PORTUARIO; COMERCIO EXTERIOR; LA ECONOMIA REGIONAL
EN UN MUNDO GLOBALIZADO; DESARROLLO EMPRESARIAL**

**UNIVERSIDAD DEL PACIFICO
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
BUENAVENTURA, COLOMBIA
2023**

DEDICATORIAS

Dedicado a todos aquellos que creen en lo imposible, a los que saben que en DIOS no hay limitaciones, mi familia amigos y a mi

AGRADECIMIENTOS

No hay manera, forma o posibilidad que alguien pueda lograr algo sin ayuda de DIOS, porque él es el que da la sabiduría, la fuerza, la motivación y la inteligencia para alcanzar lo que el hombre se propone, por esta razón le doy gracias al creador de todo lo que existe por permitir de avance un peldaño más en mi vida.

Gracias a DIOS, por haberme instalado en la familia tan hermosa que dispuso para mí, gracias a mi madre, hermano, abuelos y demás familiares, que han sido un apoyo constante a lo largo de mi vida, los que a pesar de los altibajos a los que nos enfrentamos diariamente, nunca han desistido y siempre han tenido esa palabra de aliento para levantarme en mis peores momentos.

Gracias a mis compañeros de clase, porque me enseñaron a trabajar en equipo, a saber, que es esforzarse, con los que pase horas y horas de arduo trabajo, gracias por aquellas risas, enojos, luchas constantes, esas circunstancias forjaron un carácter en mi haciéndome mejor persona

Gracias a mis profesores, por compartir su conocimiento conmigo, por exigir al máximo dotándonos de experiencia.

Gracias a la universidad del pacifico de buenaventura, por brindarle a la comunidad la oportunidad de crecer construyendo una sociedad pujante con la capacidad de cambiar su historia, a través de la educación, gracias por el compromiso que los caracteriza, velando por prepararnos desde un enfoque académico y ético, moldeando profesionales íntegros para servir a un País que tanto lo necesita.

Le doy gracias a DIOS, por mí, por hacer de mí una mejor persona, hoy que tantos jóvenes toman caminos equivocados, queriendo vivir una vida desenfadada, sin responsabilidades, hoy que el mundo, esta involucionando, trastornando el significado del éxito, DIOS me dio la cualidad de entender que la educación es la que nos aparta de la ignorancia, que el conocimiento quizás no es el camino más rápido para obtener dinero, pero si el más seguro y duradero con el pasar del tiempo, gracias doy porque no me rendí cuando otros se rindieron, no desmaye cuando todo se tornaba difícil, no me aparte cuando muchos abandonaron, porque espere aun sin esperanzas sabiendo que la perseverancia es una de las herramientas imprescindibles para conseguir nuestros sueños

RESUMEN

El presente trabajo presenta un informe de las prácticas empresariales desarrolladas en la agencia de aduanas colmas sas nivel 1, en la que se ejecutaron labores relacionadas con la administración de negocios internacionales, en la que se ejecutó por un periodo de 6 meses, realizando funciones como, creación de D.O, verificación de documentos de Importación, solicitud de documentos a clientes, atención al usuario, despacho aduanero, legalización de precintos entre otros. En el que se incursiono en áreas como las de archivo, Auxiliar de despachos, facturación y recepción. Esto con el fin de adquirir una amplia experiencia en el sector del comercio internacional, bajo una metodología de practica laboral, en la que se logró concluir la importancia que tiene las pasantías en un estudiante de administración de negocios internacionales, debido a que difiere mucho la parte académica con la laboral, en función de los detalles de las operaciones de comercio exterior.

Palabras clave: *Comercio Exterior, Administración De Negocios Internacionales, Informe Pasantías Agencia De Aduanas COLMAS SAS Nivel 1,*

ABSTRACT

The present work presents a report of the business practices developed in the customs agency COLMAS SAS level 1, in which work related to the administration of international business was carried out, in which it was carried out for a period of 6 months, performing functions such as, creation of D.O, verification of import documents, request for documents from clients, user service, customs clearance among others. In which he ventured into areas such as filing, office assistant, billing and reception. This in order to acquire extensive experience in the international trade sector, under a labor practice methodology, in which it was possible to conclude the importance of internships in an international business administration student, dueto the fact that the academic part with work, depending on the details of foreign trade operations.

Keywords: *foreign trade, international business administration, report internships customs agency COLMAS SAS level 1*

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. CAPITULO I PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	2
1.1. RAZÓN SOCIAL.....	2
1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA	2
1.3. RESEÑA HISTÓRICA.....	3
1.4. UBICACIÓN GEOGRÁFICA	4
1.5. OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN	5
1.6.MISIÓN VISIÓN Y VALORES.....	6
1.6.1. Misión.....	6
1.6.2. Visión.....	6
1.6.3. Valores.....	6
1.7. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	7
2. CAPITULO II: DESCRIPCION DEL ÁREA DE TRABAJO EN LA CUAL SE DESARROLLA LA PRACTICAEMPRESARIAL DIRIGIDA O PASANTÍA.....	8
2.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	8
3. CAPITULO III DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLA LA PRACTICA EMPRESARIAL	9
3.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS.....	9
3.2. LIMITACIONES CONFRONTADAS	11
3.3. APORTES DEL PASANTE A LA EMPRESA	12
3.4. APORTES A LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA (UNPA)	13
4. CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	14
4.1. CONCLUSIONES	14
4.2.RECOMENDACIONES.....	15
GLOSARIO.....	17
ANEXOS.....	22

LISTA DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1. Logo agencia de aduanas colmas sas.....	2
Ilustración 2. Apertura de sedes a nivel nacional	3
Ilustración 3. Ubicación geográfica colmas sas sede buenaventura	4
Ilustración 4. Valores corporativos agencia de aduanas colmas	6
Ilustración 5. Servicios ofrecidos por agencia de aduanas COLMAS.	7
Ilustración 6. Organigrama agencia de aduanas colmas buenaventura.....	8

INTRODUCCIÓN

Las agencias de aduanas, son entidades que hacen parte del ecosistema del comercio internacional, estas se encargan de gestionar funciones aduaneras con el fin de ayudar y representar a las empresas o particulares en sus procesos legales de importación y exportación de productos o servicios, ante la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN; según esta institución, las agencias de aduanas se denominan como sociedades de intermediación aduanera (SIAS) es decir quienes actúan en nombre y por encargo de los importadores. (DIAN 2008 p. 7).

Referente a lo anterior, Estos usuarios aduaneros dentro de sus funciones ejercen 3 actividades principales como; representación para tramites de exportación, importación y transito aduanero; estas labores desglosan subprocesos relacionados con; clasificación arancelaria, trámites ante compañías de transporte internacional, terminales portuarios, entes de control gubernamentales, reconocimiento de mercancías, entre otros procesos inherentes a la logística internacional.

Dicho esto, el documento se divide en 4 capítulos, en donde el primero describe la empresa en la que se realizaron las practicas, el capítulo 2 habla de la organización estructural de la compañía, luego el capítulo 3 se ocupa de explicar las actividades limitaciones y aportes que generaron las pasantías, por último, en capítulo 4 condensa las conclusiones y recomendaciones encontradas en esta etapa de aprendizaje.

1. CAPITULO I PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

1.1 RAZÓN SOCIAL

Agencia de aduanas COMAS S.A.S Nivel 1.

Las empresas de sociedad por acción simplificada por sus siglas S.A.S, según la ley 1258 de 2008 se identifica como sociedad de capitales de naturaleza comercial.

Ilustración 1: Logo agencia de aduanas colmas



Fuente: Agencia de aduanas colmas SAS nivel 1

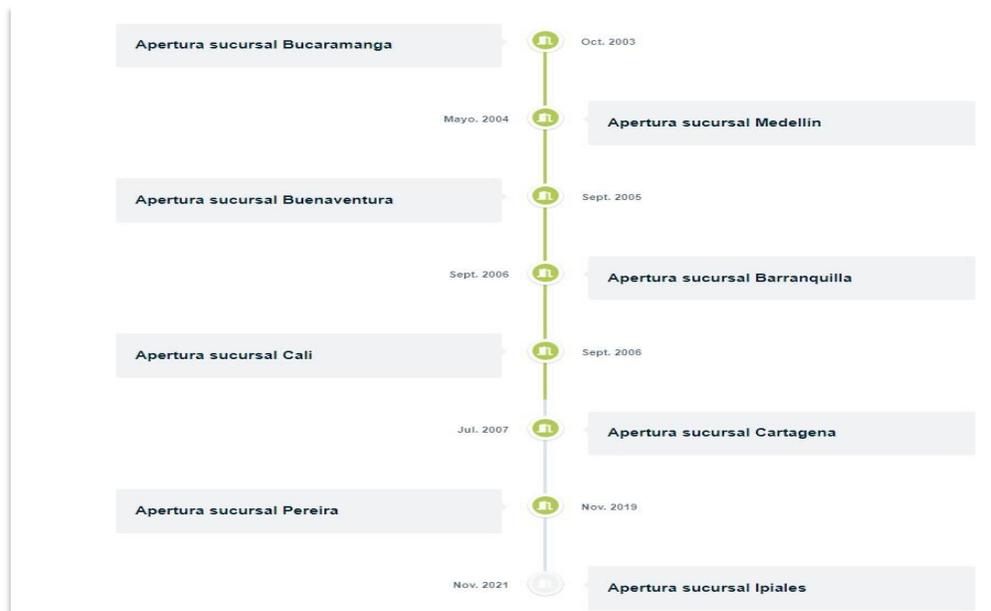
1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA

Según lo descrito por el registro único empresarial y social RUES, la actividad económica de la agencia de aduanas colmas está clasificada por el código industrial internacional uniforme CIIU número 5229, que hace referencia a otras actividades complementarias al transporte. De manera que la actividad económica de esta compañía está orientada a la prestación de servicios aduaneros en asesorías de comercio exterior, importaciones, exportaciones, tránsito aduanero, entre otras actividades relacionadas con el agenciamiento aduanero. (Colmas, s.f.)

1.3 RESEÑA HISTÓRICA

La empresa colma es una agencia de aduanas nivel 1, fundada el 10 de mayo de 1995, sin embargo, su antecedente operativo estaba vinculado a la empresa COLTRANS fundada en 1992, quien se vio obligada a desligar las funciones aduaneras de sus actividades debido a los cambios legislativos colombianos, creando así a colmas Ltda., que en el 2009 cambiaria su razón social a agencia de aduanas colmas sas nivel 1. De manera, que, en el distrito de buenaventura, esta importante entidad inicio sus actividades en el año 2005, ofreciendo a sus clientes soluciones en comercio internacional de forma oportuna y eficiente. (Colmas, s.f.)

Ilustración 2: Apertura de sedes a nivel nacional

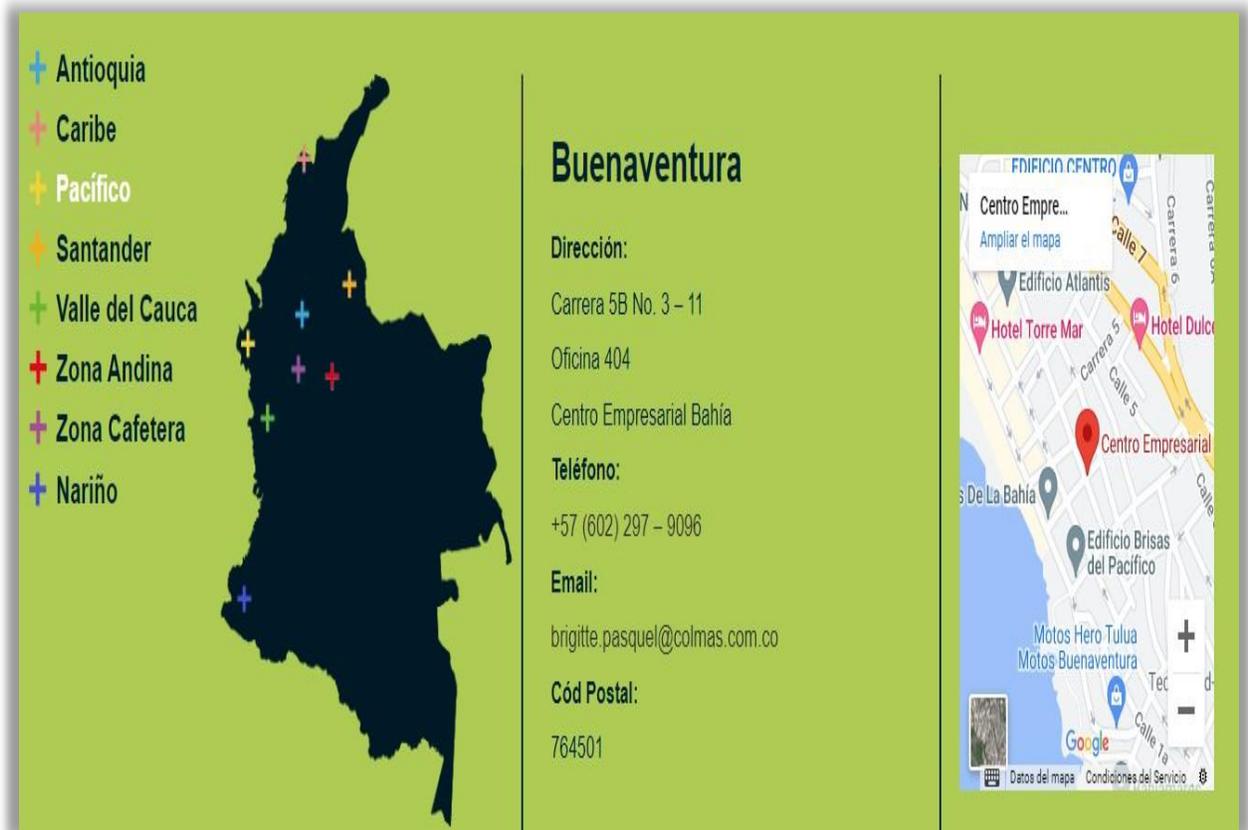


Fuente: Agencia de aduanas colmas SAS

1.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Haciendo énfasis en la sede de la agencia de aduanas colmas en la que se presentó la pasantía, esta se ubica en el distrito especial de buenaventura en la carrera 58 No 3 – 11 oficina 404, centro empresarial bahía antiguo Palladium; así como se enseña a continuación.

Ilustración 3: Ubicación geográfica colmas sas sede Buenaventura



Fuente: Agencia de aduanas colmas sas nivel 1

1.5 OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN

- Satisfacer las necesidades de los clientes, realizando el manejo de las operaciones de manera segura y confiable; haciendo entrega oportuna de sus documentos y mercancía, validando la información y documentación de los asociados de negocio que intervienen en la cadena de suministro evitando la materialización de los riesgos identificados.
- Mejorar continuamente el sistema integrado de gestión, realizando un análisis sistemático de los riesgos que impactan el cumplimiento de los objetivos, para garantizar que los servicios ofrecidos por la Organización cumplan con las exigencias de las partes interesadas.
- Realizar procesos efectivos para la contratación de personal competente y calificado, que cumplan con los estándares de calidad y seguridad estipulados por la compañía.
- Mantener a los colaboradores capacitados y actualizados en temas técnicos, legales y de seguridad.
- Promover y mantener en la organización buenas prácticas de seguridad tendientes a gestionar las actividades y riesgos como el lavado de activos, contrabando, tráfico de estupefacientes, tráfico de sustancias para el procesamiento de narcóticos, terrorismo, financiación del terrorismo, tráfico de armas, entre otros, que puedan afectar objetivos de las compañías y los intereses de los asociados de negocio.
- Proporcionar y mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad, de la infraestructura tecnológica necesaria para lograr el cumplimiento de los requisitos del servicio protegiendo la información y documentación de las operaciones.
- Promover un ambiente seguro para todos los trabajadores y partes interesadas, mediante la identificación de peligros y riesgos, previniendo los accidentes de trabajo y enfermedades laborales en cumplimiento de la normatividad vigente.

1.6 MISIÓN VISIÓN Y VALORES

1.6.1 Misión

Contribuir en la planeación, ejecución y desarrollo de las operaciones logísticas de comercio exterior de nuestros asociados de negocio; prestando servicios de importación, exportación, tránsito aduanero y cualquier otra operación aduanera inherente a dichas actividades de manera segura y confiable, apoyados de un equipo de colaboradores con experiencia, profesionalismo y entrega para buscar siempre la excelencia. (Colmas, s.f.)

1.6.2 Visión

“Según lo proyectado por esta agencia de aduanas su visión es ser un aliado estratégico en la cadena de suministro reconocida y elegida por la calidad, profesionalismo y transparencia en la prestación de servicios logísticos de comercio exterior” (Colmas, s.f.).

1.6.3 Valores

Ilustración 4: Valores corporativos agencia de aduanas colmas



Fuente: Elaboración propia datos tomados de colmas sas.

1.7 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La agencia de aduanas colmas nivel 1, es categorizado como un usuario aduanero, acreditado por la DIAN, esta SIA, dentro de sus procesos aduaneros, ofrece servicios de representación para la legalización de productos importados, brindando un acompañamiento completo y especializado en la gestión de comercio exterior, además, esta compañía cuenta con sedes en Bucaramanga, Medellín, Barraquilla, Pereira Ipiales, Cartagena, Cali, Buenaventura y la sede principal ubicada en Bogotá. Esta compañía cuenta con más de 25 años de experiencia en el sector aduanero, con una alta gama de clientes y personal calificado, para brindar un servicio acorde a las necesidades de su entorno. (Colmas, s.f.)

Ilustración 5: Servicios ofrecidos por agencia de aduanas COLMAS.



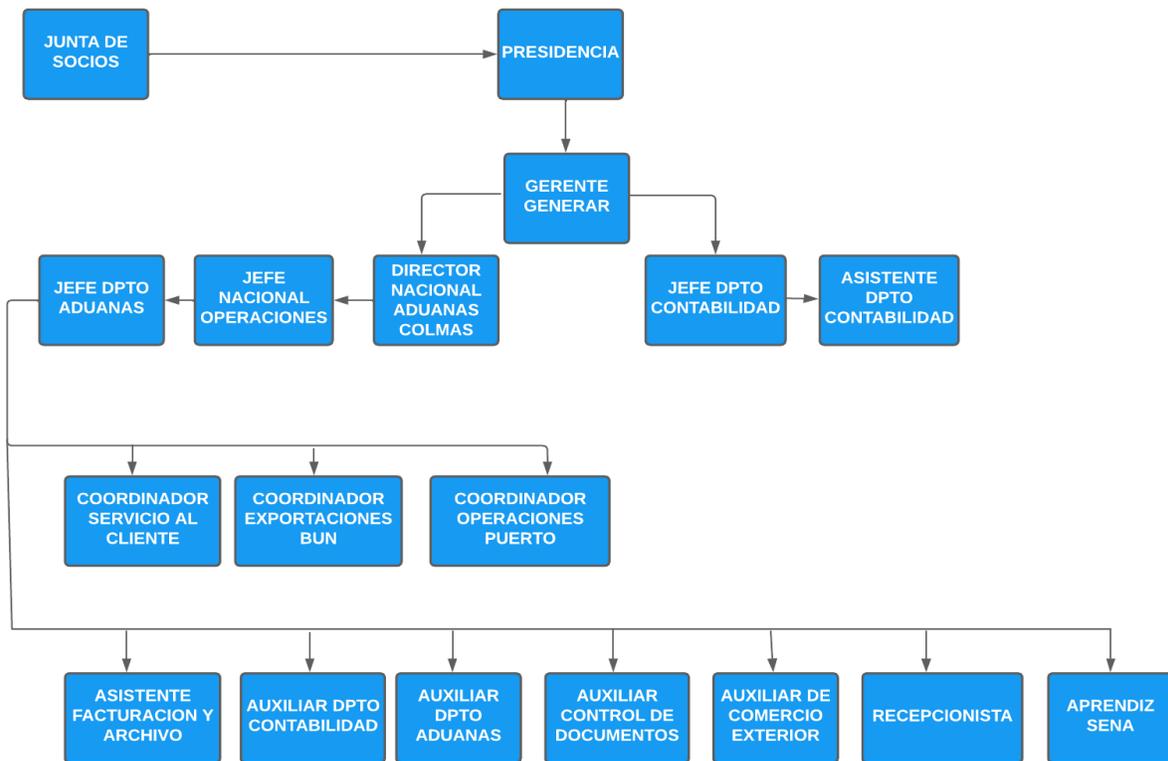
Fuente: Elaboración propia con datos de COLMA

2. CAPITULO II: DESCRIPCION DEL ÁREA DE TRABAJO EN LA CUAL SE DESARROLLA LA PRACTICA EMPRESARIAL DIRIGIDA O PASANTÍA

2.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

En la actualidad la agencia de aduanas colmas sas nivel 1 está estructurada organizacionalmente por la junta de accionistas, presidencia, gerente general, esto la posición más alta de la empresa, luego de la gerencia general se desprenden el área de operaciones aduaneras y departamento de contabilidad, los cuales se encuentran en el mismo orden jerárquico, para posteriormente ubicarse el jefe nacional de operaciones y jefe de departamento de aduanas en el lado de dirección aduanera, de los culés se desprenden los cargos de la zona de buenaventura, así como lo muestra la siguiente figura.

Ilustración 6: Organigrama agencia de aduanas colmas Buenaventura



Fuente: Elaboración propia con datos de agencia de aduanas colmas sas nivel 1

3. CAPITULO III DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLA LA PRACTICA EMPRESARIAL

3.1 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS

En el proceso de desarrollo de las pasantías, se fijaron diversas funciones con el ánimo de obtener la mejor practica empresarial posible, con el fin de obtener una amplia experiencia en el entorno de comercio exterior. En este orden de ideas se asignaron las siguientes actividades.

- Crear los DO en Open Comex y Colsys:

Esta actividad consistía en dar inicio a un proceso de importación, de manera formal, que ha sido solicitado por un cliente, en esta tarea se registra en las plataformas previstas por colmas, la fecha de inicio del proceso, el cliente y datos de la mercancía tales como, fecha de llegada del producto motonave, naviera, puerto de arribo, tipo de carga (contenedor o carga suelta), tipo de producto y numero de conocimiento de embarque "BL".

- Verificar que los documentos soporte remitidos por los importadores cumpla los requisitos establecidos en la normatividad vigente:

Como la función lo indica se validaba que la documentación prevista para la importación este completa, documentos como BL, factura comercial, lista de empaque cuando aplica, poder DIAN, registro o licencia de importación y otros archivos pertinentes para el soporte de la nacionalización.

- Registrar la información correspondiente en las carpetas del DO:

En este punto se documentaba el estado actual de la carga, ingresando los datos que se han recopilado hasta el momento y los tramites que se han hecho para esa mercancía, debido a que al abrir un D.O, en la mayoría de las veces la carga no ha llegado a puerto, se debe consultar fecha de llegada de la mercancía, manifiesto de carga, si el BL tiene liberación ante naviera o agente de carga, entre otros datos.

- Complementar la información en OPENCOMEX de acuerdo con las instrucciones previamente dadas: Aquí se consignaba la información en el sistema, teniendo en cuenta las instrucciones especificadas para un D.O

- Consultar la fecha Estimada de arribo de la mercancía (ETA):

Esta actividad se hacía vía telefónica o en las páginas de los transportadores marítimos. Se basaba en consultar la fecha de llegada de la motonave, donde venía la mercancía de importación

Revisar la vigencia de los poderes de puerto:

Teniendo en cuenta que los puertos piden que los importadores estén actualizados o activos en las instalaciones portuarias, donde se almacenara de manera provisional la carga, mientras se hace el proceso de nacionalización. Esta función tenía como fin revisar que el importador estuviera creado o actualizado en puerto, para cuando se fuera a realizar algún trámite en este depósito como facturación, traslado o retiro de mercancía, no se presentara ninguna novedad, este ejercicio se llevaba a cabo una vez se abriera el D.O para tener tiempo de pedir documentación al cliente caso tal fuera necesario.

- Legalizar las facturas o soportes en contabilidad, de acuerdo con la instrucción del coordinador:

Esta labor trataba de ingresar las facturas correspondientes a los gastos operacionales de la importación, en la que hacían parte rubros por concepto de uso de instalaciones portuarias, tramites navieros, inspecciones previas, entre otros.

- Apoyar a los analistas en temas de facturación:

Consistía en brindar ayuda en la solicitud de facturación ante puertos, navieras u otras entidades adherentes a la importación.

- Remitir los documentos originales a puerto:

En concordancia con la revisión de creación u actualización de importadores ante puertos, también debía revisar y enviar los documentos emitidos por los clientes a puerto para su renovación o registro.

- Elaborar las cartas de solicitud de reconocimiento de mercancías:

En esta actividad se realizaban las cartas solicitando la inspección previa del producto, la cual iba dirigida al puerto que albergaba la mercancía, donde se describía, la operación a realizar y los funcionarios que ejecutarían dicha obra.

- Área de archivo:

Donde se conocieron cada uno los documento que se manejan en la importación, como la lista de empaque, factura comercial, BL, certificado de origen, póliza de seguro, certificado sanitario, certificado de libre venta entre otros documentos.

3.2 LIMITACIONES CONFRONTADAS

Referente a lo aprendido dentro del aula de clase y la experiencia adquirida en la etapa de práctica empresarial, se evidencio que la presión laboral a la que se somete un trabajador de comercio exterior, es alta debido a la restricción de tiempo que se tiene al realizar un proceso de importación, donde el factor costos de operación es vital para garantizar una eficiencia en la nacionalización de un producto, teniendo en cuenta lo anterior, haciendo un contraste de lo visto en la etapa lectiva y práctica de la carrera se encontraron las siguientes limitaciones.

- **Conocimiento de los diferentes documentos inmersos en una importación:** Ciertamente en la fase teórica, se habla de los documentos que soportan una importación, pero cuando se lleva al campo laboral, se observa que hay diversidad de modelos o formatos en BL, factura comercial, lista de empaque entre otros, que, aunque en definitiva cuentan con la misma funcionalidad y tienen datos obligatorios, se presenta de manera diferente, lo que conlleva a una confusión al principio de las pasantías.
- **Procesos en puertos:** Por ser procesos cambiantes en cuanto a formatos que se actualizan procesos que se renuevan, no había un conocimiento suficiente en este aspecto.
- **Manejo de jerga en el entorno de comercio exterior:** El uso de la terminología en el ámbito del comercio era poco familiarizado, con respecto a lo previsto en las clases académicas.
- **Procesos de entrega y seguimiento a transporte terrestre:** Aunque esta función está ligada al área de importaciones, no es un proceso propiamente aduanero, pero un estudiante de comercio exterior se enfrenta a este reto, el cual es importante conocer para satisfacer las necesidades de los clientes.

3.3 APORTES DEL PASANTE A LA EMPRESA

La empresa colma sas es una compañía con un talento humano capacitado, con amplia experiencia en el sector del comercio exterior, de modo que se adquirió bastante conocimiento practico de las operaciones aduaneras.

No obstante, se encontraba una falta de organización en el día a día laborar, por parte de los sub alternos a las funciones aduaneras, en este orden de ideas, el aporte brindado a la compañía estuvo basado en lo siguiente

- **Organización en las carpetas de D.O:** Se contribuyó en una organización de las carpetas clasificadas por priorización de los tramites y actualización constante del estado de los procesos de una importación.
- **Conocimiento legislativo:** En los trámites ante DIAN, se aportó conocimiento de normativas y función de diversos documentos en procesos aduaneros, esto a compañeros que ejercían el cargo de tramitadores o auxiliares de aduanas ante la DIAN
- **Agilidad en los procesos:** Se aportó rapidez en los procesos de importación, gracias a la gestión que se hizo en la solicitud de documentación pertinente en los procesos de nacionalización a los clientes, debido al seguimiento constante que se le hacía a los D.O
- **Entrega a tiempo de mercancías:** Debido a la prontitud con la que se verificaba el despacho de las mercancías por parte de las empresas de transporte, se ayudaba a minimizar los tiempos de facturación de almacenamiento en puerto para posterior despacho de las mercancías.

3.4 APORTES A LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA (UNPA)

Ciertamente el pensum académico de la universidad del pacifico de buenaventura, cumple con los requerimientos a las competencias exigidas por el sector laboral del comercio exterior, así mismo los docentes que integran este programa están capacitados con un conocimiento teórico y práctico en la administración de negocios internacionales, por esta razón, al analizar lo visto en la práctica empresarial, la contribución que como estúdiante se ofrece está focalizada en:

Entregarle a la sociedad un profesional en administración de negocios internacionales, con una ética profesional excelente forjada desde el compromiso, profesionalismo y conocimiento académico, para satisfacer las necesidades del entorno laboral, capacitado con las herramientas idóneas que permitirán dejar en alto el nombre de la universidad.

Desde otra óptica se aporta el conocimiento de la manera en la que proceden los trámites ante los puertos en solicitud de facturas, retiro de mercancías, traslado de mercancías inspección previa o simultánea. Manejo de creación y actualización de clientes ante los puertos, manejo y atención a los importadores, teniendo informaciones veras y oportuna de las operaciones aduaneras. Adicionalmente, es importante rescatar la entrega y seguimiento las mercancías al transporte terrestre es inherente a la operación aduanera, factor que también se contribuye para el mejoramiento en los procesos académicos de la institución.

4. CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Las prácticas empresariales, desarrolladas en la agencia de aduanas colmas nivel 1, permitieron obtener un conocimiento practico de todo lo visto en la fase académica dentro del aula de clase, donde se pudo identificar, que ciertamente el ámbito laboral es más exigente al educativo, debido a que el factor tiempo juega un papel importante en la administración de negocios internacionales, asimilando que el comercio exterior no descansa y que aunque hay procesos estandarizados, siempre están sometidos a variables que influyen en los procesos de negociación, actores como la economía, las políticas gubernamentales, volumen de producción, incluso temporadas del año, impactan el mercado, generando una fluctuación significativa, que genera cambios temporales o en el per de los casos permanentes.

Desde un enfoque académico, se evidencia que al llevar los conocimientos universitarios al campo laboral, hay muchos aspectos que difieren el uno del otro, por ejemplo, en la praxis de una importación, existen componentes como la tramitología en navieras, puertos bancos e incluso en aduanas que varían según lo visto en la academia, dado que el factor relaciones interpersonales influye significativamente, adicionalmente en la universidad se ve la administración de negocios internacionales desde una perspectiva general, pero en la puesta enmarcha de estos conocimientos hay detalles que en la práctica hacen la diferencia, siendo estos los que confluyen con el éxito en las operaciones aduaneras.

Definitivamente, comprender que el mundo de las aduanas está directamente relacionado con la logística internacional, de manera que esto implica una visión más amplia de los procesos a tener en cuenta en el comercio, debido a que los involucrados en este sector sea importadores, exportadores u otro tipo de usuario, requieren asesorías y acompañamiento de forma global desde la compra de materia prima hasta la puesta del producto en bodega, en una definición técnicos estos necesitan un asesoramiento en toda la cadena del comercio en cualquier ámbito de termino incoterms desde el EXW hasta el DDP.

Finalmente, en esta paratáctica empresarial se aprendió a llevar a cabo procesos administrativos como solicitudes de reconocimiento de mercancías, solicitudes de creación de clientes, ingresos a puertos, archivo y administración de documentos, envió y recepción de archivos, control de inventario de insumos, atención a usuarios, solicitud de recursos económicos para procesos de Importación entre otros, desde la parte técnica; revisión y solicitud de documentos soportes para una nacionalización, creación de D.O, seguimiento de procesos de importación, liquidaciones,.

4.2 RECOMENDACIONES

Es de resaltar que la agencia de aduanas colmas es una empresa con altos estándares de calidad, que cuentan con recursos tecnológicos y de personal idóneo y competente, los cuales hacen de esta entidad una de las más competitivas y reconocidas en el medio, que por su compromiso y profesionalismo ha permitido que a lo largo del tiempo no solo se sostenga sino que además crezca significativamente, abriendo sedes en varias ciudades estratégicas del País, logrando una fidelización de sus clientes y atrayendo cada vez más empresas que confían en la calidad de servicio que esta ofrece.

Sin embargo, como en la gran mayoría de las compañías existen situaciones inherentes a las funciones que ejecutan, por esta razón se recomienda.

- **Generar campañas de capacitación en el área de Importaciones:** Debido a que los procesos ante las entidades como puertos, navieras y entes de control suelen variar, así como normativas aduaneras que se modifican con frecuencia, afectando la fluidez de los procedimientos ejecutados dentro de la compañía, repercutiendo en demoras en trámites, reprocesos innecesarios pérdida de tiempo dinero y esfuerzo. Se sugiere, desarrollar un plan de capacitaciones, para entrenar al equipo de importaciones en los cambios de procedimientos que estén aconteciendo en el entorno aduanero.
- **Mejora en la comunicación:** Un factor importante que se destaca de las operaciones aduaneras es el buen manejo que se le debe dar a la información para evitar malos entendidos que conllevan a la afectación de las operaciones, en colmas se denotaba unacomunicación informal entre compañeros, concerniente al manejo que se le daba a un pedido, de manera que ocurría que no se seguía correctamente las instrucciones asignadas a una carga, factor que repercutía en un ambiente laborar hostil, que causaba diferencia entre compañeros y evasión de responsabilidades, por este motivo se sugiere crear un ambiente de comunicación asertiva dentro de la entidad, donde la información sea clara y los canales para trasmitirla sean idóneos, por ejemplo a través de correos electrónicos, uso de carpetas compartidas en los computadores.
- **Mejora en priorización de procesos:** Una de las problemáticas que se evidencio en la compañía, fue la falta de priorización en los procesos que requerían una atención inmediata, por esto se recomienda tener una programación objetiva de los procesos que deben ser

atendidos con mayor premura, de manera que esto evite que se eleven costos operativos y reduzca la fatiga y carga laboral.

- **Organizar y designar mejor las actividades cotidianas de las operaciones en el departamento de importaciones:** Esto evitara la sobrecarga laboral que habitualmente se presenta en la compañía.

- **Mejora en la actualización del estado de un pedido:** Teniendo como premisa que en muchas ocasiones, no se condensaba la información de los avances que se obtenían en un trámite, esto generaba confusión en la información que se le brindaba a un cliente, un caso puntual era; cuando la carga se entregada al transporte, y luego cuando se hacían las consultas para saber si se había retirado la mercancía de puerto, esta respuesta no se plasmaba en la carpeta del cliente, de manera que cuando el cliente llamaba se le informaba que ya se había despachado la mercancía, y horas después se debía solicitar autorización para facturar almacenaje de esta carga en el puerto para que fuese retirada, por esta razón se recomienda actualizar en tiempo real el estado de los procesos de los D.O que estén abiertos en el momento, para evitar dar información o reportes errados a los clientes o participantes del proceso.

- **Asignación de tareas específicas:** En esta alternativa, se debe tener un manual de funciones en la que cada funcionario conoce cuales son las labores a desarrollar, con que cronograma cuenta para hacerlo, además se debe hacer una buena gestión de división de trabajo, para evitar las sobre cargas y la duplicidad de asignaciones diarias. Esta recomendación se hace, puesto que se observó que había mucha duplicidad de funciones y tramites, labor que generaba pérdida de tiempo y disponibilidad de funcionarios.

GLOSARIO

Agencia de aduanas: personas jurídicas autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para ejercer el agenciamiento aduanero, actividad auxiliar de la función pública aduanera de 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.

Agente de carga: Intermediario entre importador o exportador y empresa de transporte que presta servicio de transporte internacional.

Certificado de Origen: Es un documento expedido en el país de origen, que hace constar, cual es el país de donde procede la mercancía, es útil y necesario para hacerse a algún tipo de acuerdo internacional.

Código industrial internacional uniforme: “Es la clasificación internacional de todas las actividades económicas que puede desarrollar una empresa”. (cámara de comercio de Bucaramanga s.f)

Colsys: Software que se utiliza para la gestión de operaciones aduaneras.

D.O: Orden de pedido por el cual se identifica un proceso de Importación.

Declaración de importación DIM: Es el documento donde se describe la mercancía para legalizar su ingreso al País, la cual debe ser presentada ante la autoridad competente en este caso la dirección de impuestos y aduanas nacional DIAN, esto se hace a través del formulario umero 500, el cual debe ser subido a la plataforma de la entidad de aduanas nacional, se recomienda hacerlo una vez se tenga toda la documentación soporte de la mercancía. Esto conforme al decreto 2685 de 1999 art 120.

Deposito aduanero: Es un espacio habilitado por la DIAN, para almacenar mercancías que aún no han sido nacionalizadas, este puede ser público o privado

Documento de transporte: Es el documento que se utiliza para confirmar que los bienes se han recibido y enviado a bordo del transporte internacional y lo que es más importante, para confirmar el propietario de los bienes. Es conocido como cheque al portador.

Factura Comercial: Es el soporte financiero que indica que se ha comprado y/o vendido un producto, en esta se indica el modo de pago, los valores pagados y el producto comprado y/o vendido.

Importación con franquicia: Se caracteriza por tener exención tributaria total o parcial, debido a sus acuerdos comerciales, pero no se puede cambiar de destinatario a menos que se presente una declaración de modificación.

Importación de muestra sin valor comercial: Mercancía que ingresa al país como muestra, en la que se debe prever que las cantidades o pesos den fe que se importan con tal fin, en estas también se suelen incluir material publicitario.

Importación de tráfico postal: Esta hace a luición al ingreso de correspondencias, con un valor máximo de 2.000 dólares y un peso no superior a 50 kilogramos.

Importación en cumplimiento de garantías: Esta procede cuando el proveedor o fabricante envía mercancía por efectos de garantías, sin tener que pagar tributos.

Importación ordinaria: Esta es la modalidad más utilizada en la que ingresas productos que se quedarán definitivamente en el territorio aduanero, sea para comercializarse o un uso en específico.

Importación para transformación o ensamble: En este caso, las mercancías son ensambladas o transformadas y están en disposición restringida.

importación por entregas urgentes: Se distinguen por ingresar como mercancía destinada a ayudar a dañificados.

Importación temporal para perfeccionamiento activo: Destinadas a la reexportación una vez se les haya hecho algún tratamiento.

importación temporal para reexportación en el mismo estado: Son aquellas que serán reexportadas en un periodo determinado, a estas no se les aplica pago de tributos, y deben exportarse en el mismo estado que ingresaron al país.

Importación tipo Menajes: Son importaciones de utensilios o enseres del hogar conocidos como trasteos, en donde una persona o empresa puede importar sus propiedades al país.

Inspección documental: Es la revisión de la declaración de importación y los documentos que soportan una importación, para poder otorgarle levante a un producto, en esta se revisa solo los documentos (DIAN s.f)

Inspección física: Revisión simultanea de una mercancía, por parte de la DIAN, para verificar el producto que se pretende ingresar al territorio aduanero, en esta se revisa la carga de manera física y los documentos que soportan esta mercancía.

Levante de mercancía: Autorización que otorga el ente de control en este caso la DIAN, que certifica que la mercancía a ingresado legalmente al territorio aduanero.

Liberación de documento de transporte: Es el proceso mediante el cual la empresa de transporte internacional autoriza la entrega de la mercancía al importador por concepto de pagos por servicios de transporte internacional de la carga. Esta se genera liberando del BL.

Libre importación previo registro: Bajo el régimen de libre importación, previo cumplimiento de estos requisitos, licencias o permisos, se expide una licencia de importación.

Lista de empaque: “Documento expedido por el proveedor o exportador, donde describe la mercancía. En cuestión de cantidad de bultos, referencias, lotes dimensiones entre otros aspectos” según lo expedido en el decreto 2685 de 1999.

Manifiesto de carga: Es el documento en el que se consigna la información de peso, cantidad de bultos de la carga que ingresa al depósito, en la que la DIAN signa una numeración para identificarla.

Nacionalización de mercancía: Proceso en el cual se legaliza una mercancía, ante los entes de control pertinentes.

Open Comex: Software que se utiliza para la gestión de operaciones aduaneras.

Reimportación en el mismo estado: Ocurre cuando una mercancía que fue exportada se devuelve al país en el mismo estado en el que salió.

Reimportación por perfeccionamiento pasivo: Esta es una importación de un producto que fue exportado para algún tipo de tratamiento, por el cual se debe pagar tributo únicamente sobre el valor agregado que se le dio en el exterior. Este proceso se debe efectuar en la misma seccional aduanera por donde fue exportada.

Términos incoterms: Términos de negociación de comercio internacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Banco de Bogotá (s.f) glosario importaciones
<https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/productos-para-ti/creditos-y-financiacion/leasing/glosario-importaciones.pdf>

Cámara de comercio de Bucaramanga (s.f) consulta código CIU
<https://camaradirecta.com/crear-mi-empresa/consultas-matricula-mercantil/consultas-codigo-ciiu/#:~:text=El%20C%C3%B3digo%20CIU%2C%20C%C3%B3digo%20Industrial,que%20puede%20desarrollar%20una%20empresa.>

Colmas sas (s.f) Historia disponible en
<https://colmas.com.co/historia/>

Decreto 1165 del 2019 (2019, 02 de julio) ministerio comercio industria y turismo
MINCIT diario oficial. 51002
<https://www.suinjuriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30036618#:~:text=DECRETO%201165%20DE%202019%20%28julio%202%29%20por%20el,en%20desarrollo%20de%20la%20Ley%201609%20de%202013.>

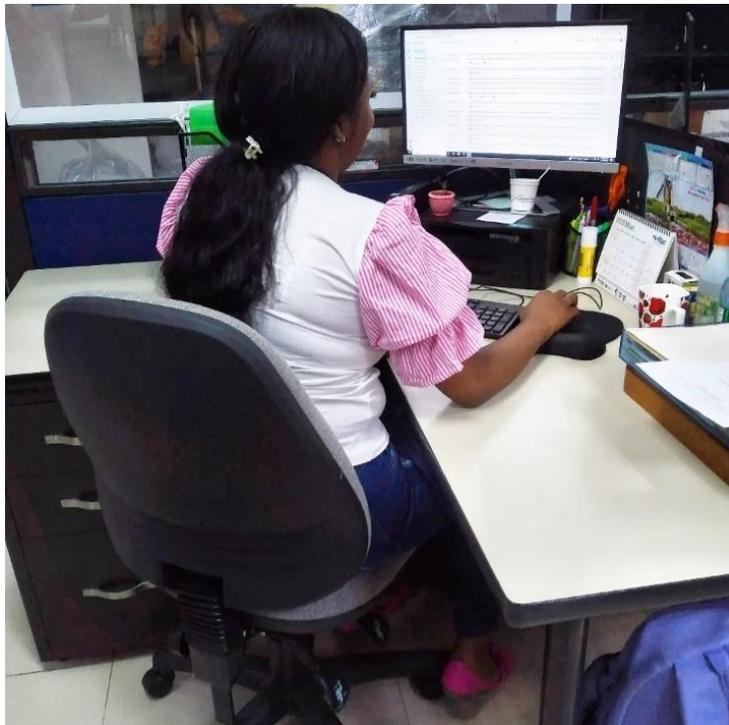
Decreto 2685 de 1999 (1999, 28 de diciembre) ministerio de comercio exterior. Diario Oficial 43.834 <https://funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=64545>

DIAN (2006) concepto aduanero 37 de 2006 diario 46.346
https://www.avancejuridico.com/actualidad/documentosoficiales/2006/46346/c/toa_dian_0000037_2006.html#:~:text=%2DTerritorio%20Aduanero%20Nacional%3A%20Demarcaci%C3%B3n%20dentro,la%20%20C%C3%B3digo%20geostacionaria%2C%20el%20espectro

DIAN (2008) cartilla declaración de importación recuperado de
https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/formulariosinstructivos/Formularios/2008/Cartilla_importacion_2008.pdf

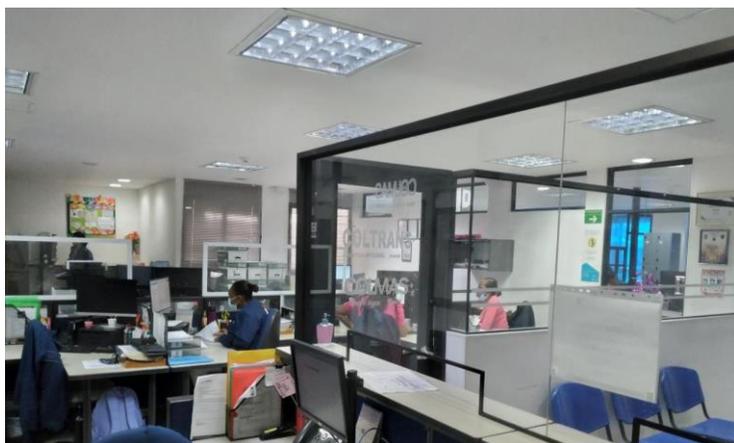
ANEXOS

Anexo 1: Área De Despacho Aduanero



Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Área de recepción y Facturación



Fuente: Elaboración propia.