

**OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO Y GESTORES DE CALIDAD EN LAS
EMPRESAS**

PRESENTADO POR: ANDRES FELIPE RIVERA BARRETO
PRESENTADO A: JORGE ELIECER GARCÍA RICO

DICIEMBRE 2019.

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS.
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES.
PRÁCTICAS PROFESIONALES

ÍNDICE

Resumen

Agradecimientos

Introducción

1.1 Aspectos Generales.

1.1.1 La Empresa, Misión, Visión y Valores.

1.1.2 Ubicación Geográfica.

1.1.3 Estructura Organizativa(es importante señalar su ubicación dentro de la organización).

1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.

1.1.4.1 Análisis DOFA.

1.1.4.2.1 Fortalezas.

1.1.4.2.2 Oportunidades.

1.1.4.2.3 Debilidades.

1.1.4.2.4 Amenazas.

PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales (Partiendo de los puntos 1.1.4.2.3 Debilidades y 1.1.4.2.4 Amenazas).

2.2 Partiendo del planteamiento central, (2.1) Indique la importancia limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales.

2.3 Objetivo General del informe de prácticas profesionales que le permitan dar respuesta oportuna y/o recomendaciones a la problemática identificada (1.1.4.2.3 y 1.1.4.2.4) solo un objetivo.

2.3.1 Específicos, (por lo menos tres).

CONTENIDO PLAN DE MEJORA

3.1 Propuesta de Mejora.

3.2 Conclusiones. El estudiante plantea las diferentes dificultades y oportunidades que encontró en el desarrollo de su práctica, esto con el fin de hacer una retroalimentación a la empresa correspondiente.

3.3 Bibliografía.

3.4 Anexos.

RESUMEN

El proceso de las prácticas profesionales es de vital importancia en la formación académica de una carrera profesional, ya que es el momento donde los estudiantes aplican en la práctica todo lo aprendido durante la teoría en la academia eso hace que se desarrollen habilidades en varios campos del conocimiento, ya que va dependiendo de la empresa y del área o enfoque en el cual se desarrolle la práctica.

Rodríguez y Londoño S.A (RYLSA) es una compañía dedicada a la importación y comercialización de maquinaria pesada, además de esto también importa y comercializa repuestos y demás elementos para las máquinas, ya que a partir de la Resolución número 00041 del 11 de mayo de 2016, por la cual se reglamentan unos artículos del Decreto 390 del 7 de marzo de 2016 (Nueva Regulación Aduanera) las empresas catalogadas como UAP (Usuario Aduanero Permanente) dejaron de acceder a ciertos beneficios concebidos por la DIAN todo esto a partir de Marzo del siguiente año (2020) por lo tanto la idea que se plantea es certificarse como OEA (Operador Económico Autorizado) ya que esta es la certificación de calidad más alta en el país la cual es otorgada por la DIAN y se estableció a partir del Decreto 3568 de 2011, RYLSA busca esta acreditación con el fin de mantener beneficios en cuanto a temas aduaneros y financieros que hacen que la empresa este respaldada, por tal motivo y en base a la necesidad la empresa abre la puerta a que se realicen prácticas profesional buscando apoyar todo el tema de certificación como OEA, cabe resaltar que esta certificación se entrega a nivel nacional desde el año 2011 y es la certificación de calidad más alta que existe en el país, básicamente la certificación es una garantía de que la empresa que la obtiene

maneja procesos seguros y transparentes siempre en contra de todo lo relacionado con narcotráfico, lavado de activos y terrorismo.

AGRADECIMIENTOS

El principal agradecimiento va dedicado a Dios el cual ha bendecido todo este arduo camino de aprendizaje, llenándolo de conocimiento, trabajo duro y sobre todo una hermosa familia la cual siempre está dispuesta a apoyar, motivar e incentivar el correcto camino del estudio, siempre pensando en el objetivo de ser un profesional íntegro y con metas claras y bien definidas.

De igual manera gracias a los docentes y amigos que han ayudado para la formación durante estos años, de los cuales siempre se puede aprender algo nuevo y así ayudar a formar a todo un profesional en negocios internacionales.

INTRODUCCIÓN

Como idea fundamental del presente trabajo es describir detalladamente la importancia y el proceso de como una empresa se certifica como OEA (Operador Económico Autorizado), mostrar realmente el trasfondo y la razón de querer obtener esta certificación, para ello analizaremos los puntos a evaluar que exige la DIAN desde el 0 hasta el 10, teniendo en cuenta las características positivas y los aspectos a mejorar que tiene la empresa en mención, cabe resaltar también la fundamental tarea que se realiza desde la práctica profesional la cual siempre va enfocada al pro de la empresa y como desde las bases y fundamentos aprendidos en la universidad se pueden poner en práctica los diferentes conocimientos y habilidades con las que se cuentan para ayudar a la obtención de la certificación.

Cabe mencionar que la relevancia que tiene el desarrollar la práctica profesional de la carrera de negocios internacionales en entorno OEA es porque se tiene en cuenta toda la cadena de suministro de la compañía y al ser esta una que se dedica a la importación de maquinaria amarilla hace que se pueda poner en práctica los conocimientos adquiridos y así aportar para que la empresa logre el objetivo.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1.1

LA EMPRESA

Rodríguez y Londoño S.A (RYLSA) es una empresa dedicada a la importación y comercialización de maquinaria amarilla, repuestos, filtros lubricantes y demás productos referentes al sector del mercado en el cual están involucrado, es una organización de origen Colombiano con 40 años de experiencia en el mercado, que cuenta con siete sedes a nivel nacional, es además catalogada como una de las 100 empresas más innovadoras a nivel Colombia y es la numero tres en cantidad de importación de maquinaria amarilla a nivel nacional.

MISIÓN

Compañía con 40 años de experiencia en la comercialización de maquinaria, equipos, repuestos y servicios con tecnología de punta y alto reconocimiento internacional orientado a servir los sectores de la construcción, minería, agro e industria, con cobertura nacional.

Maneja unidades de negocio especializadas generando valor, logrando la preferencia y satisfacción de nuestros clientes mediante soluciones integrales y efectivas.

Comprometidos con el bienestar, desarrollo y crecimiento de nuestra organización y sus integrantes, cuidamos el medio ambiente, cumplimos cabalmente con el estado y la sociedad, velamos por la rentabilidad óptima de los accionistas y solidez financiera de la compañía.

VISIÓN

En el futuro se ve como una compañía rentable y orientada al crecimiento de sus integrantes contribuyendo positivamente en el desarrollo equitativo de la sociedad. Seguiremos siendo proveedor líder para los sectores de la construcción, minería, agro e industria con creciente participación en el mercado, orientados a una alta especialización en cada una de nuestras unidades de negocio consolidando la operación nacional con la apertura de nuevas sedes propias.

VALORES

En RYLSA, se ha propuesto destacar los rasgos de identidad y ADN, para enfatizarlos y llevarlos a actuaciones comerciales. Consolidar la esencia, honrar la identidad. Hacer conciencia en todos los integrantes de los rasgos que distinguen a la compañía, lo cual la hace única y diferente en el sector. Los rasgos que definen la esencia y el espíritu. Aquellas razones por las cuáles los clientes han premiado con la confianza y lealtad durante estos 40 años de existencia y determinarán el futuro.

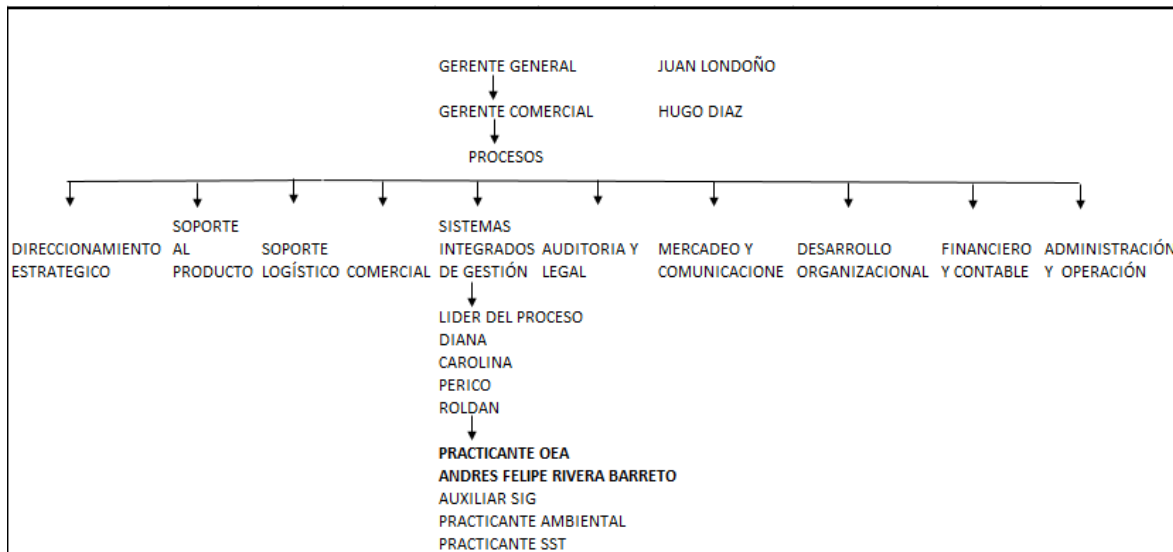
SERVIR, PROPÓSITO, CONVERSAR, RECURSIVOS, ACTITUD, APRENDEMOS, HONESTIDAD, CRECEMOS, RESPONSABLES, EQUIPO, CONFIANZA, ORGULLO.

1.1.2

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

En Bogotá Rodríguez y Londoño S.A (RYLSA) cuenta con su sede principal en la Av. Calle 80 #116B-6, cerca del puente de guadua, la razón principal de esta ubicación es por el tipo de negocio que maneja la compañía, ya que es la comercialización de maquinaria pesada o bien llamada maquinaria amarilla y el movilizar este tipo de máquinas dentro de la ciudad está prohibido por tal motivo la empresa se debe ubicar a las afueras, aunque a nivel nacional la empresa cuenta con sedes en 7 ciudades en total (Bogotá, Medellín, Cali, Cartagena, Barranquilla, Villavicencio y Bucaramanga).

1.1.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



		Escalafores			
Familias de cargos (Niveles)		1	2	3	4
1	Gerentes	Gerencia General	Gerencia Comercial		
2	Direcciones; de procesos del CORE del Negocio	Gerencias Unidades de Seguimiento y producto. Definen estrategia. Estan en FRONT de atencion de clientes	Gerencias unidades de soporte Corporativo. Definen estrategia. Estan en el BACK de las áreas de atencion a clientes	Direcciones de procesos Nacionales especializados. Más de ejecución de estrategia. Desiciones impactan en BACK o FRONT.	
3	Lideres; Coordinadores de equipos de procesos de soporte y ejecución	Equipos grandes, o procesos de impacto Nacional.	Equipós de menor tamaño. Procesos de Zona		
4	Asesores Comerciales	Especializados en clientes considerados como cuentas o segmentos especiales	Especializados en lineas de Equipos Pesado y Carreteras	Especializados en líneas de Equipos Liviano y Utilitario	Especializados en la Postventa, son los de Repuestos y Consumibles; y servicio
5	Ingenieros de servicio	Responsabilidades de Equipos grandes de Tecnicos	Responsabilidad sobre equipos pequeños, o con asignación en proyectos especiales		
6	Analistas	Con mayor conocimiento. Emergen como lideres de proyectos corporativos. Exige más cuidado de detalle y mayor análisis de información. Profesionales que requieren una especializacion. Tienen interacción importantes con clientes internos. Con potencial para liderar proyectos.	De menor conocimiento requerido para su trabajo. Apoyando procesos de impacto menor o de solo en zona. Actividades especificas de apoyo con menos exigencia de analisis de datos. Direccionados por Directores y Lideres		

7	Auxiliar Contable	De mayor conocimiento especifico. Mas responsabilidad	De menor preparacion y conocimiento. De menor experiencia y menor responsabilidad asignada		
8	Auxiliar Comercial	De mayor conocimiento especifico. Mas responsabilidad	De menor preparacion y conocimiento. De menor experiencia y menor responsabilidad asignada		
9	Auxiliar Importaciones	De mayor conocimiento especifico. Mas responsabilidad	De menor preparacion y conocimiento. De menor experiencia y menor responsabilidad asignada		
10	Auxiliar Servicios	De mayor conocimiento especifico. Mas responsabilidad	De menor preparacion y conocimiento. De menor experiencia y menor responsabilidad asignada		
11	Auxiliar Recaudo	De mayor conocimiento especifico. Mas responsabilidad	De menor preparacion y conocimiento. De menor experiencia y menor responsabilidad asignada		
12	Auxiliar de Almacén	De mayor conocimiento especifico. Mas responsabilidad	De menor preparacion y conocimiento. De menor experiencia y menor responsabilidad asignada		
13	Auxiliar Administrativo	Recepcion	De oficinas de apoyo: servicios Generales		

14	Auxiliar Mensajería y Conduccion	Manejo de Carro; para entregas de mercancia en clientes	Manejo de moto; para diligencias urbanas y entrega de documentos		
15	Tecnicos	Basicos	Medios	Superiores y Pintores	
16	Pasantes/ SENA	Pasantias de profesionales proximos a graduarse	SENA - Tecnologos y tecnicos		



1.1.4 UNIDAD O DEPARTAMENTO EN EL QUE SE DESARROLLA LA PRÁCTICA

El departamento en el que el practicante OEA desarrolla sus actividades lleva por nombre

Sistemas Integrados de Gestión, donde tiene como funciones principales el desarrollo de:

Diligenciamiento autoevaluación como OEA importador

Consolidación de información previa

Recolección de información financiera dentro de la compañía

Apoyo en levantamiento de procedimientos y capacitaciones

Acta visita a proveedores críticos

Recolección de información proveedores

Desarrollo formato de Acuerdo de Seguridad, Registro de proveedores y Manifestación suscrita

Descargar información de antecedentes legales de los asociados de negocio (policía nacional, contraloría, procuraduría)

Creación de matriz de asociados de negocios críticos

Recolección y estructuración de cadena logística de la empresa

Formato de ingresos de personal a todas las sedes

Seguimiento a tema de carnetizar todas las sedes

Recolección procedimiento de ingreso y salida de personal

Recolección procedimientos para selección de personal

Procedimiento área de Compras

Procedimiento Asociado de Negocio

Procedimiento inventario

Procedimiento almacenamiento

Procedimiento ROS (Reporte de Operaciones Sospechosas)

Consolidar información documentada de la empresa de seguridad y como maneja los procesos, verificar los procedimientos, formatos y manuales.

Consolidar información documentada de la empresa de sistemas y como maneja los procesos, verificar los procedimientos, formatos y manuales.

Soporte en charla de re inducción OEA y Sistemas integrados de gestión

Consolidación y actualización de información como Políticas de seguridad y demás

Cargue de la información documentada a la intranet

1.1.4.1 ANÁLISIS DOFA.

El verdadero impacto que tiene el practicante OEA dentro de la compañía es que está soportando a la misma a lograr certificarse y garantizar no solo operaciones más seguras y transparentes si no también más rápidas y con menos trabas en temas aduaneros y de impuestos, esto ocasionalmente generara una ventaja competitiva en el mercado y convertirá a la compañía en una más innovadora y rentable, produciendo así un flujo de operaciones más efectivas ante los ojos de la gerencia.

1.1.4.2.1 FORTALEZAS: la innovación se destaca como una de las principales fortalezas y virtudes que posee la compañía ya que el sector que maneja es poco convencional en el país, al ser de las pocas empresas que incursionan en este campo de la maquinaria de última tecnología, esto genera estatus bastante alto y abre varias líneas de negocio que fomentan el crecimiento de la empresa.

1.1.4.2.2 OPORTUNIDADES: la certificación como Operador Económico Autorizado, además de dar diversos beneficios, es la oportunidad de mejora completa que estaba esperando la compañía, es el salto de calidad que se venía mostrando y el cual se puede ver reflejado finalmente con los resultados que se planean obtener, ya que se tendrán procedimientos documentados en todas las áreas de la compañía garantizando así una transparencia y buen manejo de los procesos.

1.1.4.2.3 DEBILIDADES: La gran cantidad de información (procedimientos, formatos, manuales, instructivos, etc..) que se deben corregir o hacer el respectivo levantamiento de la información, ya que en algunas ocasiones se cuentan con los procedimientos pero se deben actualizar ya sea porque se cambió la forma como se manejan o por la implementación de un nuevo sistema en la compañía que hace que los procedimientos cambien.

1.1.4.2.4 AMENAZA: Se puede tomar como una amenaza el no certificarse como OEA ya que esto haría que la gerencia tuviera grandes afectaciones, principalmente económicas y podría llegar hasta a tener que incurrir en un recorte de personal, esto para poder balancear a la empresa en temas económicos y por lo tanto el no obtener la certificación es una amenaza para cada empleado de la compañía.

PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

2.1 El planteamiento central que se debe tener es la certificación, la obtención de esta, ya que por exigencia de la DIAN los puntos a evaluar van desde el 0 hasta el 10, en este caso para empresas que se quieran certificar como importadores, a continuación se mostrara de manera brevemente la exigencia de cada uno de estos puntos;

0. condiciones previas: son los requisitos mínimos con los cuales la empresa debe contar para ser candidato a certificarse como OEA

1. Análisis y administración del riesgo: políticas, procedimientos y planes para prevenir controlar y mitigar el riesgo en los procesos, fundamentalmente basado en la cadena logística de la empresa.

2. Asociado de negocio: cuales son los sistemas que la empresa aplica para tener una buena selección de los asociados de negocio, de igual manera como define cuál de ellos es críticos y como muestra transparencia tanto al momento de su selección y en el manejo de las operaciones.

3. Seguridad del contenedor: como la empresa verifica la integridad física del contenedor, sellos y precintos, tanto a la hora del desaduanamiento y el almacenaje, de igual manera como cuenta con procedimientos documentados para el manejo del mismo

4. Controles de acceso físico: como la empresa garantiza la seguridad tanto de sus empleados como de sus asociados de negocio, procedimientos documentados para el ingreso y retiro de personas a las instalaciones, siempre verificando que sean personas que actúen de buena fe.

5. Seguridad del personal: como la empresa garantiza la seguridad tanto de sus empleados como de sus asociados de negocio durante la estancia en las instalaciones de la compañía.

6. Seguridad de los procesos: Procedimientos documentados donde se demuestre la transparencia que la empresa maneja a la hora de realizar sus operaciones y como debe reportar en caso de que tenga alguna actividad de carácter sospechosa, de igual manera un plan de continuidad de negocio en caso de tener percances o inconvenientes en sus operaciones.

7. Seguridad física: garantizar que el lugar físico de la compañía cuente con cercas o barreras perimetrales, de igual manera que estén bien definida las áreas consideradas como críticas para tener un mejor manejo de la operaciones y poder tener una mejor administración del riesgo.

8. Seguridad en la tecnología informática: como la empresa utiliza sus sistemas informáticos en sus operaciones y como prevé ataques cibernéticos, siempre pensando en la seguridad de los datos de la compañía.

9. Entrenamiento en seguridad: como la empresa da inducciones y re inducciones para concientizar a sus colaboradores de los peligros a los cuales están expuestos, de igual manera cuales son las responsabilidades y roles que cada uno cumple dentro de la compañía y como desde su área aporta a conseguir la certificación.

10. Seguridad Fito zoosanitaria: este punto no aplica para la empresa en cuestión ya que su línea de negocio no lo exige.

Los problemas que se puedan llegar a presentar y que se ven como debilidades y amenazas son la falta de información que se tiene, ya que en el momento se encuentra en el levantamiento de información, en el cómo se va a lograr satisfacer al cliente interno y como lograr convencerlo de que todos los grandes esfuerzos que se plantean en el día a día van a dar un resultado final que terminara siendo beneficioso para toda la compañía en general, ya que la certificación OEA está planteada en cubrir toda la cadena logística de la empresa, todas las partes son importantes y en todas se podrá encontrar algo que mejorar, finalmente este es el punto central que se va a mejorar y se planteara como se va a realizar esta fundamental tarea.

2.2 Partiendo de lo anterior se puede indicar la importancia que tiene el trabajo del área de sistemas integrados de gestión (SIG) y en específico la parte de OEA más allá de obtener una certificación que obviamente es el punto central, es generar realmente una mejora y concientización de trabajo en equipo en todas las áreas, procesos y calidad de la empresa, ya que la misión como área de SIG es generar la satisfacción de la necesidad planteada principalmente del cliente interno, lo cual va a dar resultados que se reflejan en el los asociados de negocio de la compañía ya que tomaran el ejemplo y verán los resultados a mostrar, las limitaciones que se detectan son puestas por los mismos colaboradores de la compañía que no querrán atender a las solicitudes o indicaciones que se les plantean, por otro lado los alcances que se tienen en la empresa realmente no tienen un techo ya que por parte de la líder de área se tiene vía libre para aportar, dar ideas, apoyar con conocimientos y así tener una mejor estructura de trabajo que finalmente se vea reflejada en resultados.

2.3 El objetivo general está claro y es lograr la obtención de la certificación como OEA Operador Económico Autorizado, este objetivo hace que se plantee como se va a aplicar una mejora completa en la empresa, esta obviamente tocara a todas las áreas por lo tanto lo que se busca con esto es dar el salto de calidad a la empresa y así ver reflejado el fruto del trabajo realizado, garantizando operaciones confiables, seguras y con información documentada que siempre este en contra del narcotráfico, lavado de activos y terrorismo.

CONTENIDO PLAN DE MEJORA

3.1 el plan de mejora que se plantea se basa en la forma como se optimizaran los recursos y los tiempos para hacer que la compañía logre certificarse como OEA ya que esta certificación de calidad cubre toda la cadena logística y por ende se realizara una mejora completa de todos los procesos, de igual manera siempre buscando que se cumplan con los protocolos de seguridad establecidos en las operaciones y en la compañía, ya que se debe garantizar el cuidado de los colaboradores en todo momento y así blindar a la compañía tanto en actos ilícitos como en forjar una verdadera familia que esté dispuesta a ayudar para lograr la certificación como OEA claro está que cada uno desde su proceso, lo cual nos lleva a dar una inducción de la función que debe realizar cada área para que la compañía logre obtener la certificación.

3.2 Como principales obstáculos se encontró la falta de información y en algunos casos la falta de colaboración por parte de algunos colaboradores de la empresa, cuando se menciona colaboradores es tanto parte interna como externa de la compañía, de igual manera el desconocimiento que la mayoría tenía sobre el tema central que es la certificación como OEA sin embargo las oportunidades de mejora de aprender en común y de dar una formación en la empresa son enormes, ya que finalmente a toda la parte interna de la empresa se le a logrado enfocar y en colaborar en ser OEA y como cada uno es parte fundamental del proceso y pone su grano de arena para lograr al alcance de los objetivos, esto deja como conclusión que se han venido logrando cambios cosas positivas y logrando plantear de manera adecuada lo que se está buscando, sin embargo se tiene cosas por mejorar, pero la empresa va encaminada correctamente y no se tiene ninguna duda de que si se continua por el camino adecuado se lograrán grandes resultados y grandes cosas en la empresa, tanto en la parte profesional como en la personal de cada uno de los colaboradores y asociados de negocio de la compañía.

3.3 BIBLIOGRAFIA

- Rodríguez y Londoño S.A (2019) <https://rylsa.com.co/>

-DIAN Dirección de Aduana e Impuestos Nacionales (2019)
<https://www.dian.gov.co/aduanas/oea/inicio/Paginas/default.aspx>

-Bancolombia (2019) https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/negocios-pymes/actualizate/comercio-internacional/abc-operadores-economicos-autorizados-colombia?gclid=CjwKCAiA_f3uBRAmEiwAzPuaMxg5O3Qk-0xFh_pZYUTGxxx1EwSfUYmvZbs8aJAIl9glhcyVIWtYSRoCmysQAvD_BwE

-Procolombia (2016) <http://www.procolombia.co/actualidad-internacional/agroindustria/conozca-los-beneficios-de-ser-operador-economico-autorizado>

-Dinero (2011)<https://www.dinero.com/negocios/articulo/abc-del-operador-economico-autorizado/137727>

-DIAN
<https://www.dian.gov.co/aduanas/oea/inicio/marconormativo/Decreto%20No%20003568%20del%2027%20de%20septiembre%20de%202011.pdf>

-DIAN
<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/infoconsulta/Paginas/estatutoaduanero.aspx>

3.4 ANEXOS, TAREAS E INFORMACION

0. Diligenciamiento autoevaluación como OEA importador
Consolidación de información previa
Recolección de información financiera dentro de la compañía
1. Apoyo en levantamiento de procedimientos y capacitaciones
2. Acta visita a proveedores críticos
Recolección de información proveedores
Desarrollo formato de Acuerdo de Seguridad, Registro de proveedores y Manifestación suscrita
Descargar información de antecedentes legales de los asociados de negocio (policía nacional, contraloría, procuraduría)
Creación de matriz de asociados de negocios críticos
3. Recolección y estructuración de cadena logística de la empresa
4. Formato de ingresos de personal a todas las sedes
Seguimiento a tema de carnetización
Recolección procedimiento de ingreso y salida de personal
5. Recolección procedimientos para selección de personal
6. Procedimiento para manejo de los procesos en la cadena internacional
Procedimiento inventario
Procedimiento Asociado de Negocio
Procedimiento ROS (Reporte de Operaciones Sospechosas)
7. Consolidar información documentada de la empresa de seguridad y como maneja los procesos, verificar los procedimientos, formatos y manuales.
8. Consolidar información documentada de la empresa de sistemas y como maneja los procesos, verificar los procedimientos, formatos y manuales.
9. Soporte en charla de re inducción OEA y Sistemas integrados de gestión
Consolidación y actualización de información como Políticas de seguridad y demás
Cargue de la información documentada a la intranet.