

INFORME FINAL PRÁCTICA PROFESIONAL

WILMER FABIAN MORENO MORENO

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

2023

INFORME FINAL PRÁCTICA PROFESIONAL

WILMER FABIAN MORENO MORENO

Diego Fernando Castillo Castellanos

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
2023

RESUMEN

Este informe final tiene como objetivo brindar información acerca de las falencias y las oportunidades que se evidenciaron en el transcurso de la realización de la práctica profesional en la compañía Zona Franca de Bogotá, los cuales son detallados y se plantea una manera de abordarlos y generar nuevas ideas para disminuir los tiempos en que se están radicando las inconsistencias con las que están arribando las mercancías.

En este trabajo se tomaron como base artículos académicos, en textos publicados, en teorías verificadas, bases de datos como Business scholar, Legiscomex, CRAI USTA. Posterior a ello se planteó el marco teórico en donde se evidenciaron las definiciones de conceptos más relevantes para el tema.

Agradecimientos

A Dios y a mi madre por su apoyo, guía, y los grandes dones que me brindaron para salir adelante durante este proceso de formación académica

Al profesor por todos los conocimientos brindados

A mi familia por el apoyo que día a día me brindan

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se pretende generar un análisis comparativo cuyo objetivo principal es determinar y visualizar cómo podemos minimizar las falencias que desde el punto de vista de un Aprendiz de Operaciones de Zona Franca Bogotá, causan gran impacto en cuanto a tiempos y rendimiento en los cuales se tuvieron en cuenta procesos automatizados, para así ofrecer un oportuno servicio y agilidad al momento de recibir mercancía que en el mayor de los casos llega del resto del mundo, los cuales atracan en alguno de los puertos nacionales; o como puede ser que aterricen en el aeropuerto de Bogotá. Esto con el fin de comprobar si es posible minimizar los tiempos de las operaciones dentro de la zona franca, teniendo en cuenta los efectos positivos y negativos al plantear esta estrategia.

En primera medida se realiza un análisis DOFA en el que se evidencian las debilidades, amenazas y oportunidades con el fin de conocer la situación actual de la empresa para la ejecución de las Operaciones Especiales. Posteriormente, se realiza el planteamiento del plan de mejora con el fin de que el Departamento de Operaciones pueda contar con las acciones concretas que le permitan implementar el desarrollo de la Operaciones en el día a día.

ÍNDICE

1	LA EMPRESA	7
1.1	ASPECTOS GENERALES	7
1.1.1	Misión	7
1.1.2	Visión	7
1.1.3	Valores	7
1.1.4	Ubicación geográfica	8
1.1.5	Estructura organizativa (ZFB, 2023)	9
1.2	Práctica profesional: OPERACIONES DE ZONA FRANCA DE BOGOTÁ	9
2	PLANTAMIENTO DE MEJORA	10
2.1	IMPORTANCIA	11
2.2	LIMITACIONES	11
2.3	ALCANCES	12
2.3.1	Objetivo General	12
2.3.2	Específicos	12
3	PROPUESTA DE MEJORA	13
3.1	Conclusiones.	15
3.2	BIBLIOGRAFÍA	15
4	SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL	17
4.1	OBLIGACIONES ASIGNADAS	17
4.2	OBJETIVOS TRAZADOS	18

1 LA EMPRESA

1.1 ASPECTOS GENERALES

ZONA FRANCA BOGOTÁ SA.

Es un parque empresarial con 20 años de experiencia, en el que se desarrollan actividades industriales, de bienes, y servicios. Cuenta con un clúster de casi 400 empresas de diferentes sectores económicos, que gozan de incentivos tributarios, aduaneros y de comercio exterior (ZFB, 2023).

1.1.1 Misión

Somos un grupo de empresas orientadas a identificar las oportunidades de negocios que se originan con el proceso de internacionalización de las economías y a proponer soluciones que incrementen la competitividad de nuestros clientes mediante el suministro de inmuebles, desarrollo y construcción de infraestructuras y dotaciones adecuadas, prestación de servicios del gestor profesional de fondos de capital privado así como la operación de mecanismos ágiles de comercio exterior, bajo lineamientos de transparencia, seguridad, innovación y sostenibilidad con el mayor beneficio para los grupos de interés y el mayor impacto ambiental (ZFB, 2023).

1.1.2 Visión

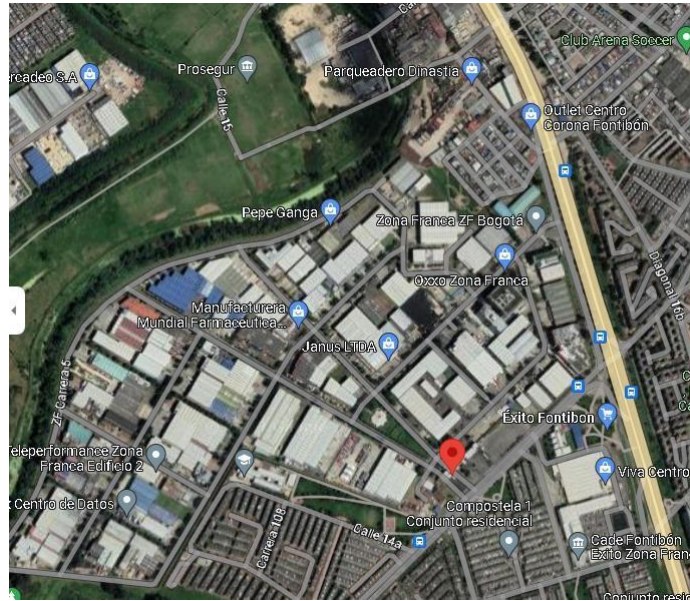
En 2026 seremos un grupo empresarial con presencia en Colombia y la región, reconocido y apreciado por nuestros clientes y grupos de interés como aliado estratégico en su crecimiento, con productos y servicios innovadores, sostenibles y con altos estándares de calidad, liderado por un equipo humano altamente competitivo y comprometido, que incrementará los ingresos del grupo ZFB con un margen EBITDA del 51% con respecto al 2021 (ZFB, Vision, 2023).

1.1.3 Valores

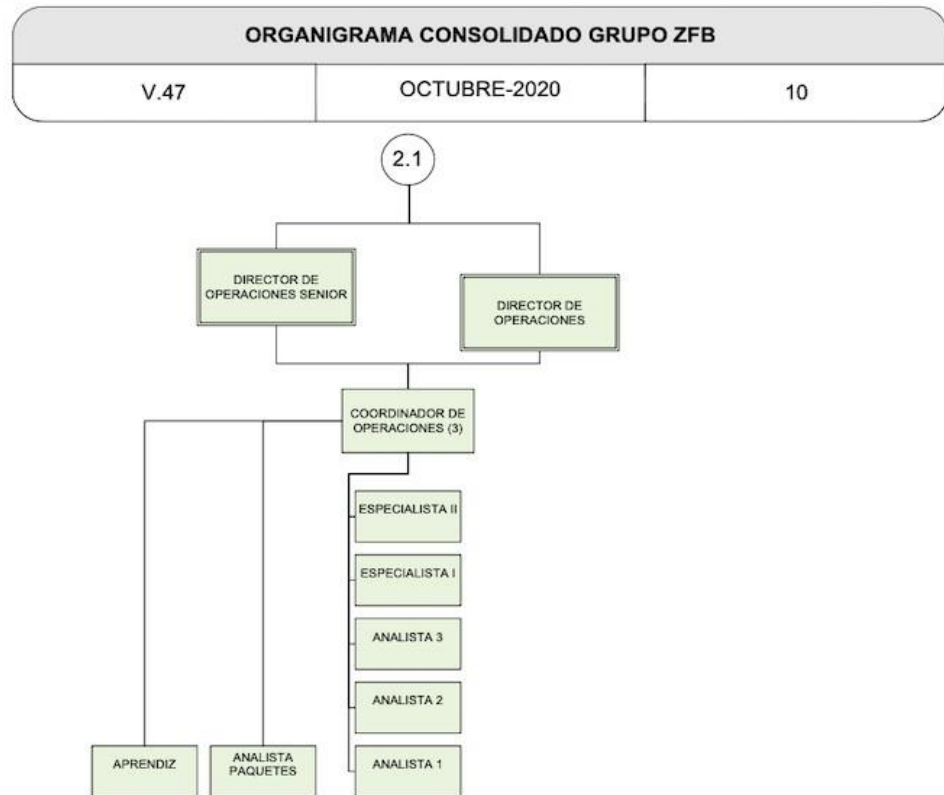
- Ética
- Profesionalismo
- Honestidad y transparencia
- Compromiso

- #### 1.1.4 Ubicación geográfica

Info@grupozfb.com



1.1.5 Estructura organizativa (ZFB, 2023)



1.2 Práctica profesional: OPERACIONES DE ZONA FRANCA DE BOGOTÁ

1.2.1 DOFA.

1.2.1.1 Fortalezas.

- Personal calificado en relación a Operaciones logísticas.
- Excelentes relaciones con los usuarios calificados.
- Crecimiento dentro de la compañía.

1.2.1.2 Oportunidades.

- Control detallado mediante el aplicativo PICIZ, para conocer los rendimientos y dar respuesta pronta en cuanto a falencias de cada una de los usuarios calificados de la zona franca Bogotá (ZFB, 2023).
- Contratación de más personal para la demandante operación a diario.

- Nuevos aprendizajes mediante la aplicación de PICIZ (ZFB, 2023)
- Optimizar el tiempo de radicación de los documentos soporte cuando llega mercancía del resto del mundo fuera de los tiempos establecidos entre las partes, y los cuales se deben comunicar al ente regulador del estado (DIAN).

1.2.1.3 Debilidades.

- Bajo personal con desconocimiento en los procesos y regímenes aduaneros de las zonas francas.
- Poco cumplimiento con relación a la notificación de los procesos fuera de términos de la mercancía proveniente del resto del mundo mediante modalidad aérea y marítima.

1.2.1.4 Amenazas.

- Requerimientos por parte de nuestro ente regulador DIAN por no informar a tiempo y/o en la no radicación de los documentos a por inconsistencias tales como; peso, descripción de la mercancía, peso, valor FOB entre otros.
- Pérdida de usuarios calificados a consecuencia de la demora en tiempos de respuesta a las solicitudes.
- Multas, cierres y cancelación de la zona franca a causa de la aprobación de los procesos que se realizan al interior del parque industrial.

2 PLANTAMIENTO DE MEJORA

Situándonos en las amenazas y debilidades que encontramos, se evidencia que existen diferentes factores que están arriesgando a la zona franca de Bogotá, tales como; la no pronta radicación de los documentos a nuestro ente regulador, bajo personal capacitado en los regímenes aduaneros y sancionatorios. Por tal motivo siempre existirá un riesgo alto dentro de la compañía, por lo cual es de vital importancia, generar nuevas estrategias de gestión, para minimizar estas falencias, por ende, desde el centro de Operación, se vienen haciendo capacitaciones a los colaboradores para

así lograr una mejor comprensión a la hora de analizar las operaciones de comercio exterior que se efectúan al interior de la zona franca, y a su vez informar mediante radicaciones semanales las inconsistencias que se presentan en el trayecto del envío de toda clase de mercancía del resto del mundo o desde el resto del territorio aduanero nacional. Para así lograr buenas prácticas, las cuales ayuden y fomenten las importaciones y exportaciones, para contribuir así al país de una manera positiva.

2.1 IMPORTANCIA

Dentro del centro de operaciones de la zona franca de Bogotá sabemos que es primordial brindar el soporte tecnológico oportuno a nuestros usuarios calificados, y a su vez advertir a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN las inconsistencias que se presentan en algunas ocasiones cuando arriba cualquier tipo de mercancía a el parque industrial y aún más cuando la mercancía viene en seguimiento por parte de la aduana de partida, esto con el fin de no acarrear sanciones de tipo monetario o el cierre que puede ser temporal o definitivo de la zona franca.

2.2 LIMITACIONES

Para nadie es un secreto que la investigación documental es un recurso apropiado para determinar la situación por la que se enfrenta el caso estudiado en el presente trabajo, sin embargo, dentro de las limitaciones que se lograron evidenciar desde el rol de un Aprendiz de Operaciones, es que no se logra abarcar a fondo nuevos criterios para una perfecta intervención y lograr tener unos conocimientos profundos en cuanto a materia de los procesos internos y externos que se maneja dentro de la misma, pues este factor permite una apropiación de la experiencia que implica el arduo proceso de disminución en tiempo y costo, como estrategia logística.

Por otra parte, esta investigación sirve de base como conocimiento teórico - práctico acerca de los mayores retos y beneficios que posee esta estrategia logística, para luego estructurar nuevos estudios de forma más centralizada en cualquiera de los aspectos abarcados en

un ámbito de aplicación en la realidad.

2.3 ALCANCES

Las operaciones que se manejan día a día en la compañía tiene un gran número de alcances tanto con los usuarios calificados como con el usuario operador, ya que cada vez hay nuevas reglamentaciones en temas aduaneros y logísticos que hace que nos complementamos los unos con los otros, para así tratar cada tema específico muy detalladamente y poder brindar ese soporte oportuno y no solamente dar una solución sino que nos sirve como una oportunidad para aprender una nueva forma de realizar las actividades diarias a dentro del parque industrial.

2.3.1 Objetivo General

Organizar y ejecutar semanalmente un informe detallado de las inconsistencia ya enviadas a la DIAN, mediante un DO, que nos permita saber cuáles inconsistencias han sido ya radicadas y enviadas a la DIAN, esto con el fin de tener varios reportes consolidados al mes en los cuales podamos demostrar que todas nuestras operaciones están debidamente en regla, para evitar futuras eventualidades tales como; requerimientos por parte del ente regulador, sanciones monetarias o un paro de la operación dentro de la Zona Franca de Bogotá. Y a su vez en donde se evidencian todas las operaciones que generaron algunainconsistencia en lo ya establecido en los documentos soporte, según haya sido su operación y medio de transporte con el cual ingresó del resto del mundo a Colombia. Para así disminuir las falencias encontradas y dar una respuesta de mejora y constante crecimiento dentro de cada uno de los procesos a sobrevalorar con una respuesta positiva para lograr un beneficio mutuo entre los sistemas a los colaboradores y a los usuarios calificados, para trabajar como un solo equipo y ayudar al país a evolucionar y avanzar.

2.3.2 Específicos

- Realizar nuevos y continuos esquemas de actualización y mejoras a los sistemas informáticos que se manejan al interior de la zona franca.
- Desarrollar un diagnóstico mensual de los DO que se realizan día a día, para observar qué tan eficiente ha sido emplear este método diario de radicación a la DIAN.
- Optimizar, garantizar y brindar apoyo a los colaboradores para aliviar los sobrecargos de

tareas y así incentivar el empleo.

3 PROPUESTA DE MEJORA

Desde mis funciones como Aprendiz de Operaciones de Zona Franca de Bogotá Se puede decir que se deben establecer nuevos procesos para optimizar ciertas operaciones, y minimizar así las falencias encontradas a lo largo del proceso de aprendizaje en la compañía.

Basándonos en el decreto 1165 de 2019 se estipula que una de las obligaciones de la zona franca es que debe informar sobre aquellas eventualidades que se presentan al arribo de la mercancía provenientes del resto del mundo.

Es por ello que dentro del análisis DOFA que se realizó a la empresa, sabemos que es de vital importancia radicar a tiempo cada una de las inconsistencias generadas en la mercancía que arriba a la zona franca de Bogotá, para evitar consecuencias perjudiciales no solo a la compañía sino a su vez a nuestros usuarios calificados.

Para esto se realizaron informes semanales como plazo máximo, es decir que se reunía los documentos soportes de las inconsistencias ya sean en guías aéreas como en los documentos únicos de tránsitos aduaneros (DUTA), Documentos de tránsito aduanero internacional (DTAI), Continuación de viaje, traslados entre zonas francas, solicitudes de autorización de embarques (SAE). en los cuales hayan tenido inconsistencia tales como; peso, bultos, estado de la mercancía, descripción de la mercancía, abolladuras, términos de arribo, valor FOB, precintos, R, placa del vehículo, satelitales, unidad de carga entre otros. Esto con el fin de comunicar a nuestro ente regulador los diferentes eventos que se presentaron al arribo de la mercancía a la Zona Franca de Bogotá, ya que existen tiempos acordados y previamente ya estipulados e informes que se hacen desde la aduana de partida. Esto para evitar incurrir en sanciones, paro de la operación requerimientos y suspensión definitiva de la operación del usuario operador. Para ello al día siguiente y luego de la recopilación de los documentos habrá que realizar una carta donde se relaciona cada uno de los documentos soporte y donde se anexen los mismos, para que la DIAN tenga todos los soportes de la inconsistencia de la mercancía y de la compañía donde se acopia la mercancía, para que luego haga sus respectivas acciones, y tome decisión sobre la misma que puede llegar a ser; aprehensión (retención de la mercancía por un periodo largo o

corto), sanciones a la agencia de aduanas, y en su defecto decomiso de la mercancía, o poder nacionalizar la mercancía con la cual se proceda a dar levante automático o físico si la aduana de destino lo requiera.

Cabe resaltar que el equipo de analistas de la zona franca de Bogotá debe hacer un seguimiento y debe inspeccionar la carga, es decir, se debe dirigir a la bodega donde se descargó la mercancía y hacer el proceso de conteo, pesaje, acta de inspección y acta de inventario para que se notifiquen las cantidades, peso, tipo de mercancía, valor FOB y la debida inspección de salida de la mercancía hacia el territorio aduanero nacional (TAN).

A su vez ellos deben revisar al momento de aprobación de los formularios de movimiento de mercancía (FMM) que los pasantes hayan subido la respuesta que enviaba la DIAN para así dar claridad y continuidad al proceso de ingreso y salida de la mercancía.

Ahora bien, desde el análisis DOFA se evidenció la preocupación por la mala gestión de radicación a la DIAN, esto debido a la gran acumulación de los mismos. Desde ahí es en donde se implementaron nuevas maneras para obtener buenos resultados, por ende, nuestra prueba piloto iba a estar enfocada en lo siguiente;

- Saber cuál documentación debe ser entregada a nuestro ente regulador.
- Imprimir los soportes - para entregarlos físicamente a la DIAN.
- Mediante un DO, organizar un esquema de “inventario” para obtener más información detallada del mismo de manera virtual.
- El plazo máximo es de una semana para radicar a la DIAN.

Posteriormente se radica una comunicación formal ante la DIAN. Relacionando todos los documentos e información del usuario calificado, la cual va firmada por la dirección de operaciones de la zona franca de Bogotá y el usuario calificado y la transportadora, esto con el fin de tener un manejo eficiente de las radiaciones de cada una de las inconsistencias de la mercancía. Para así optimizar los tiempos, reprocesos de los usuarios calificados y retrasos en la operación del usuario operador.

3.1 CONCLUSIONES

Desde la identificación de riesgos para la operación del parque industrial que se obtuvieron en el análisis DOFA y basándonos en la propuesta de mejora planteada en este informe final. Se puede expresar que **se redujo en un 75% los indicadores de radicación** en cuanto a los diferentes manejos que se les estaba realizando en la compañía y dependiendo cada una de las diferentes inconsistencias que puede presentar la mercancía que proviene del resto del mundo, a la Dirección de Impuestos y Aduanas nacionales DIAN.

Se optimizó el tiempo, gracias a que se obtuvo una gran coordinación y trabajo en equipo, en donde se mantuvieron los plazos estipulados y se entregaba tanto físico como de manera virtual y bajo un número de radicado (DO). como consecuencia a lo expuesto anteriormente, logramos disminuir el riesgo de una inconformidad tanto de los usuarios calificados como de la autoridad aduanera en temas relacionados a auditorías y requerimientos especiales. Ya que anteriormente se enviaban estas mismas radicaciones de las inconsistencias mensualmente y muchas veces se omitían los envíos de las radicaciones puesto que las mercancías en muchos de los casos ya habían sido nacionalizadas o ya tuvieron salidas fraccionadas mientras la DIAN realizaba la inspección cuando no toda la carga salía con levante automático en su declaración de importación (DIM). Una vez radicadas las inconsistencias debíamos subir las respuestas que la DIAN nos envían a la plataforma PICIZ, el cual era un número de radicado con su respectivo sello y código QR el cual se debía subir en cada uno de los formularios de movimiento de mercancía, con los cuales se lleva el control de la carga de cada uno de los usuarios calificados.

Finalmente aprendimos nuevos procesos que enriquecen el ejercicio profesional que se lleva a cabo todos los días en el área de Operaciones de Zona Franca de Bogotá y lograr dar cumplimiento a la normatividad aduanera del país.

3.2 BIBLIOGRAFÍA

<https://zonafrancabogota.com/parque-empresarial/quienes-somos/>. (s.f.). ZONA FRANCA BOGOTA. Obtenido de ZONA FRANCA BOGOTA:

<https://zonafrancabogota.com/parque-empresarial/quienes-somos/>

Jiménez, S. M. (2020). *Operación Especial en la Gestión Integral de Zonas Francas*. Obtenido

de

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/30185/2020sindyjimenez.pdf?sequence=1&isAllowed=yjyn>:

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/30185/2020sindyjimenez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Legis. (2023). *Cuántas zonas francas hay en Colombia*. Obtenido de <https://blog.legis.com.co>:
<https://blog.legis.com.co/comercio-exterior/cuantas-zonas-francas-hay-en-colombia>

Scielo. (2019). *Las zonas francas en Colombia*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co>:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-30532019000200151

USTA. (2023). *Informe practica ZF Santander*. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co>:
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/35272>

ZFB. (2023). *APLICATIVO*. Obtenido de <https://solicitudeszf.grupozfb.com>:
<https://solicitudeszf.grupozfb.com/solicitudes/index.php>

ZFB. (2023). *Mision*. Obtenido de <https://zfb.softexpert.com>:
<https://zfb.softexpert.com/softexpert/login?page=3200231,240>

ZFB. (2023). *Organigrama*. Obtenido de <https://zfb.softexpert.com>:
<https://zfb.softexpert.com/softexpert/login?page=3200231,240>

ZFB. (2023). *Quienes somos*. Obtenido de <https://zonafrancabogota.com>:
<https://zonafrancabogota.com/parque-empresarial/quienes-somos/>

ZFB. (2023). *Vision*. Obtenido de <https://zfb.softexpert.com>:
<https://zfb.softexpert.com/softexpert/login?page=3200231,240>

ZONA FRANCA BOGOTA. (s.f.). *ZONA FRANCA BOGOTA*. Obtenido de ZONA FRANCA BOGOTA: <https://zfb.softexpert.com/softexpert/login?page=3200231,240>

ZONA FRANCA DE BOGOTA. (s.f.). *ZONA FRANCA DE BOGOTA*. Obtenido de ZONA FRANCA DE BOGOTA: <https://zonafrancabogota.com/parque-empresarial/quienes-somos/>

4 SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL

4.1 OBLIGACIONES ASIGNADAS

- Realizar informes a la DIAN de guías fuera de términos.
- Realizar informe a la DIAN de las devoluciones de Aeropuerto.
- Realizar informe a la DIAN de traslados entre zonas francas.
- Realizar informes a la DIAN de los Tránsitos ingresados a la Zona Franca de Bogotá.
- Realizar informes a la DIAN de las guías aéreas, Tránsitos, fuera de término y las que se realizan de forma manual.
- Realizar registros de finalización de cada uno de los tránsitos (DUTA) que vienen de puerto nacional antes de que se venzan.
- Atención de clientes tanto internos como externos.
- Realizar los registros fotográficos de los vehículos que vienen de puerto para luego verificar sus satélites, precintos, unidades de carga, el R de los vehículos y sus placas.
- Ayudar con algunos requerimientos que hace la DIAN.

4.2 OBJETIVOS TRAZADOS

	FECHA	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	LOGROS	DIFICULTADES
CICLO 1 AL 4	27/08/2021 al 27/02/2022	Realizar informes a la DIAN de cada una de las actividades mencionadas anteriormente diariamente, debido a que es totalmente labor operacional y no debemos retrasar la operación, y para evitar multas y/o sanciones con la aduana y atención al usuario calificado como al usuario externo.		