



*Plan De Mejora Para Práctica Universitaria*

Carol Natalia Sánchez Coronado

Negocios internacionales, Universidad Santo Tomas

2025

## Contenido

<b>Resumen</b> .....	4
<b>Agradecimientos</b> .....	5
Introducción .....	6
1. La Empresa.....	8
1.1. Aspectos Generales .....	8
<b>1.2. Ubicación geográfica</b> .....	9
1.2 Organigrama .....	10
1.3 Unidad o departamento en el que se desarrolla la práctica .....	11
2. Planteamiento de Plan de Mejora Respecto a las Prácticas Profesionales .....	13
2.1. <i>Planteamiento central del informe de prácticas profesionales</i> .....	13
<b>2.2. Limitaciones y alcances de las prácticas profesionales</b> .....	15
<b>2.2.1. Limitaciones</b> .....	16
<b>2.2.2. Alcance</b> .....	16
<b>2.3. Objetivos</b> .....	18
<b>2.3.1. Objetivo general</b> .....	18
<b>2.3.2. Objetivos específicos</b> .....	19
3. Contenido plan de mejora.....	19
<b>3.1. Propuesta de mejora</b> .....	19
<b>3.2. Conclusión (informe de gestión)</b> .....	24

<b>4. Seguimiento de prácticas profesionales .....</b>	<b>26</b>
<b>4.1. Actividades realizadas en la organización.....</b>	<b>26</b>
<b>4.2. Cumplimiento de objetivos trazados por mes.....</b>	<b>27</b>
<b>4.2.1. Ciclo 1: Proceso de inducción y aprendizaje normativo .....</b>	<b>27</b>
<b>4.2.2. Ciclo 2: Aplicación práctica y trabajo colaborativo .....</b>	<b>28</b>
<b>4.2.3. Ciclo 3: Detección de problemáticas y diseño del plan de mejora .....</b>	<b>28</b>
<b>4.2.4. Ciclo 4: Implementación del plan de mejora y consolidación profesional.....</b>	<b>29</b>
<b>Bibliografía: .....</b>	<b>29</b>

## Resumen

El presente plan de mejora fue desarrollado a lo largo de seis meses de prácticas profesionales en COLVAN S.A.S., reconocida como una de las principales agencias de aduanas de Nivel 1 en Colombia, con amplia trayectoria en el ámbito del comercio exterior. El proyecto se enfocó en la optimización de la base de datos conocida como estatus VUCE, herramienta clave para el seguimiento y control de los registros y licencias de importación tramitados en el área técnica.

Durante la experiencia práctica se identificaron diversas falencias que impactaban la eficiencia de los procesos, entre ellas la desorganización del archivo, la falta de trazabilidad precisa y la dificultad para acceder a información actualizada. Como respuesta a estas problemáticas, se diseñó e implementó una propuesta de mejora que consistió en la reorganización estructural del archivo, la inclusión de nuevas hojas funcionales y la incorporación de un sistema de codificación por colores que permite clasificar visualmente el estado de cada trámite (en elaboración, en revisión, aprobado, negado, etc.). Esta mejora no solo facilita la consulta y el seguimiento en tiempo real, sino que también contribuye a minimizar errores operativos, optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer la trazabilidad documental.

Asimismo, el plan contempló acciones complementarias como la actualización de bitácoras individuales, la capacitación del personal involucrado en el uso de la nueva herramienta, y la generación de indicadores para evaluar el impacto del cambio. Esta intervención beneficia tanto al equipo operativo como a los clientes, al garantizar mayor eficiencia, orden y transparencia en los procesos de importación.

En definitiva, esta propuesta no solo evidencia la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos durante la formación académica en Negocios Internacionales, sino que

también representa una contribución concreta al fortalecimiento de la gestión interna de COLVAN S.A.S., promoviendo una cultura de mejora continua, sostenibilidad operativa y compromiso con la calidad del servicio.

***Palabras clave:*** Estatus VUCE, procesos internos, seguimiento, trazabilidad, automatización de procesos, gestión operativa.

### **Agradecimientos**

Agradezco principalmente a mis padres, a mis hermanos, por su amor, apoyo y orientación, ya que ustedes fueron fundamentales en todo este proceso. Agradezco a la agencia de aduanas Colvan por darme la oportunidad de desarrollarme como profesional y adquirir conocimientos valiosos y poder crecer en una agencia de aduanas tan importante como esta.

## Introducción

COLVAN S.A.S. es reconocida como una de las agencias de aduana de nivel uno más importantes de Colombia, destacándose por su compromiso con la eficiencia, la trazabilidad y la calidad en la gestión de operaciones de comercio exterior. Esta organización forma parte del grupo empresarial junto con SNIDER y AVIOMAR, lo que le permite ofrecer una propuesta integral de servicios, incluyendo bodegaje, manejo especializado de cargas y transporte, fortaleciendo su capacidad operativa y logística.

En un entorno globalizado, competitivo y altamente regulado como el del comercio exterior, las empresas deben adaptarse constantemente a los retos tecnológicos, normativos y operativos. En este contexto, la optimización de los procesos internos mediante soluciones digitales no solo representa una ventaja competitiva, sino también una necesidad estratégica. Bajo esta premisa, el presente plan de mejora surge como resultado de la experiencia adquirida durante seis meses de prácticas profesionales en el área técnica VUCE de COLVAN S.A.S., donde el estudiante en formación tuvo la oportunidad de integrarse activamente a los flujos operativos y documentales del proceso de importación.

Durante el periodo de prácticas, se desarrollaron funciones críticas como la digitación de registros de importación, legalización, radicación de los registros, verificación de documentos globales, gestión de vistos buenos y seguimiento de pagos ante entidades reguladoras a través de la plataforma VUCE 2.0 (Ventanilla Única de Comercio Exterior). Estas actividades, además de proporcionar una visión real del funcionamiento operativo de una agencia de aduanas, permitieron identificar falencias significativas en las herramientas utilizadas para el seguimiento de los trámites, particularmente en la base de datos denominada estatus VUCE.

Dicha base, desarrollada en formato Excel, cumple un rol central en el almacenamiento y control de los registros tramitados en la agencia. Sin embargo, su estructura inicial presentaba limitaciones en cuanto a organización, segmentación de información y visualización del estado de cada trámite, lo que generaba demoras en los tiempos de respuesta, riesgo de pérdida de radicados y baja trazabilidad en los procesos. Estas ineficiencias no solo afectan la calidad del servicio ofrecido a los clientes, sino también la toma de decisiones internas y el cumplimiento de los requisitos normativos.

En ese sentido, este trabajo busca fortalecer la gestión interna del área VUCE, garantizar el cumplimiento normativo exigido por las entidades regulatorias (como INVIMA, ICA, SIC y MINCIT) y minimizar riesgos como la pérdida de radicados o la duplicidad de información. A su vez, permite evidenciar la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos en el pregrado de Negocios Internacionales, aportando herramientas concretas que promueven una gestión aduanera más eficiente, organizada y transparente.

## 1. La Empresa

### 1.1. Aspectos Generales

COLVAN S.A.S. ha consolidado una trayectoria de más de 24 años en el sector del comercio exterior colombiano, posicionándose como una agencia de aduanas de Nivel 1 altamente especializada en servicios de importación y exportación. Su experiencia le ha permitido diversificar su operación en modalidades como importaciones temporales, menajes, reincorporaciones, vehículos diplomáticos, entregas urgentes y obras de arte, entre otras (COLVAN S.A.S., 2025).

La organización presta servicios de consultoría técnica y normativa en comercio exterior, asegurando el estricto cumplimiento de las disposiciones aduaneras nacionales. Además, cuenta con autorización de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y está certificada como Operador Económico Autorizado (OEA), lo cual garantiza altos estándares de seguridad, confiabilidad y eficiencia en su gestión. Dado su enfoque en la excelencia operativa, resulta pertinente presentar a continuación la misión, visión y los valores institucionales que orientan su estructura organizacional y sus prácticas comerciales (COLVAN S.A.S., 2025).

#### *1.1.1 Misión*

COLVAN S.A.S. tiene como misión brindar asesoría especializada en comercio exterior, abarcando los procesos de importación, exportación y tránsito aduanero de mercancías, bajo el estricto cumplimiento de las normativas aduaneras vigentes en Colombia. Su objetivo es ofrecer servicios confiables y de alta calidad, respaldados por el compromiso y la experiencia de su capital humano. La empresa busca satisfacer las expectativas de sus clientes y aliados estratégicos mediante una cadena logística eficiente, responsable con el medio ambiente y la

sociedad, en cumplimiento de la legislación y con proyección de rentabilidad sostenida a nivel corporativo (COLVAN S.A.S., 2025).

### *1.1.2. Visión*

Para el año 2028, COLVAN S.A.S. proyecta ser reconocida a nivel nacional como una de las empresas más especializadas en asesoría de comercio exterior, destacándose por ofrecer servicios personalizados, confiables y de alta calidad. Este propósito se sustenta en la labor de un equipo humano de alto desempeño, con un profundo compromiso hacia la responsabilidad social y el cuidado del medio ambiente (COLVAN S.A.S., 2025).

### *1.1.3. Valores corporativos*

Las actuaciones de los directivos y colaboradores de COLVAN S.A.S. se fundamentan en un conjunto de valores corporativos que guían el desarrollo de su objeto social. Estos principios son:

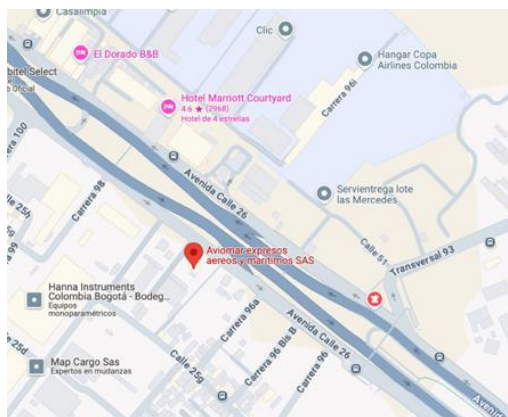
- La integridad como base del comportamiento organizacional.
- La productividad como resultado del esfuerzo colectivo.
- La puntualidad, lealtad y transparencia como pilares de la cultura interna.
- La excelencia en el servicio al cliente como eje de la gestión operativa.
- La ética como reflejo del profesionalismo institucional.

(COLVAN S.A.S., 2025).

## **1.2. Ubicación geográfica**

COLVAN S.A.S. cuenta con presencia en tres sedes estratégicamente ubicadas en Colombia: Buenaventura, Cartagena y Bogotá. La sede principal, donde se desarrollaron las prácticas profesionales que dieron origen a este plan de mejora, se encuentra en la ciudad de Bogotá, en la dirección Av. El Dorado #96A-47 (COLVAN S.A.S., 2025).

### **Imagen 1. Mapa de ubicación**



*Fuente: Google Maps 2025*

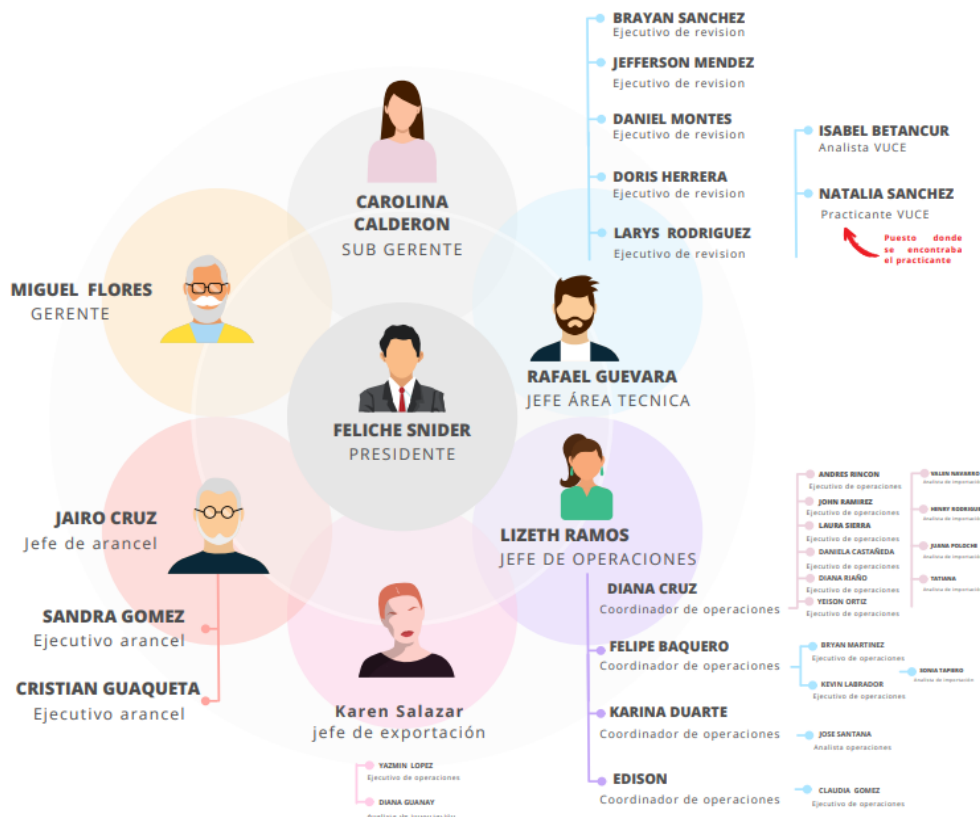
## 1.2 Organigrama

La estructura organizacional de COLVAN S.A.S. se distribuye en diversas áreas funcionales que permiten una gestión integral de los procesos de comercio exterior. En el siguiente organigrama se presenta la organización del área operativa, en la cual se enmarca el equipo técnico VUCE.

El practicante se ubicó específicamente dentro del área técnica, colaborando estrechamente con los analistas encargados del seguimiento y trámite de registros de importación a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE). Esta posición permitió interactuar con otras áreas como contabilidad, transporte, comercial y ejecutivos operativos, favoreciendo una comprensión transversal de los procesos internos.

A continuación, se presenta el organigrama en el que se destaca el cargo ocupado durante el periodo de prácticas:

### **Imagen 2. Estructura**



*Fuente: Elaboración propia*

### 1.3 Unidad o departamento en el que se desarrolla la práctica

El cargo desempeñado durante la práctica profesional se desarrolló en el área VUCE, la cual forma parte del equipo técnico de COLVAN S.A.S. Esta unidad es responsable de gestionar los procesos vinculados a la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), asegurando la correcta digitación, radicación, legalización y seguimiento de los registros y licencias de importación. Asimismo, se encarga de la verificación de documentos y del trámite de pagos de vistos buenos ante entidades reguladoras como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT), el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA), la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA).

Durante el periodo de prácticas, se mantuvo una interacción constante con distintas áreas estratégicas de la empresa, como contabilidad, ejecutivos de operaciones y personal de transporte. Esta colaboración interdepartamental facilitó el desarrollo de habilidades de comunicación y coordinación, esenciales para el cumplimiento de los procesos logísticos.

El desempeño en estas funciones permitió adquirir una comprensión integral de los procedimientos operativos, administrativos y documentales de la agencia de aduanas, aportando significativamente al cumplimiento de las tareas asignadas y contribuyendo a la optimización de la trazabilidad de los registros de importación.

#### 1.4.1 Análisis DOFA

<b>Fortalezas:</b>	<b>Oportunidades:</b>
<p><b>Sistema de gestión documental (OPEN ECM)</b> COLVAN S.A.S. cuenta con una herramienta tecnológica clave: el sistema de gestión documental OPEN ECM. Este recurso representa una fortaleza estratégica para el área VUCE y para la agencia en general, ya que permite optimizar el acceso, la organización y la trazabilidad de documentos relacionados con las operaciones de comercio exterior. Gracias a esta plataforma, se facilita la consulta, el almacenamiento y la recuperación eficiente de documentos esenciales para la elaboración y seguimiento de trámites aduaneros.</p> <p><b>Atracción de nuevos importadores</b> El ingreso constante de nuevos importadores a la cartera de clientes constituye otra fortaleza significativa para el área VUCE. Este crecimiento no solo incrementa el volumen de registros y licencias gestionadas, sino que también contribuye al fortalecimiento técnico del equipo, al</p>	<p><b>Crecimiento sostenido en las importaciones</b> El aumento progresivo de las operaciones de importación en la agencia representa una oportunidad estratégica, ya que incrementa la demanda de trámites relacionados con registros y licencias. Este crecimiento operacional permite ampliar la cobertura de servicios, redistribuir cargas de trabajo y fortalecer el conocimiento interdepartamental.</p> <p><b>Actualización constante en normativas y lineamientos regulatorios</b> El dominio actualizado y especializado de la normativa aduanera y de los requisitos exigidos por las entidades reguladoras es una oportunidad valiosa para la agencia. Este conocimiento técnico permite al equipo VUCE anticiparse a cambios normativos, tramitar vistos buenos con mayor eficiencia y ofrecer asesoría confiable a los clientes,</p>

<p>permitirle enfrentar nuevos retos operativos y ampliar su experiencia en distintas modalidades de importación.</p>	<p>fortaleciendo así su posicionamiento frente a la competencia.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Debilidades:</b></p> <p><b>Falta de capacitación técnica al personal nuevo</b></p> <p>Se ha identificado que los nuevos integrantes del área VUCE no siempre reciben una capacitación integral sobre los procesos internos. Esta situación puede generar errores en la digitación de registros, demoras en los trámites y afectaciones en el cumplimiento de los requerimientos de las entidades regulatorias, impactando la calidad del servicio prestado.</p> <p><b>Desorganización en la estructura del estatus VUCE</b></p> <p>El archivo Excel que contiene el estatus VUCE presenta deficiencias en su distribución y estructura, lo cual dificulta el seguimiento adecuado de los registros y licencias de importación. La falta de orden afecta la trazabilidad, la eficiencia operativa y aumenta el riesgo de errores, como la pérdida o duplicación de información.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Amenazas:</b></p> <p><b>Cambios frecuentes en la normativa y restricciones externas</b></p> <p>La constante actualización de las normativas aduaneras, arancelarias y sanitarias, como las impuestas por entidades como el INVIMA, representa una amenaza para la estabilidad operativa. Estos cambios requieren una adaptación rápida por parte del equipo, lo cual puede generar riesgos de incumplimiento si no se gestionan oportunamente los nuevos lineamientos.</p> <p><b>Vulnerabilidad en materia de ciberseguridad</b></p> <p>La alta dependencia de plataformas digitales para la gestión documental expone a la agencia a posibles vulnerabilidades tecnológicas. Cualquier falla en los sistemas puede comprometer la confidencialidad de la información, interrumpir el acceso a la base de datos o afectar el seguimiento de los procesos, representando un riesgo importante para la continuidad del servicio.</p>

*Fuente: Elaboración propia*

## 2. Planteamiento de Plan de Mejora Respecto a las Prácticas Profesionales

### 2.1. Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

COLVAN S.A.S. es reconocida por su amplia trayectoria como agencia de aduanas de Nivel 1 en Colombia, destacándose por su estructura organizacional bien definida y su capacidad para integrar diversas áreas operativas en torno a un objetivo común: la gestión eficiente del comercio

exterior. Esta integración interdepartamental favorece un entorno colaborativo que fortalece la calidad en la ejecución de los procesos de importación y exportación. No obstante, como toda organización en constante crecimiento, enfrenta desafíos operativos que, al ser gestionados adecuadamente, pueden convertirse en oportunidades de mejora continua y de valor agregado para sus clientes.

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales, se identificaron distintas debilidades y oportunidades de mejora en el área técnica VUCE, específicamente en lo relacionado con la trazabilidad y seguimiento de registros de importación. Estas observaciones fueron sistematizadas mediante un análisis DOFA, el cual permitió evidenciar problemáticas como la desorganización en la base de datos del estatus VUCE, la falta de segmentación visual de la información y deficiencias en la gestión documental.

A partir de dicho diagnóstico, se diseñó un plan de mejora orientado a optimizar la trazabilidad, organización y accesibilidad de la información contenida en el estatus VUCE, archivo esencial que consolida los registros y licencias gestionados por el área. Este plan incluyó la reestructuración del archivo en Excel, incorporando nuevas hojas para clasificar las etapas del proceso y la implementación de un sistema de codificación de colores. Esta herramienta visual permite identificar en tiempo real el estado de cada trámite (en elaboración, aprobado, negado, en revisión, entre otros), facilitando la consulta, reduciendo los errores operativos y fortaleciendo la eficiencia de los procedimientos internos.

En definitiva, este planteamiento surge como una respuesta a necesidades detectadas en el entorno laboral real, y busca alinear los objetivos de mejora con la misión de la empresa, promoviendo una gestión más transparente, ágil y profesional en los procesos de comercio

exterior. Además, evidencia cómo la aplicación de conocimientos académicos puede traducirse en soluciones prácticas que contribuyen al fortalecimiento institucional y al desarrollo de competencias técnicas del estudiante en formación.

## **2.2.Limitaciones y alcances de las prácticas profesionales**

Este plan de mejora tiene como finalidad actualizar y optimizar los procesos internos del área técnica VUCE, mediante una asignación más clara de tareas y el fortalecimiento de herramientas que apoyen la trazabilidad documental. Se espera que su implementación genere un impacto positivo en la operación diaria, específicamente mediante la reducción de registros negados por errores de procedimiento y una mejora significativa en el seguimiento y control de los trámites de importación.

A partir del análisis realizado, se estableció un objetivo general enfocado en mejorar la trazabilidad y organización del estatus VUCE, herramienta fundamental para la gestión de los registros de importación y el cumplimiento de las normativas vigentes impuestas por entidades como el INVIMA, ICA, SIC y MINCIT. Para alcanzar este propósito, se definieron objetivos específicos orientados a la implementación de un sistema de seguimiento más eficiente, apoyado en recursos visuales, rediseño estructural del archivo y buenas prácticas en la gestión de datos.

Este plan cobra especial relevancia en el contexto de los negocios internacionales, ya que contribuye a una gestión más precisa, ordenada y eficiente de los flujos documentales asociados al comercio exterior. Además, permite minimizar errores críticos que pueden derivar en la negación de registros por parte de entidades regulatorias, al garantizar una alineación rigurosa con los requisitos exigidos en cada proceso. En definitiva, esta propuesta busca no solo mejorar el desempeño operativo del área, sino también aportar a la calidad del servicio prestado por

COLVAN S.A.S. y su posicionamiento como agencia de aduanas comprometida con la mejora continua.

### **2.2.1. Limitaciones**

Una de las principales adversidades operativas identificadas en el área VUCE de COLVAN S.A.S. es la alta rotación del personal, situación que afecta directamente la continuidad y eficiencia de los procesos. Esta rotación constante implica una inversión recurrente en capacitación y adaptación de los nuevos colaboradores a los procedimientos internos y al uso adecuado de las herramientas tecnológicas, como el estatus VUCE. Durante el periodo de prueba, el personal entrante suele presentar dificultades para alcanzar el nivel operativo esperado, lo que genera retrasos en la gestión documental, pérdida de trazabilidad y posibles errores en la digitación o radicación de registros.

Adicionalmente, se evidencia una complejidad creciente en la gestión técnica, debido al ingreso constante de nuevos productos al sistema. Cada producto puede estar sujeto a restricciones o lineamientos específicos de entidades como el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA), lo que exige un conocimiento actualizado y detallado por parte del equipo para cumplir con los requisitos normativos de manera efectiva (INVIMA, 2022). Esta situación refuerza la necesidad de estandarizar procesos, mejorar los mecanismos de trazabilidad y garantizar la capacitación continua del personal.

### **2.2.2. Alcance**

En respuesta a las debilidades detectadas, se implementó una mejora estructural en el estatus VUCE, archivo en formato Excel que centraliza toda la información relativa a los registros de

importación tramitados por COLVAN S.A.S. Esta intervención surgió como resultado de las observaciones realizadas durante el desarrollo de las prácticas profesionales, complementadas por el análisis DOFA, y fue consolidada como una propuesta concreta para su implementación dentro del área técnica.

El rediseño consistió en una reorganización integral del archivo, con el objetivo de hacerlo más funcional, comprensible y eficiente para los usuarios. Se crearon nuevas hojas de trabajo dentro del Excel para clasificar las etapas del proceso y se implementaron reglas de codificación por colores que permiten identificar en tiempo real el estado de cada registro: pagos a entidades (aguamarina), requerimientos (naranja), cierre total (rosado), registros negados (rojo) y aprobados (verde). Esta visualización mejora la comprensión del flujo operativo y facilita el control interno.

Como resultado, se fortaleció significativamente la trazabilidad de los registros, que era uno de los principales objetivos del plan. La mejora no solo permite un acceso más ágil y preciso a la información, sino que también contribuye a reducir la pérdida de radicados o de datos clave dentro del proceso de importación. Esta intervención representa un avance importante hacia la optimización de la gestión documental y la estandarización operativa del área VUCE.

Con esto, esta mejora no solo responde a necesidades puntuales detectadas durante la práctica profesional, sino que también plantea una oportunidad para robustecer la gestión documental desde una perspectiva operativa y estratégica. Para garantizar su efectividad, es necesario complementar la propuesta con herramientas de planificación y monitoreo que faciliten su adopción progresiva y aseguren su continuidad en el tiempo.

En este sentido, se contempla el desarrollo de una programación detallada que permita organizar la ejecución del plan en fases secuenciales, con metas temporales claras que faciliten su seguimiento. Además, resulta indispensable anticiparse a posibles dificultades internas que puedan surgir durante su implementación, especialmente en lo relacionado con el uso del nuevo formato por parte del equipo. Por ello, se prevé establecer un sistema de acompañamiento técnico y espacios de ajuste operativo, orientados a resolver inquietudes, adaptar procesos y fomentar el uso adecuado de la herramienta.

De igual forma, se considera esencial definir mecanismos de permanencia que aseguren la estabilidad de la mejora en el tiempo. Esto incluye designar una persona responsable del control y actualización del archivo, estructurar una guía práctica para su manejo y fortalecer la capacitación de nuevos integrantes del área. A futuro, la propuesta también contempla su posible vinculación con herramientas institucionales de mayor alcance, lo cual permitiría una mejor integración con los sistemas de gestión existentes y un salto hacia procesos más automatizados y centralizados.

## 2.3. Objetivos

### 2.3.1. Objetivo general

Optimizar la trazabilidad de los registros de importación en el área Vuce, mediante la reorganización y estandarización del estatus Vuce con el objetivo de incrementar en un 42% la eficiencia en el seguimiento y control de tramites durante un periodo de 4 meses.

### 2.3.2. Objetivos específicos

2.3.2.1. Optimizar la trazabilidad, mediante la reorganización del estatus Vuce, incorporando una estructura segmentada y un sistema visual de codificación que facilite la identificación rápida y precisa del estado de cada registro.

2.3.2.2. Mejorar la precisión y confiabilidad de la información a través de la implementación de filtros automáticos y reglas de validación de datos, reduciendo errores de duplicidades en los registros de importación.

2.3.2.3. Fortalecer el uso y la continuidad operativa del estatus Vuce, mediante la capacitación del 100 % del personal que requiere usar continuamente este estatus, logrando un 90% de uso correcto del sistema según reportes de seguimiento.

## 3. Contenido plan de mejora

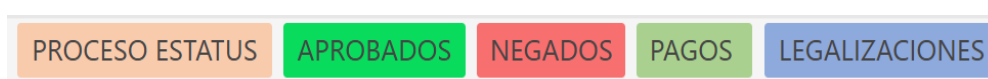
### 3.1. Propuesta de mejora

La propuesta del presente plan de mejora surge a partir de la necesidad de optimizar la trazabilidad de los registros de importación, así como de fortalecer los procesos internos del área técnica VUCE de COLVAN S.A.S. Durante los primeros tres meses de la práctica profesional, iniciada en septiembre de 2024, se identificaron diversas situaciones que generaban retrasos y afectaban la eficiencia del área. Entre estas, se destacaban la pérdida de referencias o radicados, la ausencia de registro del horario de ingreso o de envío a pago, y la falta de trazabilidad sobre el estado de los vistos buenos. Estos vacíos documentales dificultaban el seguimiento de los trámites y generaban inconvenientes tanto para los ejecutivos encargados como para los clientes, especialmente en casos sensibles como el descargue directo de mercancías.

Durante los seis meses de práctica, se evidenció que la trazabilidad era un componente crítico para el correcto funcionamiento del área, por lo cual se propuso intervenir directamente sobre el archivo Excel denominado estatus VUCE, herramienta central donde se consolidan los registros de importación tramitados por la agencia. Al analizar su estructura, se detectó que el archivo contaba con cinco hojas de cálculo (proceso estatus, aprobados, negados y pagos), las cuales no estaban organizadas de manera lógica ni funcional. En particular, la hoja “proceso estatus” contenía registros recién ingresados junto con aquellos que ya habían sido radicados, lo que generaba confusión, duplicidad de datos y demoras en la consulta de la información.

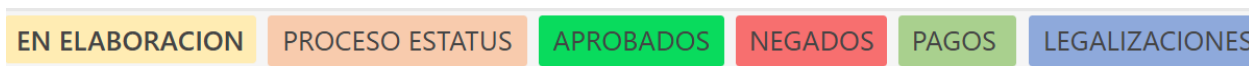
Como solución, se propuso rediseñar la estructura del archivo y agregar una nueva hoja denominada "En elaboración", destinada exclusivamente a los registros en proceso de digitación y revisión. Una vez validados, estos registros son trasladados a la hoja “proceso estatus” para su radicación formal. Esta reorganización permitió clasificar cada etapa del trámite de manera clara, facilitando el seguimiento del estado de cada registro en tiempo real, reduciendo errores y fortaleciendo la trazabilidad documental del área. A esto se le suman otros factores como el bajo nivel de estudio y falta de productos financieros adaptados a las condiciones.

### Imagen 3. Estatus VUCE antes



*Fuente: elaboración propia*

### Imagen 4. Estatus VUCE después



*Fuente: elaboración propia*

Adicionalmente, se identificaron inconsistencias en el proceso de registro y seguimiento de los pagos, ya que se utilizaban las mismas celdas del archivo para consignar tanto los pagos asociados a los registros de importación como aquellos correspondientes a los vistos buenos exigidos por entidades externas como INVIMA, ICA o MINCIT. Esta práctica dificultaba la diferenciación entre ambos tipos de trámite, generando confusión operativa, errores en la priorización de los procesos y posibles omisiones en el control de cumplimiento normativo.

Ante esta situación, se propuso la creación de una tabla independiente dentro del archivo estatus VUCE, exclusivamente dedicada al control y seguimiento de los pagos de vistos buenos. Esta nueva tabla permite registrar de forma ordenada la entidad responsable, el número de referencia, la fecha en que se aprobó o radicó el documento, así como el estado actual del trámite, lo cual mejora la trazabilidad y facilita la gestión de los pagos. Esta solución no solo optimizó la visibilidad del proceso, sino que también permitió priorizar aquellos vistos buenos pendientes de aprobación, minimizando los riesgos de retrasos en la legalización de las importaciones.

### **Imagen 5. Implementación tablas pagos**

PAGO REGISTROS				
REFERENCIA	CLIENTE	VALOR	ARTICULO	NUMERO RADICADO

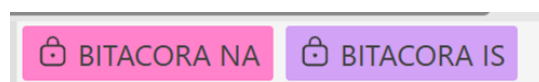
PAGO VISTOS BUENOS				
REFERENCIA	CLIENTE	VALOR	ARTICULO	NUMERO RADICADO

*Fuente: elaboración propia*

Otra de las actividades clave dentro del área VUCE es la entrega periódica de una bitácora al jefe inmediato, con el fin de facilitar la elaboración de los indicadores de gestión del área. No obstante, se evidenció que este documento, al no estar integrado de manera funcional al flujo de trabajo diario, era frecuentemente olvidado o diligenciado de forma incompleta, lo cual afectaba la recolección precisa de datos operativos.

Para resolver esta situación, se propuso la inclusión de dos hojas adicionales dentro del archivo estatus VUCE, cada una identificada con el nombre y la inicial del analista responsable. Estas hojas funcionan como bitácoras individuales, que deben ser actualizadas en tiempo real por cada integrante del equipo. Esta medida permite que la información se registre de manera oportuna y organizada, evitando rezagos y asegurando la disponibilidad de datos actualizados para la generación de indicadores. Además, al estar integradas en el mismo entorno del archivo principal, se mejora la trazabilidad y se fortalece la responsabilidad individual de los usuarios frente al control de la operación.

### **Imagen 6. Bitácoras**



*Fuente: elaboración propia*

A partir de los inconvenientes identificados en el uso operativo del archivo estatus VUCE, se hizo evidente la necesidad de optimizar tanto la organización como la eficiencia de los procesos internos del área. Como respuesta, se llevó a cabo un rediseño integral del archivo con el

objetivo de facilitar el seguimiento de los registros de importación y fortalecer la trazabilidad documental.

Este formato Excel se envía un link el cual solo se puede usar como lectura, para que el personal de Colvan tenga un acceso directo a esta información, para ayudar con la trazabilidad de cada registro y licencia de importación que se tramite en este.

Entre las principales mejoras implementadas se destacan:

- **Reestructuración del documento:** Se reorganizó la disposición de la información para que su consulta fuera más clara, ordenada y funcional, reduciendo la duplicidad de datos y mejorando la lectura por parte del equipo técnico.
- **Sistema de codificación por colores:** Se estableció una paleta de colores estandarizada para representar visualmente cada etapa del proceso de importación, lo cual permite identificar de forma inmediata el estado de un registro. Las categorías incluyen: *En elaboración, Requerimiento asignado, Concepto libre, En revisión, Aprobado, Negado y Cierre total*. Esta mejora ha contribuido significativamente a reducir los tiempos de búsqueda, evitar confusiones y mejorar la coordinación entre los miembros del área VUCE.

### Imagen 7. Codificación

EN TRAMITE //CONCEPTO LIBRE CREADO
APROBADO
EN TRAMITE // VoBo INVIMA ASIGNADO// REQ ASIGNADO
EN REVISION
PDTE ELABORACION RIM
EN ELABORACION RIM
NEGADO

*Fuente: elaboración propia*

### **3.2. Conclusión (informe de gestión)**

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales en el área VUCE de la agencia de aduanas COLVAN S.A.S., se evidenció la importancia de contar con procesos organizados y herramientas actualizadas que garanticen una trazabilidad eficiente de los registros de importación. Esta experiencia permitió identificar debilidades críticas, tales como la pérdida o “traspapeleo” de referencias, y la desorganización del archivo Excel conocido como estatus VUCE, generando riesgos en la gestión de los procesos.

El plan de mejora implementado respondió directamente a los objetivos planteados. En primer lugar, el rediseño estructural del archivo y la incorporación de filtros y reglas de validación aumentaron la precisión y confiabilidad de la información. A su vez el sistema de codificación por colores facilitó la identificación rápida del estado de cada trámite, incrementando la trazabilidad de los procesos y reduciendo los tiempos de búsqueda y seguimiento. Finalmente la capacitación al personal y al desarrollo de un protocolo de inducción asegurando el uso correcto del estatus Vuce, fortaleciendo la continuidad operativa y minimizando los riesgos derivados de la rotación del personal.

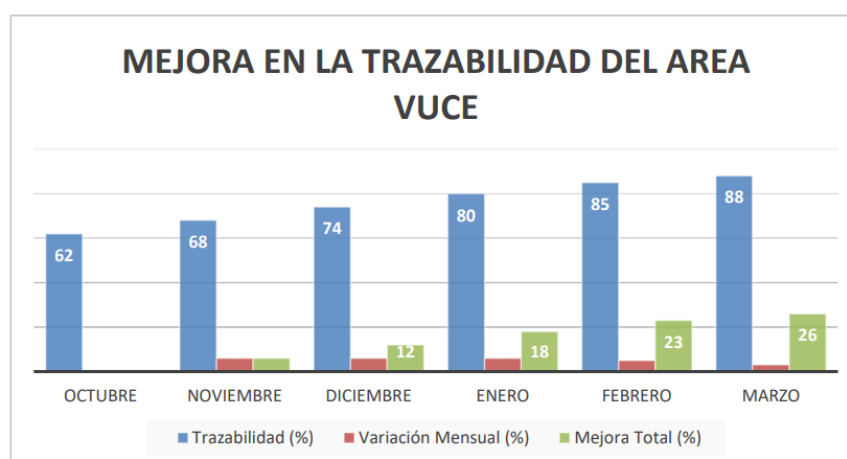
Como resultado, se logró un incremento del 42% en la eficiencia de la trazabilidad, reflejando una mejor organización de los procesos, mayor agilidad en la toma de decisiones y una reducción significativa de errores en el seguimiento de cada radicado del registro de importación. Estos avances no sólo impactarán positivamente al área interna, sino también reforzando el compromiso de la empresa como la calidad y la eficiencia en atención a sus clientes.

#### **Imagen 8. Valores**

Mes	Trazabilidad (%)	Variación Mensual (%)	Mejora Total (%)
Octubre	62	0	0
Noviembre	68	6	6
Diciembre	74	6	12
Enero	80	6	18
Febrero	85	5	23
Marzo	88	3	26

*Fuente: elaboración propia*

### Gráfico 1. Trazabilidad



*Fuente: elaboración propia*

Desde una perspectiva profesional, esta experiencia permitió consolidar y aplicar los conocimientos adquiridos en el pregrado de negocios internacionales, demostrando que una correcta integración entre la teoría y la práctica puede generar soluciones reales y de valor para la empresa. A nivel personal, el proyecto fortaleció competencias clave como el análisis crítico, la gestión de procesos y el trabajo corporativo, la importancia de la trazabilidad, aportando herramientas fundamentales para el crecimiento profesional futuro.

## **4. Seguimiento de prácticas profesionales**

### **4.1. Actividades realizadas en la organización**

El proceso de búsqueda de prácticas profesionales inició a comienzos del segundo semestre del año 2024, con el envío de hojas de vida a diversas empresas del sector que se ajustaban al perfil del estudiante de Negocios Internacionales. A lo largo de ese periodo se realizaron varias entrevistas, y se presentaron oportunidades concretas en tres organizaciones: Ford, Casa Toro y COLVAN S.A.S. Tras un análisis de las opciones disponibles y considerando el enfoque del perfil profesional, se tomó la decisión de realizar las prácticas en COLVAN S.A.S., una agencia de aduanas de Nivel 1 con amplia trayectoria en el comercio exterior colombiano.

Una vez aceptada la propuesta, se dio inicio al proceso de vinculación y a las respectivas capacitaciones, con el fin de asumir las funciones asignadas como practicante profesional en el área VUCE. A lo largo de los seis meses de práctica, se participó activamente en tareas relacionadas con la gestión de importaciones, adquiriendo conocimientos clave sobre los documentos requeridos para la elaboración de registros de importación, la normativa vigente de las entidades que otorgan vistos buenos (como el INVIMA, ICA o MINCIT), y la trazabilidad de los procesos asociados.

Entre las actividades desarrolladas se destacan: la radicación de registros de importación, la respuesta a requerimientos solicitados por entidades regulatorias, el pago de registros y vistos buenos, el seguimiento detallado de cada trámite, la revisión de documentos globales de importadores, y la digitación correcta y oportuna de registros en el sistema. Además, se tuvo la oportunidad de identificar y proponer soluciones frente a problemas detectados en la trazabilidad y en la estructura del archivo estatus VUCE, lo que dio paso a la formulación del presente plan de mejora.

Finalmente, el 3 de marzo de 2025 se dio por concluido el periodo de prácticas profesionales con la entrega formal del cargo. Como reconocimiento al desempeño, se recibió una propuesta laboral para asumir el rol de analista en el área VUCE. En consecuencia, se consolidó y ejecutó el plan de mejora que aquí se presenta como trabajo de grado, orientado a aportar valor al funcionamiento interno de la empresa y como cierre del proceso académico del programa de pregrado en Negocios Internacionales.

### Imagen 9. Actividades ejecutadas en las prácticas profesionales

ACTIVIDAD	MES DE EJECUCION						
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO
Proceso de contratacion							
Capacitaciones y familiarizacion de programas							
Inicio de digitacion de registros y licencias							
Ejecucion de plan de mejora							
Finalizacion de practicas profecionales y calificacion de jefe inmediato							

*Fuente: elaboración propia*

## 4.2. Cumplimiento de objetivos trazados por mes

### 4.2.1. Ciclo 1: Proceso de inducción y aprendizaje normativo

Durante el primer mes de prácticas profesionales, se participó en un proceso intensivo de capacitaciones teóricas y operativas. Esta etapa fue crucial para comprender en profundidad los fundamentos del proceso de importación, específicamente la elaboración y digitación de registros. Se estudiaron los requisitos documentales, las normativas vigentes y los protocolos exigidos por entidades como INVIMA, ICA y SIC, lo cual permitió al practicante familiarizarse

con los sistemas internos utilizados en COLVAN S.A.S. y con el marco regulatorio nacional aplicable al comercio exterior. Esta fase constituyó la base para desempeñar con responsabilidad las siguientes etapas operativas en el área VUCE.

#### **4.2.2. Ciclo 2: Aplicación práctica y trabajo colaborativo**

En la segunda fase del proceso formativo, se inició la ejecución de tareas prácticas bajo supervisión directa. Se aplicaron los conocimientos adquiridos durante la etapa de capacitación, especialmente en la elaboración y seguimiento de registros de importación. Las principales responsabilidades incluyeron la gestión documental, la revisión de requisitos por entidad, el seguimiento a trámites en curso, y la colaboración activa con otras áreas como contabilidad, transporte, comercial y los ejecutivos operativos. Esta interacción interdepartamental permitió desarrollar una visión más integral del proceso logístico y facilitó la identificación de oportunidades de mejora en la trazabilidad y organización del flujo de información.

#### **4.2.3. Ciclo 3: Detección de problemáticas y diseño del plan de mejora**

Con una comprensión más profunda del funcionamiento interno del área VUCE, en estetercer ciclo se logró identificar fallas recurrentes en la trazabilidad de los registros de importación, ocasionadas por una estructura desorganizada del archivo estatus VUCE y por la ausencia de un sistema visual de control. Esta situación motivó la formulación de un plan de mejora orientado a optimizar la gestión interna del área. La propuesta fue presentada al jefe inmediato, quien aprobó su implementación, reconociendo su pertinencia y utilidad operativa.

#### **4.2.4. Ciclo 4: Implementación del plan de mejora y consolidación profesional**

Durante la última fase del proceso de prácticas, se llevó a cabo la ejecución del plan de mejora aprobado, centrado en la optimización de la trazabilidad de los registros de importación mediante el rediseño del archivo estatus VUCE. Se implementaron cambios estructurales y funcionales, entre ellos un sistema de codificación por colores para identificar visualmente el estado de cada registro (en elaboración, en revisión, aprobado, negado, entre otros), lo que permitió mejorar la organización de la información y reducir significativamente los tiempos de búsqueda y validación.

Adicionalmente, se ofreció apoyo en la capacitación del personal sobre el uso del nuevo sistema, resolviendo dudas y garantizando una correcta apropiación de la herramienta para su aplicación en el día a día. Este ciclo representó un punto culminante en la experiencia profesional, ya que permitió evidenciar cómo una propuesta nacida desde la observación práctica podía traducirse en una mejora concreta de los procesos internos, consolidando tanto el aprendizaje técnico como el crecimiento personal dentro del entorno organizacional.

#### **Bibliografía:**

- *¿Qué es la VUCE? | Ventanilla única de comercio exterior.* (s. f.).  
<https://www.vuce.gov.co/vuce/que-es-la-vuce>

- *Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - Invima.* (2025, 31 julio).  
<https://www.invima.gov.co/>
- *Nosotros – Colvan.* (s. f.). <https://www.colvan.com.co/nosotros/>
- *Nosotros – SNIDER.* (s. f.). <https://www.snider.com.co/nosotros/>
- *Aviomar – Aviomar.* (s. f.). <https://www.aviomar.com.co/>
- *(S/f). Invima VUCE. Recuperado el 3 de agosto de 2025, de*  
[https://www.invima.gov.co/sites/default/files/tramites-en-linea/GU%C3%8DA%20DILIGENCIAMIENTO%20VISTO%20BUENO%20VUCE%20-%20INVIMA\\_2022.pdf](https://www.invima.gov.co/sites/default/files/tramites-en-linea/GU%C3%8DA%20DILIGENCIAMIENTO%20VISTO%20BUENO%20VUCE%20-%20INVIMA_2022.pdf)
- *Withinpixels. (s/f). OpenECM. Openits.io. Recuperado el 3 de agosto de 2025, de*  
<https://ecm1.openits.io/#/auth/login>
- *COLVAN S.a.s. · av. El Dorado #96a-47, Bogotá, Colombia. (s/f). COLVAN S.A.S. · Av. El Dorado #96a-47, Bogotá, Colombia. Recuperado el 3 de agosto de 2025, de*  
[https://www.google.com/maps/place/COLVAN+S.A.S./@4.6858385,-74.126746,17z/data=!4m6!3m5!1s0x8e3f9ca352f8fbd7:0x2515b767998a2c4a!8m2!3d4.6855567!4d-74.1269651!16s%2Fg%2F11cly3bfsx?entry=tту&g\\_ep=EgoyMDI1MDcxMy4wIKXMDSoASAFQAw%3D%3D](https://www.google.com/maps/place/COLVAN+S.A.S./@4.6858385,-74.126746,17z/data=!4m6!3m5!1s0x8e3f9ca352f8fbd7:0x2515b767998a2c4a!8m2!3d4.6855567!4d-74.1269651!16s%2Fg%2F11cly3bfsx?entry=tту&g_ep=EgoyMDI1MDcxMy4wIKXMDSoASAFQAw%3D%3D)