

INFORME PRÁCTICAS PROFESIONALES Y MANUAL DEL IMPORTADOR COMO
PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA DICO TELECOMUNICACIONES



JUAN CARLOS PACHON MURILLO



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2023

INFORME PRÁCTICAS PROFESIONALES Y MANUAL DEL IMPORTADOR COMO
PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA DICO TELECOMUNICACIONES

JUAN CARLOS PACHON MURILLO

Informe de práctica presentado como requisito para optar al título de Profesional en Negocios
Internacionales

Asesor

Mg. DIANA LORENA GUTIERREZ DIAZ

Magíster en Gobierno y Políticas Públicas

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2023

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O.P.

Rector General

P. Mauricio Antonio CORTÉS GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. Rodrigo GARCÍA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Mg. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria General Seccional Villavicencio

Mg. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Dedicatoria

Dedico de todo corazón el presente trabajo, junto con todos los años de esfuerzo, primeramente a Dios, mi motor y razón de vivir; y a mi madre Olinda, quien me apoyó desde el primer momento y luchó junto a mí para alcanzar esta meta, mi soporte y apoyo incondicional. También lo dedico a todas las personas que me encontré en el camino, cada una de ellas aportó algo en mi ser; agradezco infinitamente a mi familia y amigos, quienes me dieron motivos para seguir luchando e intentando lograr este sueño.

Contenido

	Pág.
Resumen.....	11
Abstract	12
Glosario	13
Introducción	16
Objetivo General	17
Objetivos específicos	17
Justificación	18
1. Aspectos generales de la empresa.....	19
1.1. Identidad de la empresa	20
1.1.1 Misión.....	20
1.1.2 Visión	20
1.1.3 Propuesta de valor	20
1.1.4 Sedes	21
1.1.5 Experiencia y actividades desarrolladas	22
1.1.6 Organigrama	23
1.2 Matriz DOFA	24
1.2.1 Análisis DOFA y Estrategias	25
1.3 Matriz PESTEL.....	25
1.3.1 Análisis matriz PESTEL	28
2. Actividades desarrolladas por el practicante.....	29
2.1 Funciones del practicante.....	30

2.2 Objetivos alcanzados por el practicante.....	31
2.2.1 Análisis precios de nueva contratación y planes de negociación	31
2.2.2 Creación de piezas publicitarias para las redes sociales de la compañía	32
2.2.3 Seguimiento de datos SAGRILIFT (Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva)	34
2.3 Seguimiento de actividades en el desarrollo de las prácticas profesionales	35
3. Plan de Mejora	37
3.1 Aspecto a mejorar	37
3.2 Introducción al Manual del Importador DICO S.A.	37
3.2.1 Objetivo General.....	38
3.2.2 Objetivos específicos	38
3.3 Requisitos Principales Para El Importador	38
3.3.1 Registro Único Tributario y Cámara de Comercio	38
3.3.2 Trámites ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	39
3.4 Análisis de Mercado	39
3.5 Nomenclatura Arancelaria.....	40
3.5.1 Ejemplo de Clasificación arancelaria – DIAN.....	40
3.5.2 Vistos Buenos o trámites ante entidades nacionales.....	44
3.6 Incoterms – Términos De Negociación	44
3.7 Procedimiento Cambiario	46
3.8 Nacionalización De La Mercancía	46
3.8.1 Pre- Inspección de la Mercancía	46
3.8.2 Declaración Andina del Valor de Aduana	46
3.8.3 Tributos Aduaneros.....	47

3.8.4 Trámites ante la DIAN.....	47
3.9 Levante De La Mercancía.....	48
Conclusiones	49
Referencias Bibliográficas	50

Lista de Tablas

Pág.

Tabla 1. Matriz DOFA de la empresa DICO TELECOMUNICACIONES S.A.	24
Tabla 2. Matriz PESTEL de la empresa DICO TELECOMUNICACIONES S.A.....	26
Tabla 3. Seguimiento de actividades en el desarrollo de las prácticas profesionales del estudiante	35
Tabla 4. Incoterms 2023	36
Tabla 5. Documentos requeridos para el levante de la mercancía	48

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Logo de la empresa DICO TELECOMUNICACIONES S.A.....	19
Figura 2. Sedes DICO TELECOMUNICACIONES S.A.....	21
Figura 3. Organigrama DICO TELECOMUNICACIONES S.A.	23
Figura 4. Carnet de identificación personal para el practicante universitario	29
Figura 5. Reunión semanal área comercial.....	30
Figura 6. Comparación de actividades y precios plan de negocio y contrato entre DICO S.A. y CLARO S.A. analizados por el practicante	32
Figura 7. Piezas publicitarias para ANDICOM 2023, publicadas en las redes sociales de DICO TELECOMUNICACIONES S.A.	33
Figura 8. Seguimiento SAGRILIFT de los aliados a DICO S.A.	34
Figura 9. Búsqueda de Subpartida Arancelaria, Servicios en Línea MUISCA – DIAN	40
Figura 10. Búsqueda por sección de Subpartida Arancelaria, Servicios en Línea MUISCA – DIAN	41
Figura 11. Búsqueda por capítulo de Subpartida Arancelaria, Servicios en Línea MUISCA – DIAN.....	42
Figura 12. Búsqueda por código de Subpartida Arancelaria, Servicios en Línea MUISCA – DIAN	42
Figura 13. Búsqueda por código de Subpartida Arancelaria, Servicios en Línea MUISCA – DIAN	43
Figura 14. Búsqueda por código de Subpartida Arancelaria, Servicios en Línea MUISCA – DIAN	43

Lista de Anexos

Pág.

Anexo 1. Carta cesión de derechos del Manual del Importador Dico.....	52
--	----

Resumen

El presente informe abarca las actividades realizadas por el estudiante en el marco del desarrollo de las prácticas profesionales en la empresa DICO TELECOMUNICACIONES S.A. como opción de grado para obtener el título de Profesional en Negocios Internacionales.

En un primer momento con la descripción de las actividades llevadas a cabo por el estudiante, tanto las funciones como los objetivos alcanzados. Durante la etapa práctica, el estudiante analizó los puntos estratégicos y débiles de la compañía, para generar así una propuesta que impulse las fortalezas de la misma. En todo el proceso, el estudiante tuvo acompañamiento del jefe inmediato, junto con los miembros del equipo al que pertenecía; y por otro lado, con la guía de la tutora asignada por la Universidad Santo Tomás.

En un segundo momento, con el diseño de un plan de mejora, el cual surgió de la necesidad de la compañía para importar bienes que le ayuden a optimizar los servicios prestados. Este plan de mejora tiene como resultado el Manual del Importador Dico, el cual desglosa un paso a paso para iniciar las importaciones tanto en el marco legal como de negocios. Este manual se presentó ante el equipo Comercial y Preventa y fue aprobado por el mismo para llevarlo a cabo en la compañía.

Palabras Clave: Importación, Telecomunicaciones, Negociación, Redes de fibra óptica, Aduana y Servicios.

Abstract

The present report covers the activities carried out by the student within the framework of professional internships at DICO TELECOMUNICACIONES S.A. as an option for obtaining the Bachelor's degree in International Business.

Initially, it entails the description of the activities performed by the student, as well as the functions and objectives achieved. During the practical stage, the student analyzed the strategic and weak points of the company to generate a proposal that enhances its strengths. Throughout the process, the student was supported by the immediate supervisor, along with the team members to which they belonged; and on the other hand, by the guidance of the tutor assigned by Santo Tomás University.

Subsequently, a plan for improvement was designed to meet the company's need to import goods that help optimize its services. This improvement plan resulted in the Dico Importer's Manual, which outlines a step-by-step process to initiate imports within both the legal and business frameworks. This manual was presented to the Sales and Pre-sales team and was approved by them for implementation within the company.

Keywords: Importation, Telecommunications, Negotiation, Optical Fiber Networks, Customs, and Services.

Glosario

Aduana: Una instalación pública o lugar físico ubicado estratégicamente, cuya finalidad es supervisar y regular el flujo de mercancías que ingresan y salen de un país. (Real Academia Española RAE, 2023)

Análisis de mercado: Conjunto de actividades emprendidas por empresas con el propósito de adquirir datos acerca de la situación presente en un mercado específico, con el fin de comprender en detalle el nicho que se busca abordar y evaluar su potencial de rentabilidad. (Navarro, 2012)

Arancel: Representa la tarifa establecida por un gobierno para gravar un único bien o servicio en el contexto del comercio internacional, es decir, es el impuesto o tasa aplicado en el cruce de productos entre una frontera y otra. (Real Academia Española RAE, 2023)

Carga: Grupo de productos o mercancías que pueden ser transportados de un lugar a otro utilizando cualquier método de transporte disponible. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia DIAN, Estatuto Aduanero, 2017)

Declaración de importación: Se trata de un documento que respalda las actividades de importación hacia el Territorio Aduanero Nacional desde una zona franca. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia DIAN, Trámites aduaneros, 2023)

Depósito aduanero: Es un almacén utilizado por las empresas para resguardar mercancía importada sin la obligación de pagar los impuestos correspondientes hasta que se determine el destino final de los productos. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia DIAN, Estatuto Aduanero, 2017)

Factura comercial: Es un registro legal que el vendedor (exportador) proporciona al comprador (importador) en el contexto de un comercio internacional, sirviendo como evidencia de la transacción realizada entre ambas partes. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia DIAN, Estatuto Aduanero, 2017)

Gravamen arancelario: El porcentaje utilizado para calcular el impuesto de importación se aplica al valor de la mercancía en cuestión. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia DIAN, Trámites aduaneros, 2023)

Importación: Se refiere a la entrada de bienes extranjeros al territorio aduanero nacional, sujeta al cumplimiento de las condiciones y requisitos contemplados en dicho decreto. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia DIAN, Trámites aduaneros, 2023)

Incoterms: Conocidos como términos de negociación internacional, constituyen cláusulas contractuales de uso habitual en acuerdos de compra y venta entre importadores y exportadores. (San Martín Calvo, 2023)

Levante de la mercancía: Es el proceso mediante el cual la autoridad aduanera otorga a los involucrados el permiso para utilizar las mercancías de acuerdo con el régimen aduanero autorizado, una vez que se han satisfecho los requisitos y procedimientos aduaneros requeridos. Mercancía: Objeto físico, ya sea de origen natural o artificial, que puede ser movido o transportado debido a su carácter tangible. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia DIAN, Trámites aduaneros, 2023)

Nacionalización de la Mercancía: Proceso que comprende todos los requisitos necesarios en la legalización de la mercancía dentro del país para que pueda ser comercializada y utilizada libremente, cumpliendo así las regulaciones fiscales y aduaneras del lugar destino. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia DIAN, Trámites aduaneros, 2023)

Nomenclatura arancelaria: Categorización y asignación de códigos a una amplia variedad de productos que pueden ser objeto de importación o exportación. (San Martín, 2023)

Obligación aduanera: Es la conexión legal entre la entidad aduanera y cualquier individuo relacionado directa o indirectamente con actividades, acuerdos o procesos aduaneros, resultante del cumplimiento de las responsabilidades correspondientes a cada parte. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia DIAN, Trámites aduaneros, 2023)

Registro de importación: Es el procedimiento administrativo en el cual se concede permiso para importar bienes bajo el régimen de libre importación, siempre que se hayan satisfecho previamente los requisitos y autorizaciones necesarios. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia DIAN, Estatuto Aduanero, 2017)

Sistema Armonizado: Se refiere a la nomenclatura internacional, respaldada por la Organización Mundial de Aduanas, se fundamenta en la categorización de productos mediante un sistema de códigos de seis dígitos que es reconocido de manera universal. Los países pueden

agregar subcategorías personalizadas de más de seis dígitos con propósitos relacionados con aranceles u otros aspectos. (Guardiola Esmeral, 2017)

Tributo Aduanero: Se refiere a los derechos de aduana, así como a cualquier otro cargo, tributo o tarifa cobrados al importar mercancías, a excepción de los cargos que se limiten al costo aproximado de los servicios proporcionados o recaudados por la aduana en nombre de otra entidad gubernamental. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia DIAN, Trámites aduaneros, 2023)

Usuario aduanero importador: Se refiere a la persona o entidad que lleva a cabo actividades de importación o exportación, lo que implica el cumplimiento de las responsabilidades establecidas por las autoridades aduaneras. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia DIAN, Estatuto Aduanero, 2017)

Zona franca: Es una zona geográfica específica en el país donde se llevan a cabo operaciones industriales, comerciales y de servicios, y que está sujeta a regulaciones tributarias, aduaneras y de comercio exterior particulares. (Real Academia Española RAE, 2023)

Introducción

En el marco de la realización de las prácticas profesionales, el informe destaca cada una de las actividades que se llevan a cabo como estudiante y la aplicación que tienen las mismas en el área de conocimiento de los Negocios Internacionales. El análisis de la empresa es necesario para establecer los puntos altos y de mejora que esta puede tener, así como el enriquecimiento de las capacidades como profesional; el estudiante no solo refuerza sus habilidades, sino que es capaz de aportar una estrategia que la empresa puede implementar para mejorar una de sus áreas de operación.

Con un establecimiento de objetivos claves y el diseño de un plan de acción, el estudiante es capaz de presentar ante sus docentes, el informe que cataloga el desarrollo de lo aprendido durante el proceso académico. El presente documento relaciona el área de estudio del estudiante con los servicios ofrecidos por la empresa, en este caso, las telecomunicaciones; que en una visión de negocios, se correlacionan en las áreas de expansión de la compañía y los procesos logísticos que estas llevan a cabo, llegando así a una mejoría en estas áreas.

El plan de mejora se orienta hacia el proceso de importación necesaria que debe tomar la empresa al elegir esta estrategia. Por ello “La importación se presenta como una estrategia empresarial fundamental para alcanzar diversos beneficios” (Contreras Sierra, 2013). En primer lugar, permite a las empresas acceder a una amplia gama de productos y materias primas que podrían no estar disponibles a nivel local, facilitando la diversificación y mejora de la calidad de los productos ofrecidos, además, la importación fomenta la competitividad al introducir nuevas tecnologías y conocimientos al entorno empresarial, impulsando la innovación y la eficiencia operativa.

Este enfoque de apertura al comercio internacional no solo fortalece las relaciones comerciales a nivel global, sino que también contribuye al crecimiento económico de la empresa, al generar mayor oportunidad en el mercado y optimizar los costos de producción. Por ello es importante entrelazar las áreas de conocimiento, para llegar así a una estrategia que se lleve a cabo como beneficio y aporte a la empresa.

Objetivo General

Socializar las actividades desarrolladas por el estudiante durante las prácticas profesionales para obtener el título de Profesional en Negocios internacionales, así mismo, presentar las debilidades identificadas en la empresa y plantear un plan de mejora con el cual se busca subsanar las problemáticas identificadas en DICO TELECOMUNICACIONES S.A.

Objetivos específicos

- Contextualizar sobre la empresa en la cual se realizaron las prácticas profesionales.
- Describir y evidenciar las funciones del estudiante, así como las metas y objetivos alcanzados.
- Relacionar propuesta de plan de mejora como un aporte exponencial del estudiante a la empresa.

Justificación

Los Negocios Internacionales comprenden una amplia área de estudio, los cuales accionan el comportamiento de las empresas y personas, a su vez aportan conocimiento en rubros como la logística, la administración, el comercio exterior, el mercadeo, las relaciones internacionales, etc. Este es el motivo por el cual la internacionalización puede ser aplicable para todo tipo empresa y un profesional en Negocios Internacionales lleva a cabo sus labores en estas (Southern New Hampshire University, 2023).

Por ello, el presente informe comprende las actividades llevadas a cabo en la empresa DICO TELECOMUNICACIONES S.A, una empresa dedicada al “diseño, ingeniería, administración, asesoría, construcción, operación y mantenimiento de redes de telecomunicaciones en gran parte del territorio colombiano” (DICO, 2023).

Por consiguiente, se presenta el plan de mejora diseñado como un aporte sustancial que lleva a la empresa a la mejora en un área de conocimientos relacionado con los Negocios Internacionales, el cual llevará a la compañía a generar estrategias para posicionarse en el mercado global y expandir su actividad.

1. Aspectos generales de la empresa

Figura 1. Logo de la empresa DICO TELECOMUNICACIONES S.A.



Nota: Esta imagen muestra el logo de la empresa DICO TELECOMUNICACIONES S.A. Diseño, Ingeniería, Administración, Asesoría, Construcción, Operación y Mantenimiento de redes de telecomunicaciones (DICO, 2023. Tomada de la página oficial <https://www.dico.com.co/>).

La compañía colombiana Dico Telecomunicaciones S.A se destaca por su compromiso con la excelencia en la provisión de servicios innovadores en el ámbito de las TIC. Su enfoque incluye la apertura de nuevas oportunidades comerciales, así como la consolidación y fortalecimiento de alianzas ya existentes. Su liderazgo en el sector se basa en el cumplimiento, la eficiencia y el profesionalismo evidentes en cada uno de sus procesos. La firma “ha logrado establecer infraestructuras sólidas y confiables que abarcan todo el territorio nacional, y ha experimentado un crecimiento significativo a nivel internacional, con una presencia sólida en el mercado peruano” (DICO, 2023).

DICO S.A tiene como objetivo principal ofrecer soluciones personalizadas y de excelencia en los ámbitos de planeación y construcción de sistemas de telecomunicaciones, así como en proyectos relacionados con energía renovable. Sus servicios abarcan desde el “diseño y la ingeniería hasta la administración, asesoría, construcción, operación y mantenimiento de redes de telecomunicaciones” (DICO, 2023). Esta variedad de servicios permite a DICO S.A. satisfacer las necesidades de sus clientes, contribuyendo así a obtener una mayor participación de mercado en el sector de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

1.1. Identidad de la empresa

DICO TELECOMUNICACIONES S.A ha logrado establecer y formar una identidad estratégica desde su creación en 2004, recopilando objetivos que impulsan la innovación y el desarrollo para la región.

1.1.1 Misión

Somos una empresa que presta servicios relacionados con Diseño, Ingeniería, Administración, Asesoría, Construcción, Operación y Mantenimiento de redes de telecomunicaciones, y comercializa tecnología para el sector de las telecomunicaciones e informática, con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes y de obtener una mayor participación en el mercado, basados en el cumplimiento, la eficiencia, la experiencia y el profesionalismo fundamentales en todos nuestros procesos. (DICO, 2004)

1.1.2 Visión

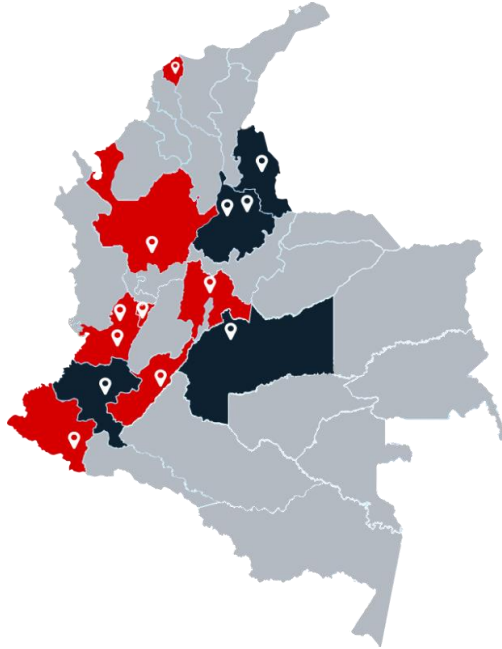
“Ser reconocidos como un aliado estratégico de nuestros clientes en Latinoamérica y asegurar de manera integral el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial” (DICO, 2004)

1.1.3 Propuesta de valor

- **Abastecimiento:** Compras, Logística, Contratos, Transporte, Mantenimiento.
- **Gestión del recurso humano:** Selección, Contratación, Nómina, Sisoma, Formación.
- **Gestión Interna:** Planeación estratégica, Financiera, Gerencial.
- **Control y mejora:** Control interno y procesos, cumplimiento de ley.

1.1.4 Sedes

Figura 2. *Sedes DICO TELECOMUNICACIONES S.A.*



Nota: Esta imagen presenta las sedes en donde se encuentra DICO TELECOMUNICACIONES S.A a nivel nacional (DICO, 2023. Tomada de la página oficial <https://www.dico.com.co/>).

- Bogotá/Sabana
- Cali
- Medellín
- Barranquilla
- Bucaramanga
- Cúcuta
- Barrancabermeja
- Villavicencio
- Tuluá
- Popayán
- Duitama
- Lima-Perú

Presencia operativa a nivel nacional (Mocoa, Florencia, Pitalito, Cundinamarca, Villa Pinzón, Yarumal, Salitral, Cauca, Pácora, Pamplona, Tolú, Santander de Quilichao, Valledupar, etc.)

1.1.5 Experiencia y actividades desarrolladas

DICO TELECOMUNICACIONES S.A. cuenta con 19 años de experiencia en el área de planificación conjunta a la implementación de sistemas de telecomunicaciones. Con una apuesta por la energía renovable y la sostenibilidad en la región, logrando esto con un personal capacitado que se incrementa con el pasar del tiempo y la adquisición de experiencia por parte de la compañía, la cual tiene presencia en 25 ciudades de Colombia.

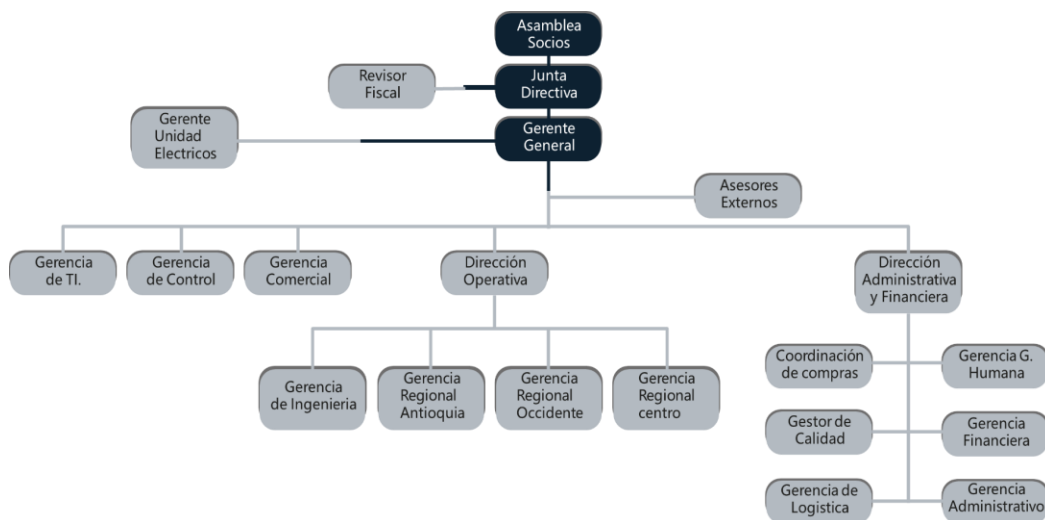
- **Experiencia en OSP/ISP - Redes Fijas:** Consultoría, diseño, construcción, instalaciones (internas y externas), interventoría y administración. (DICO, 2023)
- **Experiencia en Red Interna:** Instalación del servicio de TV sobre red Híbrido de fibra coaxial (HFC), instalación de clientes Direct to home (DTH), Mantenimiento de clientes red Híbrido de fibra coaxial (HFC), suspensión de servicio clientes de red Híbrido de fibra coaxial (HFC), posventas para clientes residenciales, cambio de equipos, servicios adicionales, proceso de logística inversa, laboratorio para inspección y validación de equipo. (DICO, 2023)
- **Experiencia en Diseño:** Diseño nodos de Red Óptica Pasiva con Capacidad de Gigabit (GPON) en proyectos Fiber to the home (FTTH), diseño nodos de red Híbrido de fibra coaxial (HFC) (Lode Data), migración de nodos (mayor capacidad), diseño enlaces fibra óptica principal y backup, expansión de red. (DICO S.A, 2023)
- **Experiencia en Redes Inalámbricas y Móviles:** Eficiencia energética (implementación paneles solares), drive test / Walk Test 2G, 3G, 4GLTE VoLTE /VoWiFi, benchmarking para redes móviles, análisis de interferencias, diseño y optimización de redes, asesorías y consultorías. (DICO, 2023)
- **Servicios de TI:** Desarrollo de Software (SIID, ApGO, Autoservicio), gestión y operación de redes, sistemas de monitoreo de redes, servicios tercerizados de calidad de información,

revisión documental, administración de sistemas SIG, gestión de SLA's, inventario de HW&SW, gestión remota y gestión de incidencias. (DICO, 2023).

1.1.6 Organigrama

DICO TELECOMUNICACIONES S.A cuenta con una estructura empresarial que le permite lograr una sinergia de todas las áreas que trabajan para la mejoría de esta. Cabe destacar que el organigrama está diseñado para que el proceso de búsqueda de negocios y desarrollo de los mismos se vea reflejado en los resultados, pues cada área tiene una función que converge en otra para tener la satisfacción del asociado en la prestación del servicio.

Figura 3. Organigrama DICO TELECOMUNICACIONES S.A.



Nota: Esta imagen presenta las áreas que conforman la estructura empresarial de DICO TELECOMUNICACIONES S.A, organigrama oficial y actualizado (DICO, 2023. Tomada de la página oficial <https://www.dico.com.co/>)

1.2 Matriz DOFA

La matriz DOFA, también conocida como FODA o SWOT en inglés, es una herramienta de análisis estratégico ampliamente utilizada en el ámbito empresarial. En palabras de Kotler y Armstrong "la matriz FODA es una herramienta de análisis estratégico que ayuda a las empresas a evaluar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas" (Kotler y Armstrong, 2016, p. 59). En resumen, la matriz DOFA permite a las empresas realizar una evaluación interna y externa de su situación actual, lo que les permite tomar decisiones estratégicas informadas y desarrollar planes de acción para alcanzar sus objetivos.

Tabla 1. Matriz DOFA de la empresa DICO TELECOMUNICACIONES S.A.

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
• Elevados costos en insumos que podrán exportar al no producirse en el país. • Baja participación de mujeres en el proceso, así como variedad en el personal. • Poca fluidez en el proceso de captación de un negocio, propuesta, desarrollo y control del mismo.	• Poca cantidad de empresas que prestan los mismos servicios. • Área de trabajo en crecimiento y alcance, pues las telecomunicaciones tienen un crecimiento geográfico y tecnológico constante. • Innovación en las tecnologías que van en pro del medio ambiente.
FORTALEZAS	AMENAZAS
• Variabilidad en el portafolio de servicios. • Capacitación del personal en un amplio campo de conocimiento y desarrollo de actividades. • Horizonte de oportunidades definido, así como los objetivos propuestos en cada proyecto.	• Monopolización de las empresas que prestan los servicios en el país. • Baja en los precios pagados por los servicios prestados. • Las empresas que solicitan los servicios están agrupando las actividades pagadas, lo que limita el cobro de estas.

Nota: Esta tabla muestra la matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas de la empresa DICO TELECOMUNICACIONES S.A. Estos ítems fueron tomados tras el análisis interno y externo de la compañía durante las prácticas profesionales.

1.2.1 Análisis DOFA y Estrategias

DICO TELECOMUNICACIONES S.A es una empresa con potencial tanto interno como externo; aunque presenta puntos bajos, estos pueden ser utilizados como ventajas al largo plazo, por ello, se ha propuesto las siguientes estrategias:

- Adaptación de la empresa a las nuevas tecnologías de telecomunicaciones y medio ambiente, haciendo parte de su visión estratégica e implementando este como característica diferenciadora de las demás empresas que prestan los mismos servicios.
- Buscar un socio extranjero para establecer la importación de insumos que no se fabriquen en el país, de esta manera, los elementos comprados en masa o las nuevas tecnologías podrán tener menores costos en el proceso.
- Tener variedad de personal con nuevas ideas y aportes que ayuden a mejorar el proceso de servicios, pues hacer parte a personas de diferente índole, puede traer beneficios tanto de conocimiento como empresariales.
- Diseñar un procedimiento en el cual se haga parte a todas las áreas y que a su vez estas evalúen la viabilidad del proyecto para no tener incongruencias al finalizar el mismo.

1.3 Matriz PESTEL

Según Cervantes, O. A. (2015), la matriz PESTEL "es una herramienta valiosa para las empresas ya que ayuda a identificar y comprender los factores externos que podrían afectar su desempeño y su entorno operativo". Esta herramienta facilita "el análisis estratégico al proporcionar una estructura sistemática para evaluar el impacto de los factores políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos, ambientales y legales en la empresa". (Cervantes, 2015)

A continuación se presenta el análisis PESTEL de la empresa DICO TELECOMUNICACIONES S.A, en esta encontraremos los ítems que impactan a la empresa en diferentes ámbitos:

Tabla 2. Matriz PESTEL de la empresa DICO TELECOMUNICACIONES S.A.

Aspectos		IP	Importancia				O	A	p(x)	Imp acto
Tipo	Descripción		t	T	I	Ir				
Político										
1	Políticas que apoyan el alcance de red a zonas marginadas	3	CP	+	>	3	x		0,9	2,7
2	Estabilidad del gobierno	2	LP	-	=	2		x	0,5	1
3	Políticas sobre subsidios de red y tecnología de la información	3	MP	+	>	3	x		0,7	2,1
4	Incentivos gubernamentales para las empresas importadoras y exportadoras	2	LP	+	>	3	x		1	2,5
Económico										
1	Disminución de los precios pagados por actividad	3	CP	-	>	4		x	1	3,5
2	Tasas de cambio y fluctuaciones monetarias	2	LP	+	=	3	x		0,7	1,7
3	Tendencias económicas globales que afectan la inversión en infraestructura de telecomunicaciones.	2	MP	-	=	3	x		0,8	2
4	Aumento de los precios en insumos	3	CP	-	>	4		x	1	3,5
Social										
1	Distribución de la población y urbanización	3	LP	+	>	4	x		0,8	2,8
2	Robos a los técnicos y cables de fibra óptica en ciertas zonas donde se presta el servicio	3	CP	-	>	4		x	1	3,5
3	Llegada de red a zonas marginadas del país	3	LP	+	>	3	x		0,9	2,7
4	Mala reputación de empresas prestadoras de servicios de red	2	MP	-	=	3		x	0,5	1,2

Tabla 2
Continuación

Tecnológico										
1	Innovación de redes 5G y fibra óptica	3	MP	+	>	3	x		1	3
2	Nuevas tecnologías en los insumos	2	MP	+	>	2	x		0,7	1,4
3	Infraestructura de redes	2	MP	+	=	3	x		0,6	1,5
4	Optimización de procesos por elementos tecnológicos	2	CP	+	>	4	x		0,9	2,7
Ecológico										
1	Contaminación por desechos electrónicos	3	CP	-	>	4		x	1	3,5
2	Políticas medioambientales	2	MP	+	>	3	x		0,7	1,7
3	Innovación por la tecnología verde y energía renovable	3	CP	+	>	3	x		1	3
4	Contaminación visual por cables de fibra óptica y red	2	CP	-	=	4		x	0,6	1,8
Legal										
1	Nuevos términos contratación para los técnicos	2	CP	+	>	3	x		0,4	1
2	Políticas de seguridad y salud en el trabajo	3	CP	+	=	4	x		1	3,5
3	Leyes de protección para los trabajadores que se exponen a riesgos eléctricos o de alturas	3	MP	+	>	4	x		0,8	2,8
4	Cambios en los términos contractuales con los aliados	3	CP	-	>	4		x	1	3,5

Nota: Esta tabla muestra la matriz PESTEL y sus factores políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos, ambientales y legales de la empresa DICO TELECOMUNICACIONES S.A.

1.3.1 Análisis matriz PESTEL

Como resumen de la matriz, se evidencia que la empresa DICO TELECOMUNICACIONES S.A posee un ambiente en pro del crecimiento; pues, el mercado de las telecomunicaciones y redes está aumentado cada vez más y generando nuevas tecnologías, que no sólo traen innovación, sino también ayuda al medio ambiente. Debido a que la empresa desea realizar importaciones, la hace partícipes de la internacionalización que diversifica su estructura de negocios y la generación de estrategias de los mismos.

En cuanto a los ámbitos sociales, como cualquier empresa puede presentar amenazas; sin embargo, DICO S.A lleva a cabo procedimientos que contrarrestan dichas amenazas y conllevan planes para buscar una oportunidad de mejora. En resumen, la empresa tiene un ambiente prometedor que puede impulsar su ejercicio hacia la innovación y diversificación en la internacionalización.

2. Actividades desarrolladas por el practicante

El practicante fue vinculado a la empresa el día 07 de junio de 2023 con el cargo de Aprendiz Productivo Universitario del Área Comercial.

- **Jefe inmediato:** Wilmer Efraín Herrera Vargas
- **Cargo:** Gerente Comercial
- **Email:** wilmer.herrera@dico.com.co
- **Teléfono:** 3209984119

En el marco del proceso de aprendizaje, el practicante fue presentado ante todo el equipo comercial y todas las áreas pertenecientes a la compañía, ya que el desarrollo de la actividad comercial conlleva un trabajo de todas las áreas, es importante que el practicante fuese conocido como miembro del área.

Figura 4. *Carnet de identificación personal para el practicante universitario*



Nota: Esta imagen muestra el carnet brindado al practicante al iniciar el proceso de vinculación por parte del área de Gestión Humana de la empresa DICO S.A.

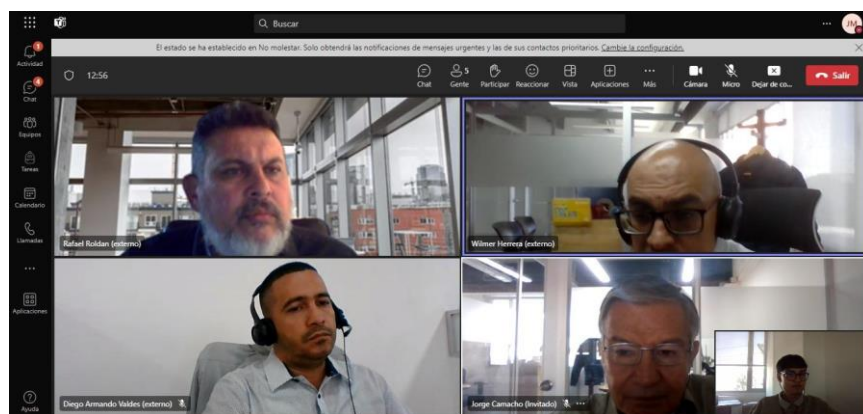
2.1 Funciones del practicante

El practicante desarrolló sus actividades en el área comercial junto con los 4 demás integrantes de esta, ubicados en la ciudad de Bogotá, Cali y Medellín. En esta área, las labores implican en su alcance:

- Elaboración de planes de negocio
- Interacción con redes sociales de la compañía
- Gestión de costos para modelamiento de ofertas económicas
- Registro documental de actividades transversales del área
- Consolidación de registros del sistema de gestión de calidad del área comercial
- Gestión de herramienta CRM

En el primer día hábil de cada semana, el equipo de preventa y comercial programaban una reunión vía Microsoft Teams para tratar temas pendientes y establecer compromisos, pues el área se encargaba de buscar oportunidades de negocio y llevarlas a cabo.

Figura 5. *Reunión semanal área comercial*



Nota: La presente imagen muestra una captura de pantalla de la reunión semanal que se realizaba por parte del equipo comercial y preventa.

Luego de la reunión, el practicante elaboraba un acta, de esta manera cada integrante del equipo reconocía sus compromisos en la semana y se tenía un control sobre las actividades de esta. En cada reunión, el practicante exponía el acta y llevaba registro de los compromisos alcanzados y pendientes, una vez eran socializadas, se procedía a designar objetivos nuevos para el equipo de preventa y comercial, los cuales debían ser presentados a la Gerencia General.

2.2 Objetivos alcanzados por el practicante

En el marco de las actividades desarrolladas, el practicante logró alcanzar diversas metas y objetivos que fueron asignados por el jefe inmediato Wilmer Herrera, quien estuvo monitoreando el proceso del practicante, unas de las metas más relevantes fueron:

2.2.1 Análisis precios de nueva contratación y planes de negociación

DICO TELECOMUNICACIONES S.A posee como cliente estratégico a CLARO S.A. empresa líder en comunicación del país. Esta alianza presentó cambios durante el último período del 2023, por ello, se establecieron nuevos precios en la contratación.

Cada contrato se compone de capítulos que comprenden actividades desarrolladas por los colaboradores de DICO S.A. El análisis de datos conllevaba a más de 5.000 actividades, de las cuales, el practicante analizó junto al equipo de preventa, para dar una conclusión de viabilidad en el plan de negocio y por ende, la firma del contrato con CLARO S.A. Este procedimiento se relaciona con el área de estudio del practicante, pues pone resultados para negociaciones entre ambas partes y el beneficio de las mismas.

Figura 6. Comparación de actividades y precios plan de negocio y contrato entre DICO S.A. y CLARO S.A. analizados por el practicante

CAPÍTULO	CÓDIGO SAP	CATEGORÍA	ACTIVIDAD	CÓDIGO MÓDULO	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	ALCANCE TÉCNICO
Capítulo 1.		N/A	KIT MARQUILLA	N/A	UNIDAD		KIT MARQUILLA 3.5X14CM FO 48H PQTE30
Capítulo 1.		N/A	KIT MARQUILLA	N/A	UNIDAD		KIT MARQUILLA 3.5X14CM FO 96H PQTE100
Capítulo 1.		N/A	KIT MARQUILLA	N/A	UNIDAD		KIT MARQUILLA 3.5X14CM FO 96H PQTE50
Capítulo 1.		N/A	KIT MARQUILLA	N/A	UNIDAD		KIT MARQUILLA 3.5X14CM FO 96H PQTE10
Capítulo 1.		N/A	KIT MARQUILLA	N/A	UNIDAD		KIT MARQUILLA 3.5X14CM FO 96H PQTE20
Capítulo 1.		N/A	KIT MARQUILLA	N/A	UNIDAD		KIT MARQUILLA 3.5X14CM FO 24H PQTE5
Capítulo 1.		N/A	KIT MARQUILLA	N/A	UNIDAD		KIT MARQUILLA 3.5X14CM FO 24H PQTE10
Capítulo 1.		N/A	KIT MARQUILLA	N/A	UNIDAD		KIT MARQUILLA 3.5X14CM FO 48H PQTE5
Capítulo 1.		N/A	KIT MARQUILLA	N/A	UNIDAD		KIT MARQUILLA 3.5X14CM FO 48H PQTE10
Capítulo 1.		N/A	KIT MARQUILLA	N/A	UNIDAD		KIT MARQUILLA 3.5X14CM FO 48H PQTE20
Capítulo 1.		N/A	KIT MARQUILLA	N/A	UNIDAD		KIT MARQUILLA 3.5X14CM FO 48H PQTE50
Capítulo 1.		N/A	KIT MARQUILLA	N/A	UNIDAD		KIT MARQUILLA 3.5X14CM FO 48H PQTE100
Capítulo 1.		N/A	KIT MARQUILLA	N/A	UNIDAD		KIT MARQUILLA 3.5X14CM FO 96H PQTE5

Nota: La presente imagen muestra una captura de pantalla con la base de datos macro que hacen parte de las actividades brindadas por DICO S.A, de las cuales el estudiante realizó el análisis y estudio de estas.

2.2.2 Creación de piezas publicitarias para las redes sociales de la compañía

El practicante elaboró piezas para las redes sociales de la empresa, el evento que destacó esta actividad fue ANDICOM 2023, el cual es un evento anual de tecnologías de la información y comunicación (TIC) que reúne a profesionales, expertos y líderes en el campo internacional. El objetivo principal es fomentar el intercambio de conocimientos, presentar avances en el sector y promover la innovación en la industria de las TIC en América Latina.

DICO S.A participó en el evento desarrollado en Cartagena de Indias, Colombia y el practicante debía elaborar piezas publicitarias invitando a los colaboradores a apoyar a DICO S.A. a través de redes sociales.

Figura 7. Piezas publicitarias para ANDICOM 2023, publicadas en las redes sociales de DICO TELECOMUNICACIONES S.A.



Nota: Esta imagen muestra las piezas publicitarias elaboradas por el estudiante, las cuales fueron publicadas en las redes sociales que posee DICO S.A cuando se llevó a cabo el congreso internacional ANDICOM 2023.

2.2.3 Seguimiento de datos SAGRILIFT (Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva)

El practicante tenía como función recepcionar y analizar los documentos solicitados a los aliados para realizar el procedimiento SAGRILIFT, el cual es el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. En este, se llevaba seguimiento de los contratos actuales y se solicitaba a los aliados documentos como NIT, RUT, Cédula de Ciudadanía del representante legal, certificado de Cámara de Comercio y formulario elaborado por DICO S.A.

En este procedimiento, el practicante se contactaba con cada aliado vía email o telefónica para llevar el seguimiento de cada caso, luego, a través de la herramienta INFORMA, se suministraban los datos para generar un reporte del mismo. Las llamadas podrían ser de ámbito internacional y con empresas que poseían sus sedes principales en países como Japón, Nicaragua, Perú y China; por ende, las consultas reflejaban temas internacionales y de estudio de otros países.

Figura 8. Seguimiento SAGRILIFT de los aliados a DICO S.A.

Cliente	Responsable	Última fecha de enviado correo	Observación	Fecha recepción documentos
		19/09/2023		27/09/2023
		19/09/2023		
		12/09/2023		
		19/09/2023		20/09/2023
		6/07/2023		4/08/2023
		6/07/2023		
		19/09/2023		20/09/2023
		19/09/2023		20/09/2023
		19/09/2023		22/09/2023
		2/08/2023		

Nota: Esta imagen muestra una tabla elaborada por el estudiante dando seguimiento a la documentación SAGRILIFT de los aliados DICO S.A, llevando a cabo la recolección y análisis de datos para estrategias de negociación.

2.3 Seguimiento de actividades en el desarrollo de las prácticas profesionales

El siguiente cuadro presenta las actividades desarrolladas por el practicante, desde la inducción realizada por el departamento de Gestión Humana, hasta la socialización del plan de mejora al área de preventa y comercial. Cada semana se realizaba una reunión semanal, presentando novedades sobre cada licitación y generación de compromisos para reuniones futuras.

Tabla 3. Seguimiento de actividades en el desarrollo de las prácticas profesionales del estudiante

Clico/mes	Semana	Actividades Desarrolladas	Impactos y Limitaciones	Logros
1	05 jun - 09 jun	Introducción y presentación a la empresa.	Desconocimiento de temas relacionados a las telecomunicaciones Baja comprensión del procedimiento empresarial y las áreas encargadas.	Lectura de los procedimientos empresariales. Reconocimiento de las áreas de la compañía. Presentación de documentos y seguimiento de estos, relacionados al cargo.
	12 jun - 16 jun	Asignación de puesto de trabajo y elementos a utilizar.		
	19 jun - 23 jun	Lectura y análisis del procedimiento comercial.		
	26 jun - 30 jun	Reuniones de gestión de calidad y revisión de documentos para auditoría.		
2	03 jul - 07 jul	Seguimiento y reuniones para proyecto de negociación con ETB.	Atraso en la documentación requerida para la auditoría. Desconocimiento de contratos vigentes de la compañía. Poca comprensión de los temas relacionados a la zonificación y telecomunicaciones.	Seguimiento a la documentación y creación de carpetas para organización. Comprensión de las herramientas empresariales. Seguimiento a precios y desarrollo de cuadros de análisis. Aprobación de la auditoría por parte de ICONTEC.
	10 jul - 14 jul	Seguimiento y capacitación de herramientas: Melexa, Ivalua, Informa, CRM y SAGRILAF.		
	17 jul - 21 jul	Auditoría ICONTEC, certificación de calidad y medio ambiente.		
	24 jul - 28 jul	Evaluación de precios, modelo zonificación CLARO. Contrato de negociación		

Tabla 3
Continuación

3	31 jul - 04 ago	Seguimiento de documentos SAGRILAF, CRM y licitaciones para negociaciones.	Atraso en la actualización de datos de las diferentes plataformas. Baja de precios en los nuevos precios de los contratos. Demasiados archivos con información difícil de comprender.	Organización y comparación de los 5000 precios en los contratos. Unificación de los precios en todos los contratos que se llevaron a cabo con el aliado CLARO.
	07 ago - 11 ago	Seguimiento y análisis de viabilidad nuevos contratos CLARO.		
	14 ago - 18 ago	Seguimiento planes de negocio.		
	21 ago - 25 ago	Propuesta piezas publicitarias ANDICOM 2023.		
	28 ago - 01 sept	Consulta de aliados en la plataforma Informa.		
4	04 sept - 08 sept	Seguimiento y publicaciones en redes sociales de ANDICOM 2023.	Desorganización en el proceso de Creación en planes de negocio y su aprobación. Desacuerdos en la firma de los nuevos contratos.	Creación de organigrama para la comprensión del procedimiento en los planes de negocio. Firma y aprobación del contrato. Socialización y aprobación del plan de mejora por parte del practicante.
	11 sept - 15 sept	Reuniones, compromisos y preparación de licitaciones.		
	18 sept - 22 sept	Seguimiento de los procesos para calidad, CRM y SAGRILAF.		
	25 sept - 29 sept	Reuniones de Gerencia General para la firma del contrato con CLARO y creación grupo primario del área comercial y preventa.		
	02 oct - 06 oct	Reuniones finales, para la presentación del plan de mejora (Manual del importador DICO).		

Nota: Esta tabla muestra las actividades desarrolladas por el estudiante, llevando un seguimiento semanal y mensual. Las actividades centran su finalidad en el aprendizaje del estudiante y el desarrollo de las habilidades del mismo.

3. Plan de Mejora

En el desarrollo de las actividades elaboradas en los cuatro (4) meses de prácticas, se observó que DICO TELECOMUNICACIONES S.A. presentaba como objetivo la importación de elementos necesarios para la medición, zonificación y ensamble de redes de telecomunicaciones para los nuevos contratos con CLARO S.A. y demás aliados. Sin embargo, no se tiene un departamento o persona especializado en importaciones, los conocimientos llegaban hasta la búsqueda de un socio aliado en China que le aportará los elementos requeridos. Este plan fue elaborado por el practicante Juan Carlos Pachon Murillo, de manera autónoma y con consultas externas que le otorgaron información incluida en el documento.

El manual podrá ser encontrado en modo de libro usando el siguiente enlace:
<https://flipbooklets.com/pdf/flipbooklets/manual-del-importador-dico>

3.1 Aspecto a mejorar

En el marco del plan de mejora, el aspecto a mejorar conlleva al conocimiento de los pasos para realizar la importación de elementos requeridos por la empresa, por ello, el practicante elaboró un Manual del Importador para que los colaboradores de la compañía posean conocimiento de los términos legales y acciones para llevar a cabo una importación.

3.2 Introducción al Manual del Importador DICO S.A.

Bienvenidos al Manual del Importador de DICO Telecomunicaciones S.A, una herramienta esencial para todos aquellos que desean participar en el proceso de importación en nuestra empresa. En el dinámico mundo de las telecomunicaciones, la importación de equipos, componentes y tecnología desempeña un papel fundamental en nuestra capacidad para ofrecer soluciones de vanguardia a nuestros clientes.

Este manual ha sido creado con el propósito de proporcionar orientación y claridad en todos los aspectos del proceso de importación, desde la planificación inicial hasta la gestión eficiente de

los recursos. A lo largo de estas páginas, explicaremos los procedimientos, las regulaciones y las mejores prácticas que nos permitirán importar de manera efectiva y mantenernos a la vanguardia en el mercado de las telecomunicaciones. Esperamos que esta guía sea una fuente de conocimiento valiosa y una herramienta indispensable para todos nuestros colaboradores.

3.2.1 Objetivo General

Proporcionar a los empleados de DICO TELECOMUNICACIONES S.A. una guía integral de procedimientos y regulaciones que les permita comprender y ejecutar de manera efectiva el proceso de importación.

3.2.2 Objetivos específicos

- Presentar ante los miembros del área comercial de la empresa DICO TELECOMUNICACIONES S.A. el manual de importaciones, para su comprensión y debida aplicación.
- Familiarizar a los empleados con los requisitos normativos y aduaneros en el proceso de importación.
- Encomendar a una persona para la promoción y aplicación del proceso de importación en la empresa DICO TELECOMUNICACIONES S.A.

3.3 Requisitos Principales Para El Importador

3.3.1 Registro Único Tributario y Cámara de Comercio

Como requisito principal para iniciar el proceso de importación en Colombia, es necesario la formalización de la actividad comercial, que se obtiene con la generación o actualización del RUT (Registro único Tributario), este, con las casillas 53 y 54 habilitadas, para que se reconozca como usuario aduanero importador. Por consiguiente, es necesario estar inscrito ante la Cámara de Comercio, perteneciendo así al Régimen Común.

3.3.2 Trámites ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Es necesario que la empresa esté inscrita ante la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), en esta plataforma se podrán realizar trámites relacionados con autorizaciones, certificaciones y vistos buenos cuando esto se requiera. Para ello es necesario:

- Obtener firma digital a través de la página filial de la Cámara de Comercio de Bogotá, CERTICAMARA <https://web.certicamara.com/>
- Crear el usuario en la página de la VUCE <https://www.vuce.gov.co/> (Allí se descargan los manuales de uso y demás programas que se encuentran en el módulo de importaciones)
- Diligenciar en la VUCE el registro de importación (se encuentra en el módulo de importaciones) y luego realizar el pago correspondiente.

3.4 Análisis de Mercado

Llevar a cabo un análisis de mercado es un paso que, bien sea, no está incluido en la normatividad; es una estrategia esencial para identificar y comparar los costos del producto en el mercado internacional, precio de seguros, transporte y en general, ayuda a analizar datos para tomar decisiones.

Algunos consejos para realizar efectivamente un análisis de mercado son:

- **Definir necesidades y requisitos esenciales:** Incluye las características del producto a importar, el precio, el país de origen, el tiempo estimado de entrega y los términos de pago.
- **Estudiar y evaluar los proveedores potenciales:** Ponerse en contacto con los posibles proveedores del producto puede ser un paso esencial al importar; también se puede evaluar por medio de referencias y análisis de costos.
- **Decidir y negociar la contratación:** Luego de estudiar a los proveedores, se elige al que más se adapte a las necesidades establecidas, para así proceder con la negociación.

3.5 Nomenclatura Arancelaria

La nomenclatura por subpartida arancelaria es una serie de dígitos que se utilizan para clasificar la mercancía en cualquier parte del mundo, dependiendo de sus características técnicas, físicas y químicas; esto fue creado por la Organización Mundial de Aduanas y se desarrolla por medio del Sistema Armonizado. La subpartida determina el porcentaje de los impuestos a pagar (arancel e IVA).

Para consultar la subpartida arancelaria, consulte la página de la DIAN <https://muisca.dian.gov.co/WebArancel/DefMenuConsultas.faces>

3.5.1 Ejemplo de Clasificación arancelaria – DIAN

Vamos a realizar un ejemplo, buscando la subpartida arancelaria de “Cables de fibra óptica”. Primero, ingresamos al enlace y encontraremos las diferentes maneras en las que se puede consultar un producto.

Ya que se va a consultar la subpartida de un producto (la cual no se conoce) seleccionamos “Estructura nomenclatura”.

Figura 9. *Búsqueda de Subpartida Arancelaria, Servicios en Línea MUISCA – DIAN*

 **Consultas Arancel**
SERVICIOS EN LÍNEA MUISCA

General	Consulta por subpartida arancelaria de toda la información adjunta a ella.
Por medidas	Consulta de una medida determinada, aplicada a una subpartida o varias subpartidas.
Por código de nomenclatura	Dada una Partida o subpartida arancelaria, el sistema muestra toda la estructura arancelaria que depende de dicho código.
Estructura nomenclatura	Consulta de la estructura del Arancel partiendo de las secciones, mostrando desdoblaminetos y Notas Legales de Sección y Capítulo.
Índice alfabético arancelario	Consulta de las subpartidas a partir del nombre de la mercancía.
Reglas generales	Consulta de las Reglas Generales Interpretativas de la Nomenclatura.
Por texto	Consulta de las subpartidas arancelarias, partiendo de los textos que contienen la descripción de la nomenclatura.

Nota: Captura de pantalla en donde se muestra la consulta por arancel en la página oficial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN (MUISCA, 2023). Recuperado de <https://muisca.dian.gov.co/WebArancel/DefConsultaEstructuraArancelaria.faces>

Al seleccionar esta opción, se despliegan las secciones en las que se divide el sistema de búsqueda. Cada sección encierra una serie de productos, al leer las características, elegimos la que más se acerque a la de nuestro producto.

Figura 10. *Búsqueda por sección de Subpartida Arancelaria, Servicios en Línea MUISCA – DIAN*

DIAN - MUISCA - ARANCEL
Consultas Arancel
General
Por medidas
Por código de nomenclatura
Estructura nomenclatura
Índice alfabético arancelario
Reglas generales de la nomenclatura
Por texto

¿Dónde estoy?: Inicio | Consultas Arancel | Consulta por estructura arancelaria

Consulta por estructura arancelaria

servicios en línea muisca

Código	Designación de mercancías	Notas
SECCIÓN I	Animales vivos y productos del reino animal	
SECCIÓN II	Productos del reino vegetal	
SECCIÓN III	Grasas y aceites animales o vegetales; productos de su desdoblamiento; grasas alimenticias elaboradas; ceras de origen animal o vegetal	
SECCIÓN IV	Productos de las industrias alimentarias; bebidas, líquidos alcohólicos y vinagre; tabaco y sucedáneos del tabaco elaborados	
SECCIÓN V	Productos minerales	

Nota: Captura de pantalla en donde se muestra la consulta por sección de subpartida arancelaria en la página oficial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN (MUISCA, 2023). Recuperado de <https://muisca.dian.gov.co/WebArancel/DefConsultaEstructuraArancelaria.faces>

Ya que nuestra búsqueda está orientada a “cables de fibra óptica”, la sección que encierra este producto es la SECCIÓN XVIII, la cual, al seleccionarla, despliega los capítulos pertenecientes, con su respectiva descripción.

El CAPÍTULO 90 comprende a los “aparatos de fibra óptica” por ende, nos dirigimos a este.

Figura 11. *Búsqueda por capítulo de Subpartida Arancelaria, Servicios en Línea MUISCA – DIAN*

SECCIÓN XVIII	Instrumentos y aparatos de óptica, fotografía o cinematografía, de medida, control o precisión; instrumentos y aparatos medicoquirúrgicos; aparatos de relojería; instrumentos musicales; partes y accesorios de estos instrumentos o aparatos	
CAPÍTULO 90	Instrumentos y aparatos de óptica, fotografía o cinematografía, de medida, control o precisión; instrumentos y aparatos medicoquirúrgicos; partes y accesorios de estos instrumentos o aparatos	
CAPÍTULO 91	Aparatos de relojería y sus partes	
CAPÍTULO 92	Instrumentos musicales; sus partes y accesorios	

Nota: Captura de pantalla en donde se muestra la consulta por capítulo de subpartida arancelaria en la página oficial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN (MUISCA, 2023).
Recuperado de <https://muisca.dian.gov.co/WebArancel/DefConsultaEstructuraArancelaria.faces>

Allí nos mostrará los primeros 4 códigos de la subpartida arancelaria. Luego de leer cada uno de ellos, seleccionamos el “9001” pues contiene el producto que estamos buscando.

Figura 12. *Búsqueda por código de Subpartida Arancelaria, Servicios en Línea MUISCA – DIAN*

Código	Designación de mercancías	Notas
9001	Fibras ópticas y haces de fibras ópticas; cables de fibras ópticas, excepto los de la partida 85.44; hojas y placas de materia polarizante; lentes (incluso de contacto), prismas, espejos y demás elementos de óptica de cualquier materia, sin montar, excepto los de vidrio sin trabajar ópticamente.	
9002	Lentes, prismas, espejos y demás elementos de óptica de cualquier materia, montados, para instrumentos o aparatos, excepto los de vidrio sin trabajar ópticamente.	
9003	Monturas (armazones) de gafas (anteojos) o artículos similares y sus partes.	

Nota: Captura de pantalla en donde se muestra la consulta por código de subpartida arancelaria en la página oficial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN (MUISCA, 2023).
Recuperado de <https://muisca.dian.gov.co/WebArancel/DefConsultaEstructuraArancelaria.faces>

Cada vez se hace más específico el código, lo esencial es que haya al menos 10 dígitos en este. En algunos casos, los productos que buscamos no se encuentran de manera tácita, en esta situación, podemos incluirlo en “los demás”. Para el producto del ejemplo seleccionamos el código “9001.10”

Figura 13. *Búsqueda por código de Subpartida Arancelaria, Servicios en Línea MUISCA – DIAN*

Código	Designación de mercancías	Notas
9001.10	- Fibras ópticas, haces y cables de fibras ópticas	
9001.20	- Hojas y placas de materia polarizante	
9001.30	- Lentes de contacto	
9001.40	- Lentes de vidrio para gafas (anteojos)	
9001.50	- Lentes de otras materias para gafas (anteojos)	
9001.90	- Los demás	

Nota: Captura de pantalla en donde se muestra la consulta por código de subpartida arancelaria en la página oficial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN (MUISCA, 2023). Recuperado de <https://muisca.dian.gov.co/WebArancel/DefConsultaEstructuraArancelaria.faces>

Para finalizar, se nos desplegará el código se Subpartida Arancelaria, que encierra el producto “cables de fibras ópticas” con esto, podemos saber el porcentaje de gravamen y de IVA que tendrá al importar la mercancía.

Figura 14. *Búsqueda por código de Subpartida Arancelaria, Servicios en Línea MUISCA – DIAN*

Código	Comp	Supl	Designación de mercancías	Perfil	Notas
9001.10.00.00			- Fibras ópticas, haces y cables de fibras ópticas		

Nota: Captura de pantalla en donde se muestra la consulta por código de subpartida arancelaria en la página oficial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN (MUISCA, 2023). Recuperado de <https://muisca.dian.gov.co/WebArancel/DefConsultaEstructuraArancelaria.faces>

3.5.2 Vistos Buenos o trámites ante entidades nacionales

Existen ciertos productos que están sujetos ante la normatividad colombiana y requieren autorizaciones y vistos buenos de entidades como la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, Superintendencia de Industria y Comercio y demás en donde requiera el caso. Para consultar los productos que requieren autorizaciones, puede consultar la Circular 37 de 2016 del MINCIT en el siguiente enlace <https://www.mincit.gov.co/normatividad/circulares/2016>. Si el producto no se encuentra bajo la regulación de ninguna entidad, no requiere el visto bueno para el registro de importación.

Por otro lado, La certificación RETIE (Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas), REFILAP (Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público), y RITEL (Reglamento Técnico de Telecomunicaciones) son requisitos en algunas importaciones de productos eléctricos, de iluminación y de telecomunicaciones, garantizando el cumplimiento de estándares de seguridad, calidad y eficiencia energética establecidos por las autoridades locales.

Esto asegura que los productos importados sean seguros, respeten el medio ambiente y cumplan con las regulaciones técnicas, beneficiando a los consumidores y asegurando la conformidad con las leyes locales. Visite el siguiente enlace para más información <https://www.retieyretilap.com/>

3.6 Incoterms – Términos De Negociación

Los Incoterms, conocidos como términos de negociación internacional, constituyen cláusulas contractuales de uso habitual en acuerdos de compra y venta entre importadores y exportadores. Tienen como finalidad establecer la asignación de responsabilidades con respecto a la mercancía durante su proceso de envío. En esencia, determinan el momento en que la responsabilidad por las mercancías se traspasa del vendedor al comprador y detallan la distribución de los gastos relacionados con las mercancías y su transporte.

El siguiente cuadro muestra una descripción breve de los Incoterms, junto con las obligaciones del vendedor y el comprador, tomado de la página <https://www.freightos.com/es/freight-resources/incoterms-2023-significado-grafico-y-lista-de-incoterms/> (visite el enlace para más información).

Tabla 4. Incoterms 2023

Sigla	Inglés	Español	Obligación Vendedor	Obligación Comprador
EXW	Ex Works	En Fábrica	Tiene responsabilidades limitadas, debe poner la mercancía a disposición en un lugar acordado	Se encarga de todo el proceso logístico, desde el lugar de origen hasta la entrega final, asumiendo los costos y riesgos
FCA	Free Carrier	Franco Porteador	Se encarga de la logística en el país de origen, incluyendo aduanas y transporte interno	Asume la responsabilidad de todas las etapas restantes hasta el destino final de la carga
FAS	Free Alongside Ship	Franco al Costado del Buque	Se encarga de la logística en el país de origen	Se encarga del transporte hasta el destino final
FOB	Free On Board	Franco a Bordo	Es responsable de entregar la mercancía a bordo del buque en el puerto de embarque	Asume la responsabilidad de los costos y riesgos posteriores al embarque
CPT	Carriage Paid To	Transporte Pagado Hasta	Asume la responsabilidad de los trámites en su país y entrega la mercancía al transportista designado	Es responsable de los costos y riesgos una vez que la mercancía llega al destino acordado
CIP	Carriage and Insurance Paid To	Transporte y Seguro Pagados Hasta	Es responsable de entregar la mercancía y pagar los costos hasta su llegada al lugar de destino convenido	Debe asumir la recepción y los riesgos a partir de ese punto
CFR	Cost and Freight	Costo y Flete	Asume la responsabilidad de los costos y el transporte hasta la terminal de destino acordada	Se encarga de los trámites aduaneros y los riesgos a partir de la llegada de la mercancía a esa terminal
CIF	Cost, Insurance and Freight	Costo, Seguro y Flete	Debe entregar la mercancía a bordo del barco y asumir los costos hasta el puerto de destino acordado	Debe pagar el precio de la mercancía y los costos posteriores al puerto de destino, incluyendo los de importación
DPU	Delivered at Place Unloaded	Entregada en Lugar	Debe encargarse de los trámites y costos hasta el lugar convenido en el país de destino	Asume la responsabilidad a partir de ese punto, incluyendo el desaduanaje y la entrega final
DAP	Delivered at Place	Entregar en Lugar	Es responsable de llevar la mercancía al lugar acordado en el país del comprador, asumiendo todos los riesgos y costos	Debe encargarse de descargar y desaduanar la mercancía, además de pagar los impuestos y aranceles
DDP	Delivered Duty Paid	Entregada Derechos Pagados	Asume la responsabilidad de llevar la mercancía hasta el lugar de destino acordado	Debe recibir la mercancía en el lugar designado y asumir los riesgos a partir de ese punto

Nota: Esta tabla muestra un resumen de los Incoterms. (Recuperado de freightos.com, 2023)

3.7 Procedimiento Cambiario

El Régimen Cambiario impone la necesidad de realizar los pagos a través de los intermediarios financieros autorizados por la legislación vigente, como bancos comerciales o corporaciones financieras. El importador debe enviar al extranjero las divisas necesarias para cubrir los costos de la importación, después de completar el formulario Declaración de Cambio No.1.

Consulte este y más formularios en el siguiente enlace <https://www.banrep.gov.co/es/compendio-dcin83>

3.8 Nacionalización De La Mercancía

Este paso comprende todos los requisitos necesarios en la legalización de la mercancía dentro del país para que pueda ser comercializada y utilizada libremente, cumpliendo así las regulaciones fiscales y aduaneras del lugar destino, en este caso, Colombia.

3.8.1 Pre- Inspección de la Mercancía

Es recomendado que, después de que la mercancía haya llegado a Colombia y esté almacenada en el Depósito Aduanero o Zona Franca, se obtenga la aprobación para llevar a cabo una inspección preliminar antes de presentar la Declaración de Importación y otros documentos. Esto es especialmente relevante si existen incertidumbres con respecto a la descripción, números de serie, identificación o cantidad de la mercancía, por ello, este paso se realiza en modo de prevención.

3.8.2 Declaración Andina del Valor de Aduana

En caso tal que la importación alcanza o supera los 5.000 USD, se requiere diligenciar la Declaración Andina Del Valor En Aduana. Este documento respalda la Declaración de Importación y establece el valor aduanero (que sirve como base para calcular los impuestos

aduaneros) de los productos importados, detallando también los gastos relacionados con esta operación.

3.8.3 Tributos Aduaneros

En esta parte debe hacerse la debida liquidación de los tributos aduaneros, que incluyen el Gravamen Arancelario y el IVA, este procedimiento se lleva a cabo mediante la presentación de una Declaración De Importación, y el pago de estos impuestos se efectúa a través de entidades financieras intermediarias en las aduanas que utilizan el Sistema Informático Siglo XXI. Los formularios se completan electrónicamente.

Para consultar todos los formularios necesarios, consulte este enlace <https://muisca.dian.gov.co/WebArquitectura/DefFormulariosGratis.faces> En caso de ser usuario no registrado, consulte los formularios en <https://muisca.dian.gov.co/WebDilUsuariosNoRegistrados/> (Sección de “aduaneros”).

3.8.4 Trámites ante la DIAN

De acuerdo con el Estatuto Aduanero (Decreto 1165 de 2019), las personas jurídicas que efectúen importaciones, cuyo valor individual FOB no supere los mil dólares estadounidenses (2.000 USD) llevarán a cabo los trámites directamente con la DIAN. En este caso, actuarán a través de su representante legal o apoderado.

Es importante destacar que cuando se trata de importaciones con montos superiores a mil dólares estadounidenses (2.000 USD), se requiere la contratación de los servicios de una Agencia de Aduanas para llevar a cabo este proceso.

3.9 Levante De La Mercancía

Para llevar a cabo el levante de la mercancía después de haber pagado los impuestos de importación, se debe acudir al Depósito Habilitado de Aduanas en el que se encuentre la mercancía y proporcionar la siguiente documentación. Esta documentación será examinada por un oficial de aduanas correspondiente y debe ser conservada durante al menos cinco años:

Tabla 5. Documentos requeridos para el levante de la mercancía

Documentos requeridos para el levante de la mercancía	
1	Factura comercial
2	Lista de Empaque
3	Registro o Licencia de Importación, si se requiere
4	Certificado de Origen (Depende del producto y el origen)
5	Declaración de Importación
6	Documento de Transporte (Guía Aérea – Conocimiento de Embarque)
7	Declaración Andina del Valor en Aduana, Si se requiere
8	Otros certificados o vistos buenos, si son requeridos

Nota: Esta tabla muestra los documentos requeridos para el levante de la mercancía (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2023)

El sistema informático aduanero es el órgano que decide si es posible un proceso de levante automático o si se necesita llevar a cabo una inspección física de la carga. En el escenario inicial, el levante de la mercancía puede ser autorizado por el Depósito o funcionario aduanero, mientras que, en el segundo escenario, un inspector de la DIAN verificará que la información declarada en los documentos concuerde con la mercancía que se solicita para el levante.

Conclusiones

Para finalizar el informe, es pertinente comunicar que las prácticas profesionales, son una experiencia enriquecedora, que no sólo forma al estudiante como profesional, sino como persona, al desenvolverse en una ambiente donde interactúa con individuos que aportan a la formación del mismo. El informe detalla los objetivos que el estudiante alcanzó, interpretándose desde la visión de los negocios internacionales, ya que cada uno de los procesos y áreas que conforman a la empresa, hacen parte de la amplia estructura que llamamos Negocios Internacionales.

El plan de mejora se enfocó en hacer parte a la empresa DICO TELECOMUNICACIONES S.A. de esta amalgama de actividades que llevan su visión a la internacionalización. La diversificación de servicios, el establecimiento de socios clave y la visibilidad global son unos de los innumerables beneficios que brindan estos procesos a las empresas que son parte.

Referencias Bibliográficas

- Banco de la República de Colombia (2023). Compendios de la Circular Reglamentaria Externa DCIP-83 y DCIN-83. banrep.gov.co. <https://www.banrep.gov.co/es/compendio-dcin83>
- Cámara de Comercio de Bogotá (2023). Certicámara. ccb.org.co. <https://web.certicamara.com/>
- Cervantes, O. A. (2015). Administración Estratégica, Análisis PEST. Universidad Siglo 21, seminario final, 8-11. <https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-siglo-21/seminario-final/administracion-estrategica/17603240>
- Contreras Sierra, E. R. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. Pensamiento & gestión, [Tesis de Maestría, Universidad Nacional] Repositorio Institucional, 152-181. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762013000200007&script=sci_arttext
- Dico Telecomunicaciones S.A (2023). Sobre nosotros. dico.com.co. https://www.dico.com.co/sobre_nosotros
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia, DIAN (2023). Nuevo estatuto aduanero. dian.gov.co. <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/infoconsulta/Paginas/estatutoaduanero.aspx>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia, DIAN (2023). Trámites Aduaneros. dian.gov.co. <https://www.dian.gov.co/tramitesservicios/tramites-y-servicios/Paginas/tramites-aduaneros.aspx>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN (2023). Consulta por estructura arancelaria. dian.gov.co. <https://muisca.dian.gov.co/WebArancel/DefConsultaEstructuraArancelaria.f>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN (2023). Formularios. dian.gov.co. <https://muisca.dian.gov.co/WebDilUsuariosNoRegistrados/>
- Freightos (2023). Incoterms 2023: significado, gráfico y lista de incoterms. freightos.com. <https://www.freightos.com/es/freight-resources/incoterms-2023-significado-grafico-y-lista-de-incoterms/>
- Guardiola Esmeral, A. (2017). Sistema armonizado y la clasificación arancelaria. [Documento de docencia N. 14, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional. Doi: <https://doi.org/10.16925/greylit.2204>.

<https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/cd4dd8c9-3353-4429-832c-95033319d932>

Legiscomex (2023). ABC del Comercio Internacional. legiscomex.com. <https://www-legiscomex-com.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/>

Legiscomex (2023). Inteligencia Comercial y Comercio internacional. legiscomex.com. <https://www-legiscomex-com.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, MINTIC (2023). ¿Cómo importar a Colombia? mintic.gov.co. <https://www.mincit.gov.co/mincomercioexterior/como-importar-a-colombia>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, MINTIC (2023). Normatividad, circulares. mintic.gov.co. <https://www.mincit.gov.co/normatividad/circulares/2016>.

Quintana Navarro, A. (2012). Análisis del mercado. Marketing. www.laformacion.com. <https://www.studocu.com/co/document/fundacion-de-estudios-tecnicos/practica-estimulacion-adecuada/analisis-de-mercado-1563825598/31691265>

Real Academia Española, RAE (2023). Significado de Aduana. rae.es. <https://dle.rae.es/aduana>

Real Academia Española, RAE (2023). Significado de Arancel. rae.es. <https://dle.rae.es/arancel?m=form>

Real Academia Española, RAE (2023). Significado de Zona Franca. rae.es. <https://dle.rae.es/zona?m=form#EX3P9J4>

San Martín Calvo, M. (2023). Los términos internacionales de comercio internacional (INCOTERMS). [Informe, Universidad de Burgos]. Repositorio Institucional. riubu.ubu.es. <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-apec/logistica-y-cadena-de-suministros/incoterms-san-martin-calvo/86053642>

Southern New Hampshire University (2023) ¿Qué son los negocios internacionales? www.snhu.edu. <https://es.snhu.edu/noticias/que-son-los-negocios-internacionales>

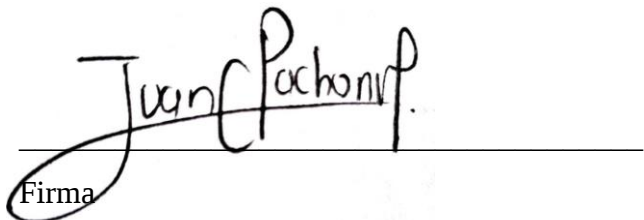
Ventanilla única de Comercio Exterior, VUCE (2023). Servicios Ventanilla Única de Comercio Exterior. <https://www.vuce.gov.co/>

Anexo 1*Carta cesión de derechos del Manual del Importador Dico***CARTA DE CERTIFICACIÓN Y AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE OBRAS
PROTEGIDAS POR EL DERECHO DE AUTOR**

Yo, Juan Carlos Pachon Murillo con cédula de ciudadanía 1.006.690.760, obrando en mi propio nombre y representación legal, certifico que he autorizado la utilización de la obra “Manual del Importador Dico” protegida por el derecho de autor y de la cual soy titular , para su inclusión o incorporación en los procesos de la empresa DICO TELECOMUNICACIONES S.A con NIT 830.136.162, presentada como proyecto final y plan de mejora para la culminación de mis prácticas profesionales en Negocios Internacionales.

Asimismo, cedo los derechos patrimoniales y económicos de la obra para que esta pueda ser reproducida y compartida por la empresa DICO TELECOMUNICACIONES S.A, conservando los derechos morales y de autoría de la misma.

Este documento se firma a los 19 días del mes de marzo de 2024 en la ciudad de Bogotá D.C.



Firma

Nombre del cedente: Juan Carlos Pachon Murillo

C.C. 1006690760