

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor. De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Bibliotecas Bucaramanga
Universidad Santo Tomás

**Informe Final Práctica Empresarial en Agencia de Aduanas Coexnort S.A
Nivel 1**

Leidy Giovana Bazurdo Ortiz

**Informe de práctica presentada como requisito para optar el título de
Profesional en Negocios Internacionales**

Tutor

Alfredo Enrique Sanabria Ospino

Ingeniero

Universidad Santo Tomas, Bucaramanga

División de Ciencias Humanas

Facultad de Negocios Internacionales

2015

Dedicatoria

Este logro se lo dedico a mi familia, a mi hijo que es el motivo de mi persistencia, a mi mamá que realmente es la gestora del cumplimiento de este objetivo y sobre todo a Dios que me dio fortaleza cuando me sentí débil y compañía cuando me sentí sola.

Agradecimientos

Quiero agradecer al destino o la casualidad, por poner en mi camino una excelente universidad, que me abrió sus puertas, me enseñó todo el conocimiento necesario para enfrentarme al mundo laboral y me formó en valores para afrontar los dilemas éticos que pudieran presentarse en mi vida profesional.

También quiero agradecer a la AGENCIA DE ADUANAS COEXNORT S.A NIVEL 1, y en general al GRUPO COEX, por permitirme iniciar mi trabajo profesional y poder darme un lugar en donde poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en los años de academia. Agradezco a todo el grupo humano, por hacer estos meses de práctica amenos y gratificantes, en donde además de colegas, conocí amigos, gracias por ayudarme cada día a aprender más con su experiencia.

Por último quiero agradecer a mi familia y sobre todo a mi mamá que nunca dejó de confiar y creer en mí y me brindó su ayuda y apoyo para poder continuar y finalizar hoy satisfactoriamente con mi práctica profesional.

Contenido

Introducción	10
1. Informe Final Práctica Empresarial	12
1.1 Práctica empresarial en la Agencia de Aduanas Coexnort S.A Nivel 1	12
1.2 Justificación	12
1.3 Objetivos De La Práctica	12
1.4 Perfil Agencia De Aduanas Coexnort S.A Nivel 1	13
2. Marco Conceptual y Normativo Sobre Las Funciones Desempeñadas	34
2.1 Caracterización de Procesos en la Gestión Aduanera	34
2.2 Trámite de Exportaciones	34
3. Aportes	45
4. Conclusiones y Recomendaciones	46
5. Referencias Bibliográficas	47

Lista De Cuadros y Tablas

Cuadro 1. Estructura Organizacional AGENCIADE ADUANAS COEXNORT S.A NIVEL 1	14
Cuadro 2. Flujograma Revisión Documentos de Exportación	16
Cuadro 3. Flujograma Elaboración de Declaración de Exportación	17
Cuadro 4. Flujograma Archivo de Declaración de Exportación	18
Cuadro 5. Flujograma Seguimiento y Comunicación de las Operaciones de Exportación	19
Cuadro 6. Flujograma Actualización Normatividad Exportación Aduanera	20
Cuadro 7. Flujograma Actualización de los Procesos de Exportación	21
Cuadro 8. Flujograma Revisión de Documentos de Importación	22
Cuadro 9. Flujograma Elaboración de Declaración	23
Cuadro 10. Flujograma para Archivar Declaración de Importación	24
Cuadro 11. Flujograma Seguimiento y Comunicación de las Operaciones de Importación	25
Cuadro 12. Flujograma Actualización Normatividad Importación Aduanera	26
Cuadro 13. Flujograma Actualización de los Procesos de Importación	27
Cuadro 14. Flujograma Estudio de Seguridad Preliminar	28
Cuadro 15. Flujograma Identificación del Cliente	29
Cuadro 16. Flujograma Revisión Documentación	30
Cuadro 17. Flujograma Seguimiento de las Ofertas Presentadas	31
Cuadro 18. Caracterización de Procesos. Gestión Aduanera	34
Cuadro 19. Descripción del trámite de exportación por actividades	35

Glosario

- **D.O:** Número asignado internamente en la empresa para identificar cada proceso o trámite de exportación o importación.
- **TLC:** Tratado de Libre Comercio. Es un acuerdo mediante el cual dos o más países reglamentan de manera comprehensiva sus relaciones comerciales, con el fin de incrementar los flujos de comercio e inversión y, por esa vía, su nivel de desarrollo económico y social.
- **ALAS:** Asociación Latinoamericana de Seguridad. Entidad que agrupa las empresas y profesionales de seguridad electrónica para realizar una actividad colectiva estable y con proyección al futuro, con objetivos y actividades comunes en toda la región.
- **Lista Clinton:** es como se le conoce a una "lista negra" de empresas y personas vinculadas de tener relaciones con dineros provenientes del narcotráfico en el mundo, es emitida por la Oficina de Control de Bienes Extranjeros (Office of Foreign Assets Control (OFAC)) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos.
- **Sistema Muisca:** Es un sistema de la DIAN que se presta para procesos aduaneros tales como importaciones, exportaciones tránsitos aduaneros y a su vez muestra la trazabilidad del proceso.
- **ICA:** Instituto Colombiano Agropecuario. Es una entidad Pública del Orden Nacional con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, perteneciente al Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología. Adscrita al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. El Ica diseña y ejecuta estrategias para, prevenir, controlar y reducir riesgos sanitarios, biológicos y químicos para las especies animales y vegetales, que puedan afectar la producción agropecuaria, forestal, pesquera y acuícola de Colombia.
- **INVIMA:** Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos. Es una entidad Pública del Orden Nacional con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente que se encarga de proteger y promover la salud de la población, mediante la gestión del riesgo asociada al consumo y uso de alimentos, medicamentos, dispositivos médicos y otros productos objeto de vigilancia sanitaria.

- **DIAN:** Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. es una Unidad Administrativa Especial (UAE) del Gobierno Colombiano. Es una entidad gubernamental técnica y especializada de carácter nacional que goza de personería jurídica propia, autonomía presupuestal y administrativa, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.
- **Mandato o Poder Aduanero:** Poder que se le otorga el cliente (exportador o importador) a la agencia de aduanas, mediante el cual ésta puede hacer representación del cliente como un intermediario de la operación de comercio internacional ante la DIAN y otras entidades que intervienen.
- **Carta De Responsabilidad:** Es un documento donde la empresa exportadora se hace responsable ante la Policía Antinarcóticos y la empresa de transporte del contenido que exista en el embarque.
- **BASC:** Business Alliance for Secure Commerce. Es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales. Está constituida como una organización sin ánimo de lucro, con la denominación “World BASC Organization” bajo las leyes del estado de Delaware, Estados Unidos de América.
- **Listado Maestro De Clientes:** Documento digital en donde está la base de datos de todos los clientes activos y no activos de la agencia de aduanas en cuanto a los procesos de Importación y Exportación, allí se maneja información además como fechas de mandatos, seguimiento periódico a la actualización de información de seguridad de los clientes, fecha de facturación por resolución DIAN, etc.
- **Acta De Relación De Documentos:** Lista de chequeo en donde se especifican todos los documentos que se deben tener en cuenta para un trámite de exportación o importación.

- **Solicitud De Autorización De Embarque (SAE):** Documento previo del embarque que se diligencia en el sistema MUISCA en donde se ingresa toda la información referente a la operación.
- **INCOTERMS:** Los Incoterms son un conjunto de reglas internacionales, regidos por la Cámara de Comercio Internacional, que determinan el alcance de las cláusulas comerciales incluidas en el contrato de compraventa internacional. Estos determinan: El alcance del precio, en qué momento y donde se produce la transferencia de riesgos sobre la mercadería del vendedor hacia el comprador, el lugar de entrega de la mercadería, quién contrata y paga el transporte, quién contrata y paga el seguro, qué documentos tramita cada parte y su costo.
- **Planilla De Entrega De Documentos:** Formato interno de la organización en cual queda de soporte en el momento de hacer los la entrega de los documentos de exportación al transporte internacional y al depósito a dónde va la mercancía.

Resumen

El presente trabajo tiene como finalidad evidenciar y dar una clara definición sobre la realización de las prácticas profesionales, en esta podemos evidenciar el desempeño del estudiante en el campo laboral que lleva preparándose con anterioridad en la cual debe desarrollar y ejecutar sus conocimientos y habilidades adquiridas a lo largo de su preparación, todo esto con la ayuda y la asesoría del tutor asignado por la universidad y con el acompañamiento del docente encargado.

Teniendo el seguimiento de la realización de la práctica profesional en la Agencia de Aduanas Comercio Exterior del Norte Coexnort S.A Nivel 1, se pretende completar conceptos fundamentales que constituyan una base sólida en el momento de ingresar al campo laboral, además de cumplir con el proceso de aprendizaje establecido por el programa de Negocios Internacionales. Es de gran importancia realizar actividades de fortalecimiento académico adecuadas y mantener una guía que enseñe y corrija errores presentados, con esto para ir avanzando y tener un correcto proceso de realización de prácticas profesionales.

Introducción

En el espacio de la práctica profesional se tiene en cuenta la realidad actual en cuanto al comercio internacional, además esta práctica se determina elementalmente en el proceso de formación durante la carrera universitaria, ya que en este momento el estudiante pone en práctica todos los conocimientos y aptitudes adquiridas en el proceso de aprendizaje y formación académica.

Las prácticas realizadas en la Agencia de Aduanas Comercio Exterior del Norte Coexnort S.A Nivel 1, el proceso de aprendizaje y ejecución en el campo laboral es muy completo y enriquecedor ya que se realizan todos los procesos que compete al comercio internacional, desde la parte administrativa de diligenciamiento de formularios, hasta la parte operativa del movimiento físico de mercancías hacia el extranjero, adicional de la parte de asesoría y consultoría a los clientes nuevos y potenciales.

Al terminar esta etapa de aprendizaje se incrementa el conocimiento sobre todo lo que abarca el comercio internacional, teniendo la capacidad de desempeñarse ágilmente en cualquier trámite o área que respecta en este campo, y así aportar al crecimiento y desarrollo tanto de nuestra región como de nuestro país.

1. Informe Final Práctica Empresarial en la Agencia de Aduanas Coexnort S.A Nivel 1

1.1 Justificación

La práctica empresarial permite el desarrollo personal y profesional del estudiante, detectando valores y adaptando costumbres junto creencias a cualquier ámbito laboral, viviendo el día a día de una empresa, acatando reglas propias de una entidad, fundamentada en el respeto hacia un equipo de trabajo. Con el fin de generar una ética profesional competente en el ejercicio de la profesión.

Además permite aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la universidad, enfocándolos a un mundo laboral aportando a la entidad nuevas ideas y conceptos para aplicar en la ejecución de actividades en la empresa.

Así mismo concede aterrizar conceptos, enfocándolos a la práctica del mundo laboral, buscando adquirir Experiencia y cada vez que se presenta un obstáculo, se pueda convertir en retos y oportunidades de aprendizaje. Con el fin de dar el mayor esfuerzo, en el cumplimiento de objetivos y metas en una empresa.

Por estas razones es vital el desarrollo de una práctica profesional dentro de una empresa específica que permita al estudiante no sólo poner en práctica los conocimientos los conocimientos adquiridos durante años de estudio, sino también enfrentar la realidad del mundo laboral competitivo.

Las prácticas empresariales le dan al estudiante un plus en su vida profesional y le suman experiencia a su vida laboral.

1.2 Objetivos De La Práctica

1.3.1 Objetivo general.

Cooperar mutuamente con la empresa para lograr traducir los conocimientos y habilidades adquiridos, a fin de complementar el ciclo de formación académica, además un desarrollo individual y social.

1.3.2 Objetivos específicos.

- Permitir al estudiante aplicar los conocimientos y destrezas adquiridos durante la carrera, en un proceso de retroalimentación entre Universidad y Empresa.
- Impulsar al estudiante a desarrollar aptitudes favorables en la eficacia de las relaciones interpersonales.
- Desarrollar en el practicante tendencias a ser creativo, ya que el comienzo de distintas oportunidades así lo requiere en este mundo de globalización.

- Ayudar en su formación enfrentándolo a la actividad laboral en circunstancias reales.
- Motivar al alumno a la investigación y al estudio de los diferentes temas y actividades de la empresa para elevar su nivel de competitividad.

1.4 Perfil Agencia De Aduanas Coexnort S.A Nivel 1

La Agencia de Aduanas Comercio Exterior del Norte LTDA. Coexnort S.A Nivel 1, empresa del Grupo COEX en Colombia. Es una empresa de naturaleza comercial constituida al amparo de la legislación colombiana bajo la forma de sociedad anónima, con antigüedad 30 años en el mercado, cuyo objetivo y razón social es el asesoramiento en el área de comercio exterior, como intermediarios aduaneros, en cumplimiento de los requisitos exigidos por la actual legislación de aduanas.

Dada la experiencia del equipo humano y de las expectativas nacidas con la apertura económica e internacionalización de la economía, se amplió su campo de acción, y además de la sede principal en la ciudad de Cúcuta, se abrieron nuevas oficinas en las ciudades de Barranquilla, Cartagena, Bogotá, Ipiales, Bucaramanga, Buenaventura y adicionalmente en el ámbito internacional en dos países: Canadá y Panamá.

Actualmente cuenta con un alto portafolio de clientes y su objetivo primordial es la creación de una red de servicios que brinde a sus clientes toda la colaboración necesaria para el éxito de las diversas operaciones de comercio exterior.

La Agencia de Aduanas Coexnort S.A Nivel 1 es una empresa que ofrece soluciones aduaneras rápidas, seguras y efectivas a todos sus clientes nacionales e internacionales.

1.4.1 Misión.

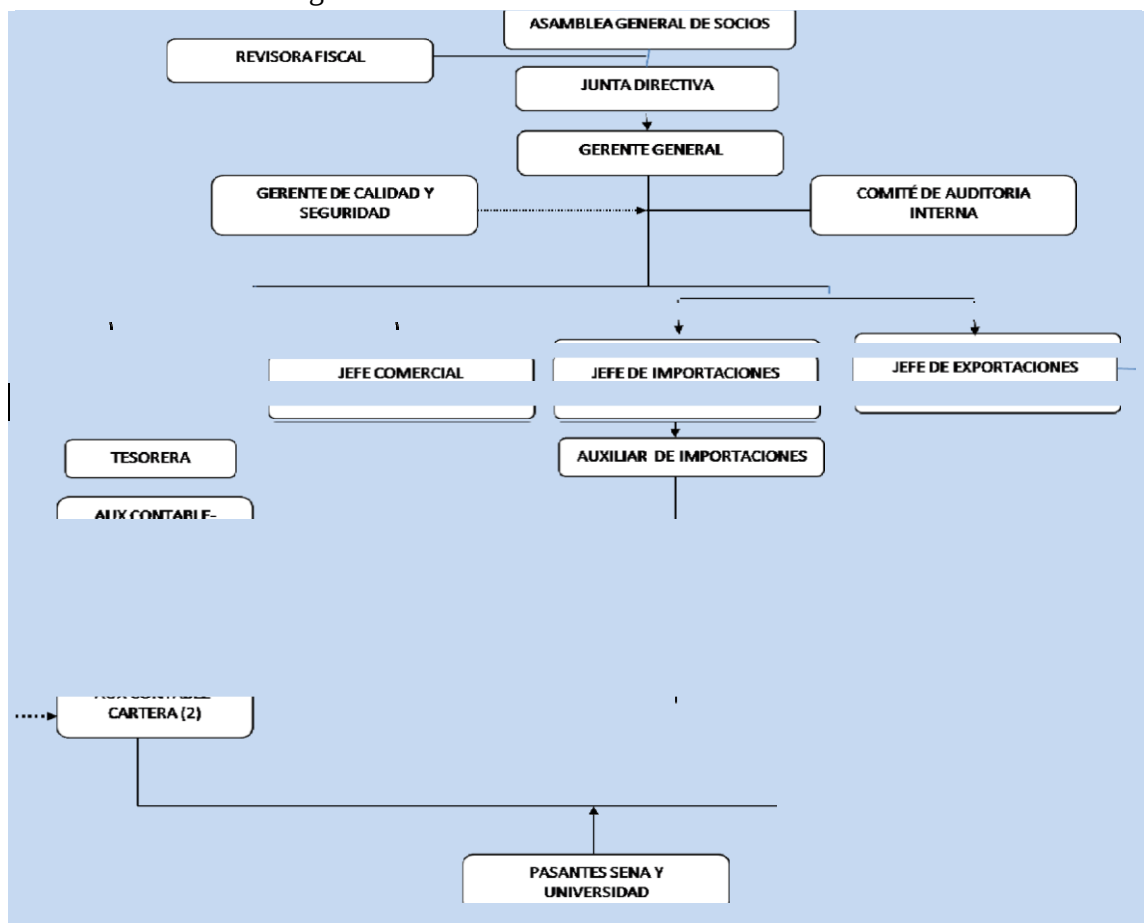
AGENCIA DE ADUANA COEXNORT S.A.NIVEL 1 es una empresa que ofrece soluciones aduaneras rápidas, seguras, y efectivas a todos sus clientes nacionales e internacionales.

1.4.2 Visión.

AGENCIA DE ADUANA COEXNORT S.A. NIVEL 1 será en el 2015 una empresa reconocida como líder en el mercado nacional e internacional afianzada en sus alianzas estratégicas y con el respaldo de un equipo humano y tecnológico de excelente calidad.

1.4.3 Estructura organizacional Coexnort S.A Nivel 1.

Cuadro 1. Estructura Organizacional COEXNORT S.A NIVEL 1



1.4.4 Descripción del grupo humano.

La Agencia de Aduanas Coexnort nivel 1 Cúcuta se encuentra dividido en departamentos, liderado por la gerente general que es la señora Teresa de Jesús Patiño Ortiz. Seguidamente están los departamentos de exportaciones, importaciones y el comercial.

El departamento de exportaciones se encontraba liderado por la jefe de exportaciones Leidy Milena Cerquera y su auxiliar de apoyo quien generalmente es un pasante de tiempo completo; el departamento de importaciones se encuentra liderado por el jefe de importaciones Jorge Velandia y este cuenta con un compañero de apoyo que es el auxiliar de importaciones Andrés Valencia quien a su vez apoya el área comercial; y el departamento comercial se encuentra liderado por Darwin casas. Estos son los encargados de la parte operativa de la agencia de aduanas Coexnort nivel 1 Cúcuta en cuanto respecta a la sección de movimiento de mercancías.

Por otro lado se encuentra la encargada del tránsito aduanero la señora Betty Ortiz, ella es la responsable de la ejecución y tránsito de las mercancías tanto en el momento de despacho como en el de llegada a la bodega respectiva.

Por último se encuentra el departamento contable, liderado por el contador Isaías González, y sus auxiliares de cartera Silvana Espinoza y Jenny lozano en compañía de la tesorera la señora Nubia mantilla.

1.4.5 Descripción del escenario de trabajo.

El escenario donde se realizaron las prácticas profesionales fue muy favorable ya que tanto el espacio geográfico como el grupo de trabajo fueron acordes y adecuados para la realización de las diversas actividades asignadas

El espacio geográfico en las instalaciones de la Agencia de Aduanas Coexnort S.A donde se realizaron exitosamente las prácticas es acogedor, limpio, con suficiente iluminación, agradable y con suficiente espacio para estar cómodo a la hora de laborar. Con respecto al personal de trabajo, todos se encuentran altamente calificados para sus labores, todos y cada uno de ellos tuvieron disponibilidad y paciencia a la hora de enseñarme los diversos procesos a ejecutar.

1.5 Cargo y Funciones Desempeñadas

Durante los seis meses de práctica, pasé por los tres departamentos: El área de exportaciones, importaciones y comercial. A continuación describo el perfil del cargo y mis responsabilidades:

1.5.1 Perfil ocupacional y descripción de responsabilidades del practicante en el proceso de exportaciones.

Área. Aduanera

Cargo del cual depende. Jefe de Exportaciones

Objetivo general del cargo. Colaborar en el proceso de Trámite de exportaciones.

Ayudar en la gestión de los trámites – prevenir errores en la documentación.

Responsabilidades principales.

- Colaborar en la recepción, elaboración y revisión de documentos de exportación.
- Ayudar en el resguardo y protección de los documentos manipulados en el trámite según las normas legales y de seguridad.
- Investigar normas de actualización aduanera aplicables a cada trámite.
- Colaborar actualizando anualmente el estudio de seguridad de los clientes activos.
- Asistir en el seguimiento a las operaciones de exportaciones.

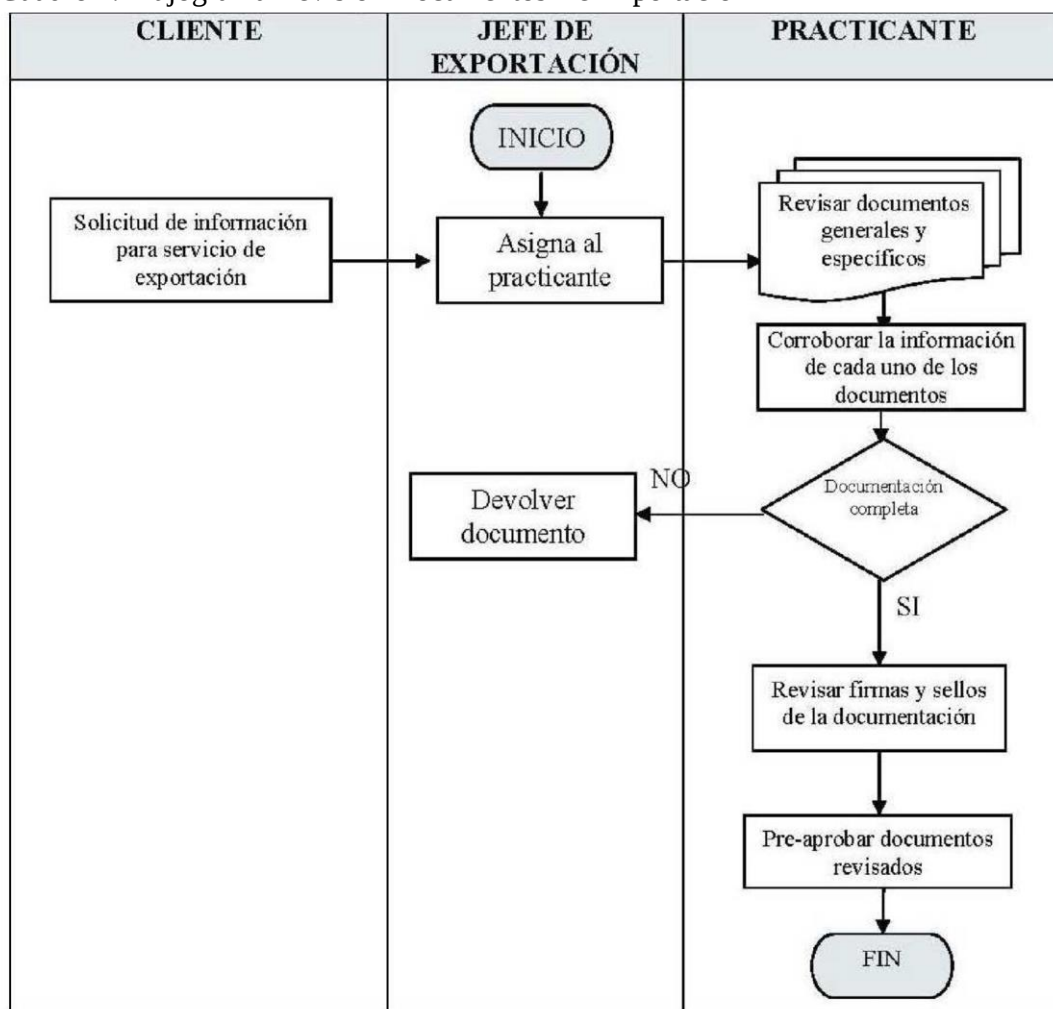
- Apoyar velando por el mejoramiento continuo del proceso de aduanera.
- Las demás asignadas por el jefe de proceso y/o gerencia.

A continuación se representan algunos procesos de exportación en manera de flujogramas:

1.5.1.1 Revisión documentos de exportación.

Objetivo. Revisar la documentación presentada por el cliente.

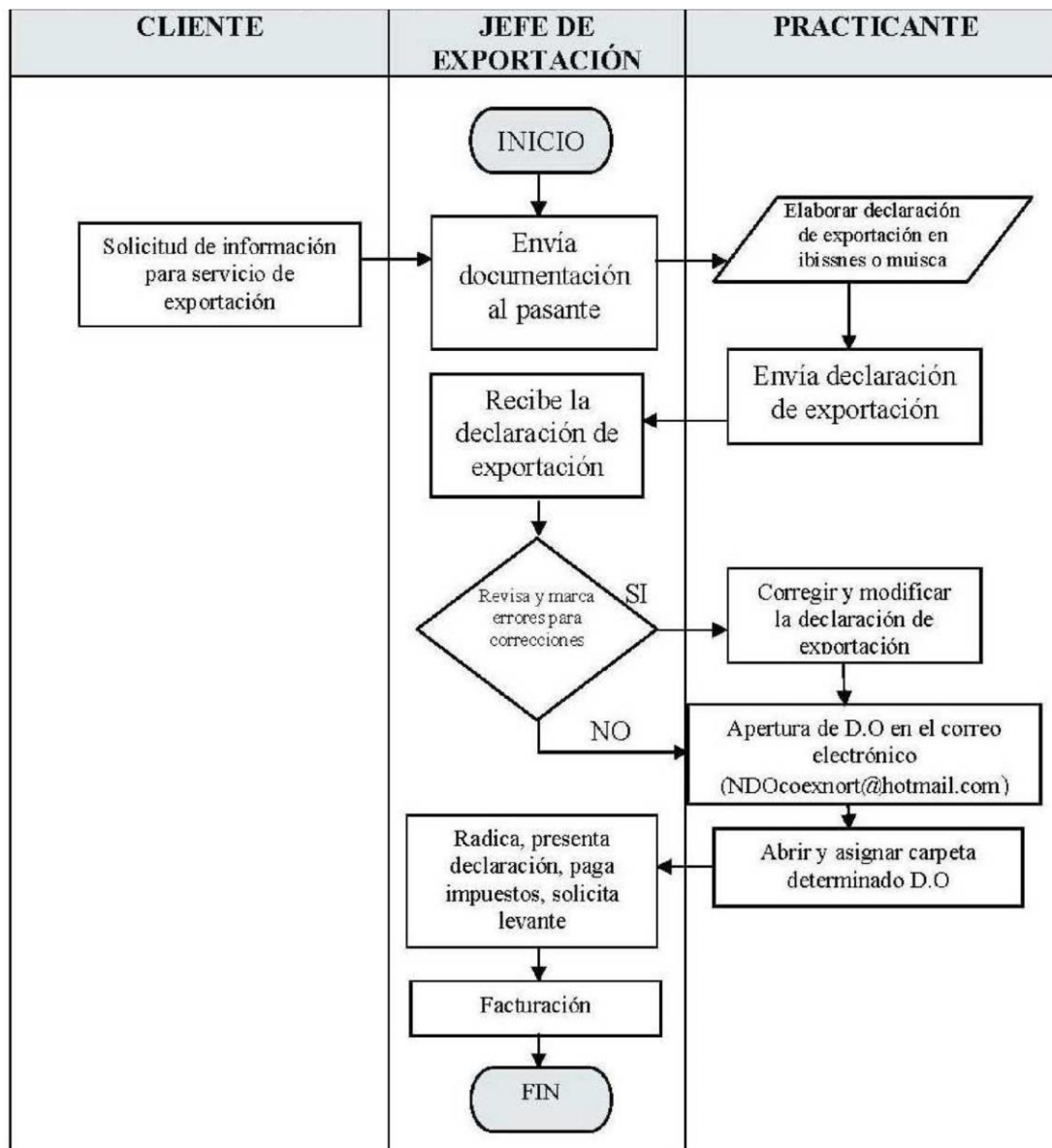
Cuadro 2. Flujograma Revisión Documentos De Exportación



1.5.1.2 Elaboración de declaración de exportación.

Objetivo. Colaborar en la digitación y apertura de la declaración de exportación.

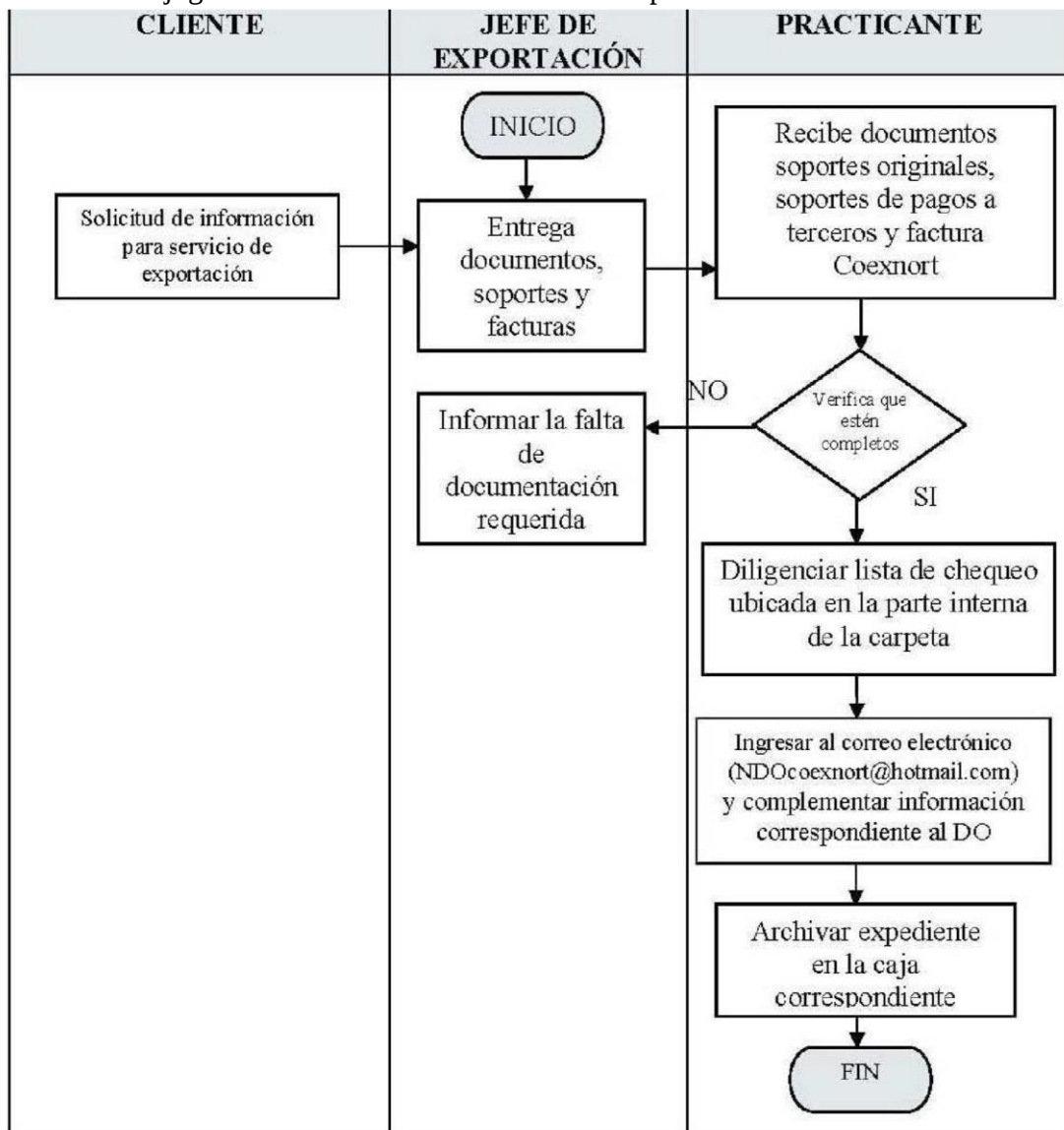
Cuadro 3. Flujograma Elaboración De Declaración De Exportación



1.5.1.3 Archivo de declaración de exportación.

Objetivo. Archivar expediente de declaración con todos los documentos de soporte.

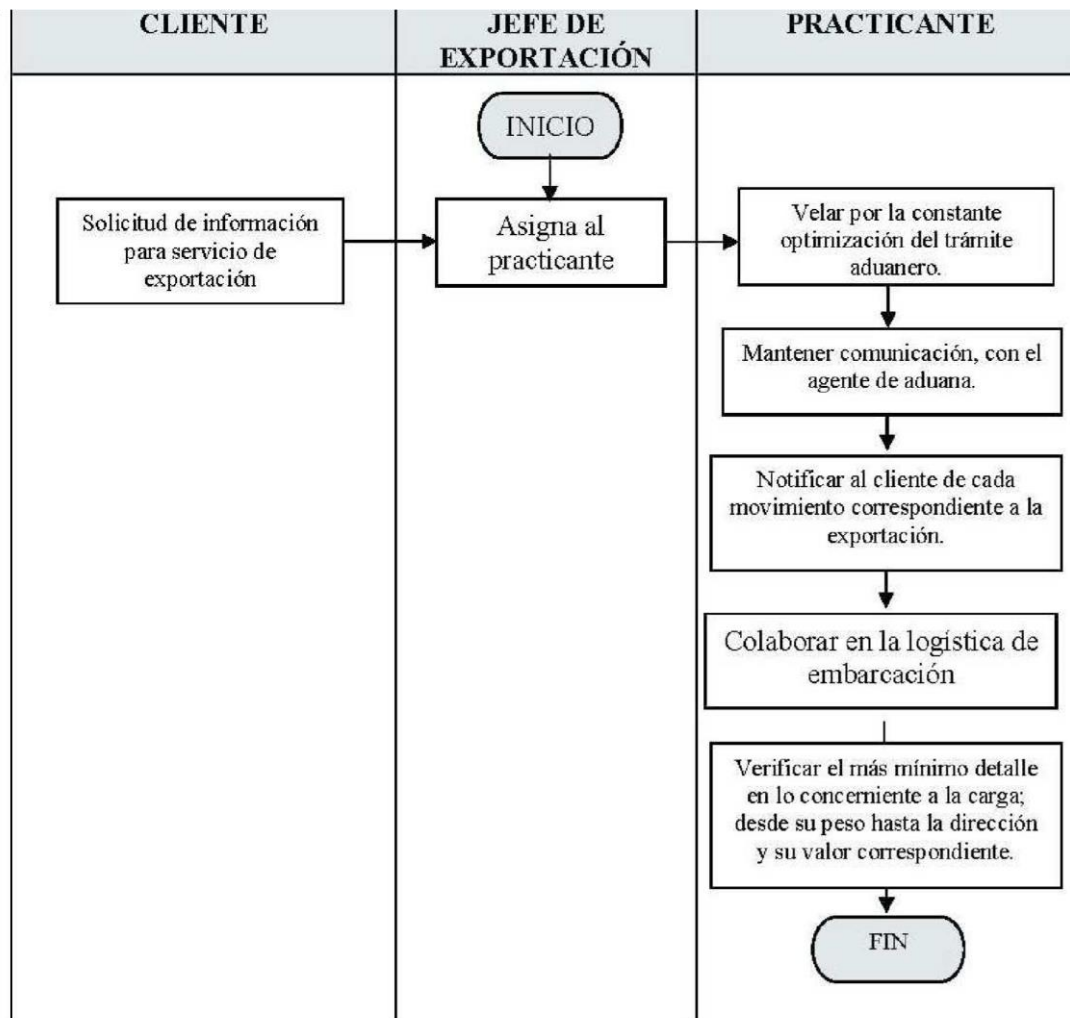
Cuadro 4. Flujograma Archivo De Declaración De Exportación



1.5.1.4 Seguimiento y comunicación de las operaciones de exportación.

Objetivo. Mantener comunicación directa con el cliente informándole el estado del proceso aduanero vigilando la optimización de los trámites.

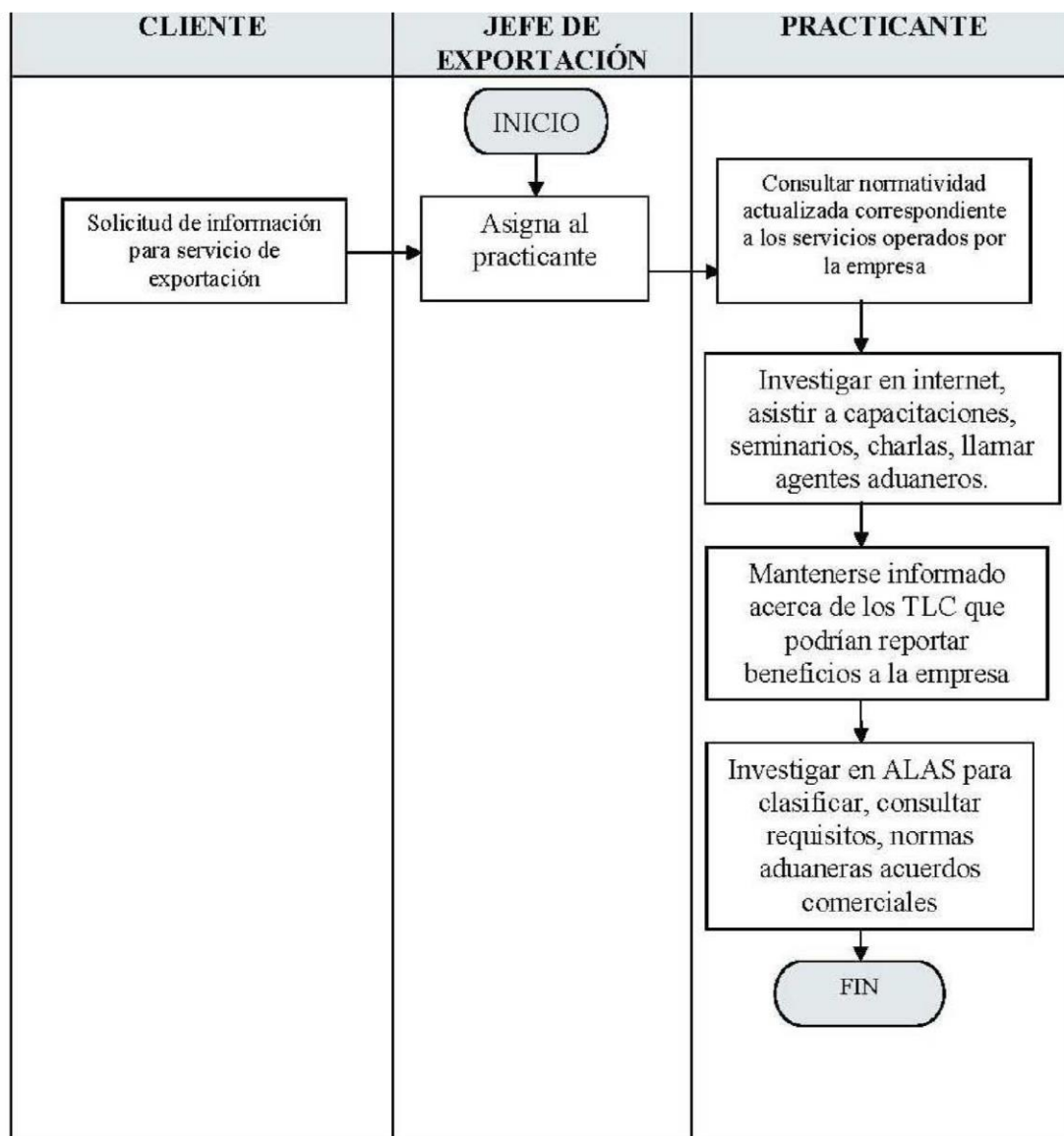
Cuadro 5. Flujoograma Seguimiento y Comunicación de las Operaciones de Exportación



1.5.1.5 Actualización normatividad exportación aduanera.

Objetivo. Leer la normatividad actualizada para la gestión de exportación con beneficios hacia el cliente y la empresa.

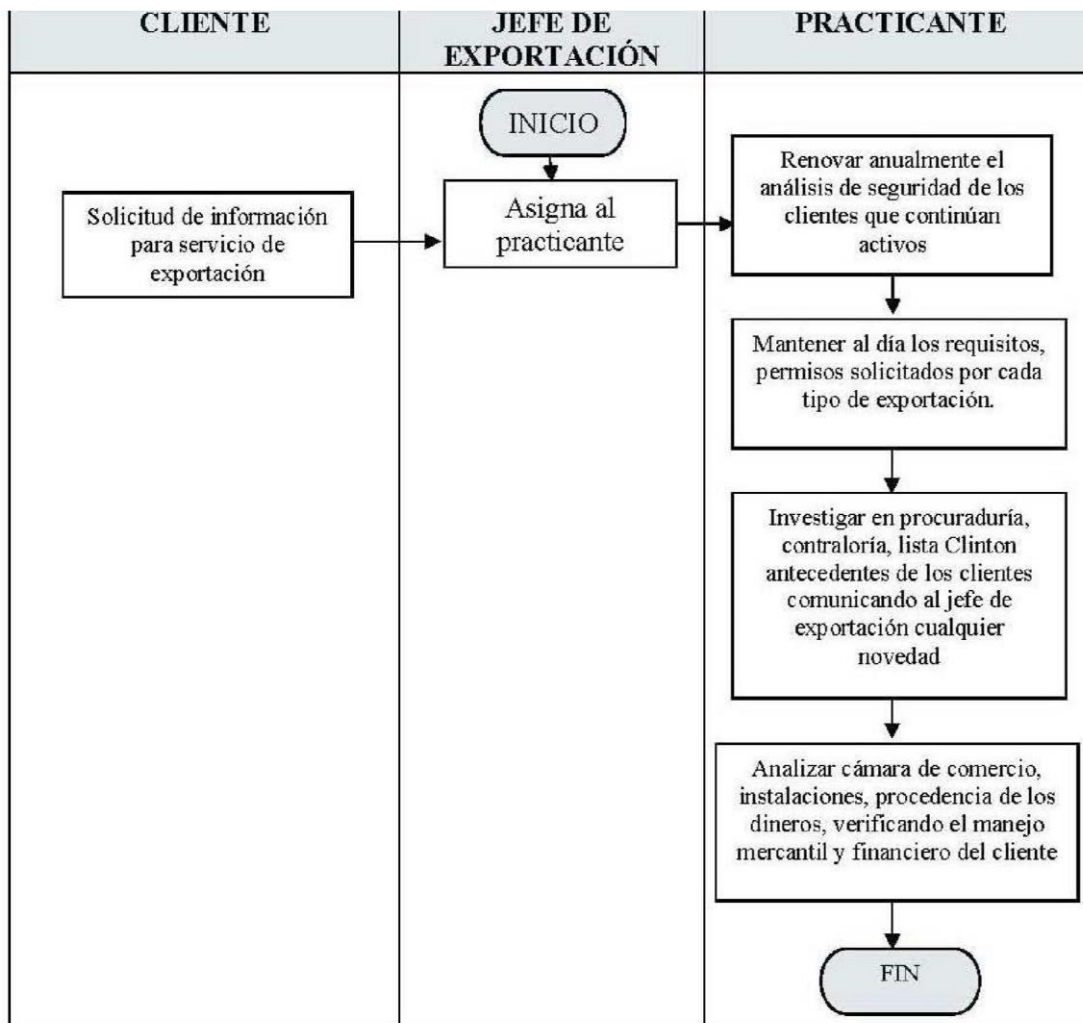
Cuadro 6. Flujograma Actualización Normatividad Exportación Aduanera



1.5.1.6 Actualización de los procesos de exportación.

Objetivo. Propender por el mantenimiento y actualización presentada por el cliente, verificando a través de los entes de control gubernamentales antecedentes de los clientes.

Cuadro 7. Flujograma Actualización de los Procesos de Exportación



1.5.2 Perfil ocupacional y descripción de responsabilidades del practicante en el proceso de importaciones.

Área. Aduanera

Cargo del cual depende. Jefe de Importaciones

Objetivo general del cargo. Colaborar en el proceso de Trámite de importaciones.

Asistir en la agilidad de los trámites – Ayudar a prevenir errores en la documentación.

Responsabilidades Principales.

- Colaborar en la recibir, elaborar y revisar documentos de importación.
- Auxiliar Investigando normas de actualización aduanera aplicables a cada tramite.

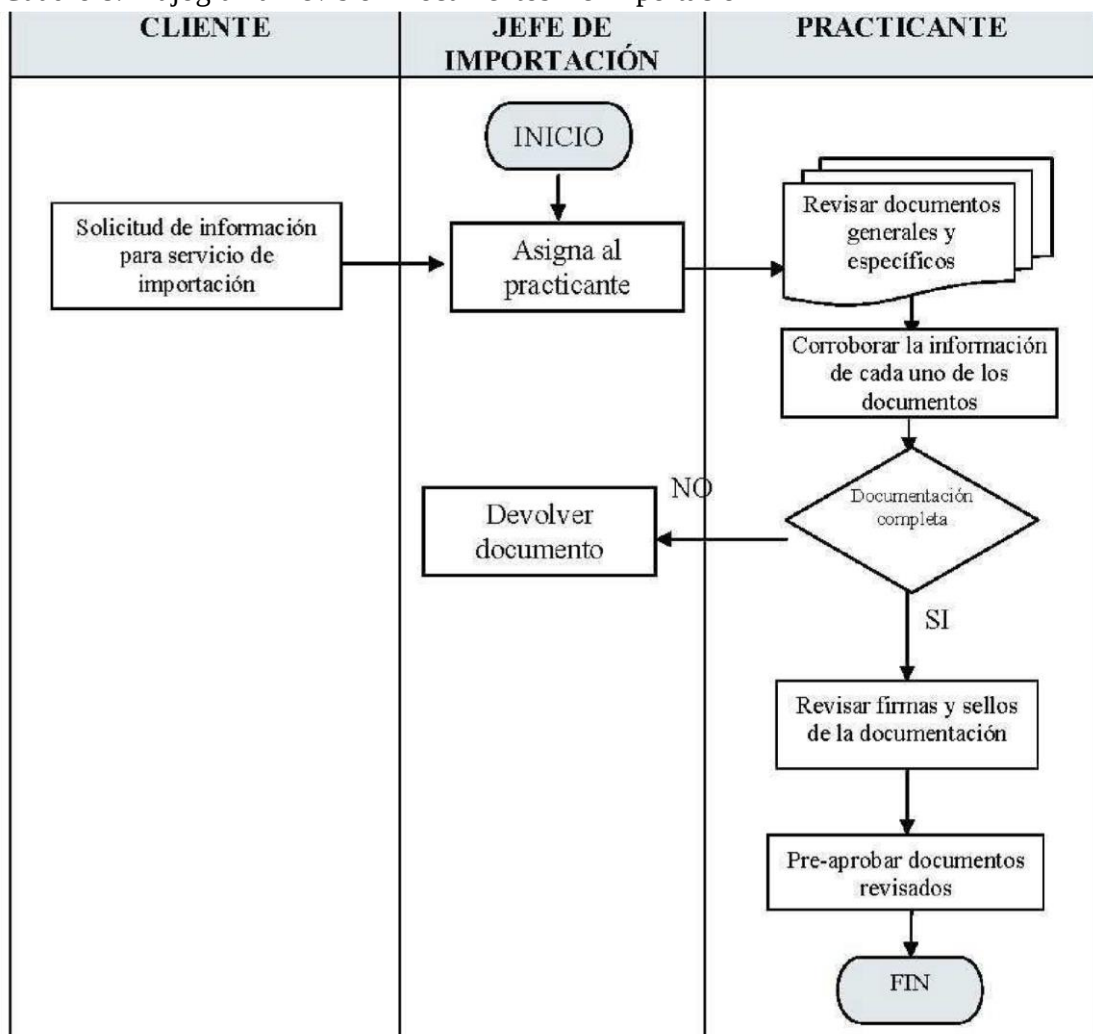
- Ayudar manteniendo informado al cliente continuamente acerca del estado del trámite.
- Ejecutar actualizaciones anualmente de los estudios de seguridad de los clientes activos.
- Las demás asignadas por el jefe de proceso y/o gerencia.

A continuación se representan algunos procesos de importación en manera de flujogramas.

1.5.2.1 Revisión documentos de importación.

Objetivo. Revisar la documentación presentada por el cliente.

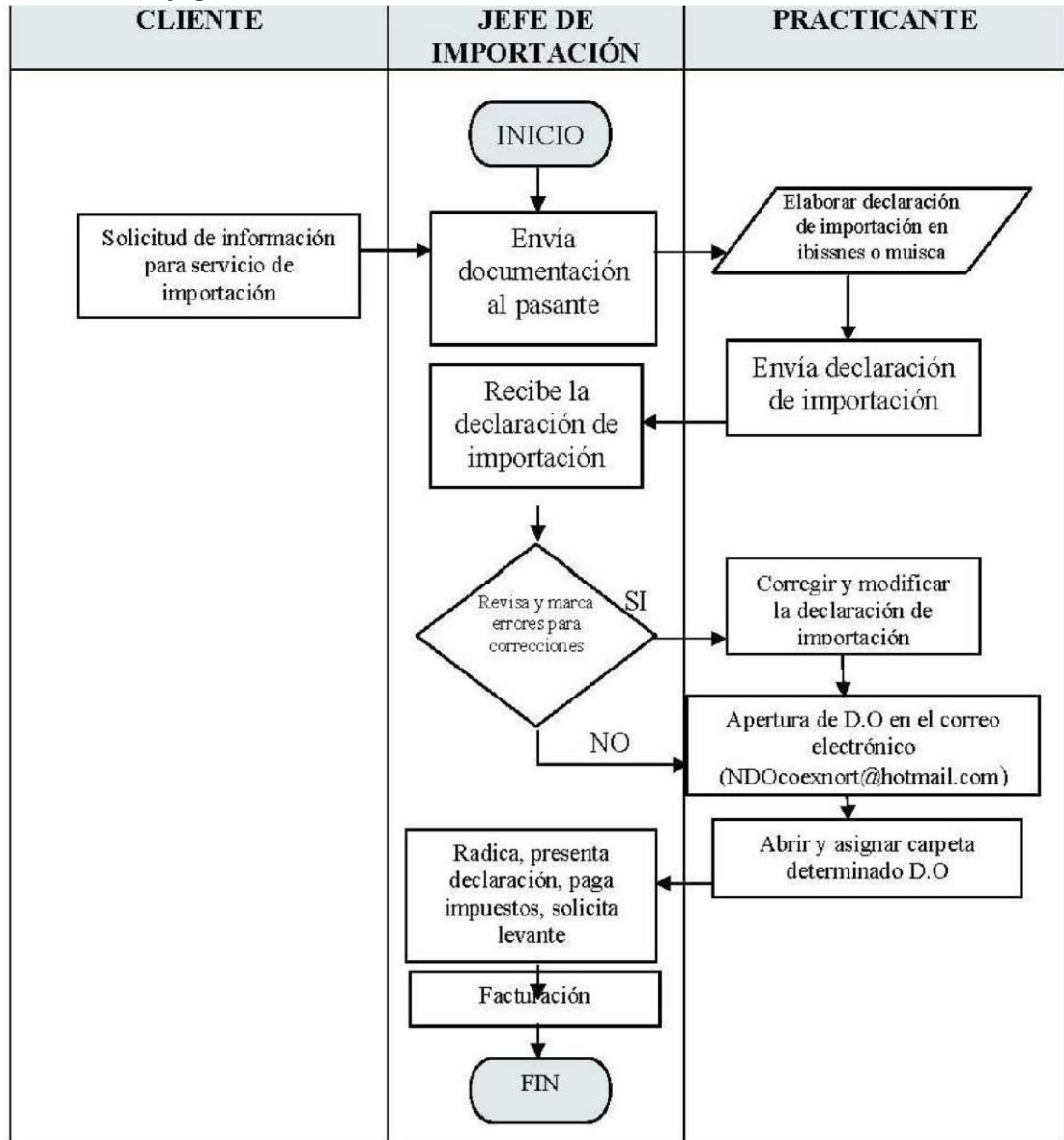
Cuadro 8. Flujograma Revisión Documentos De Importación



1.5.2.2 Elaboración de declaración.

Objetivo. Colaborar en la digitación y apertura de la declaración de Importación.

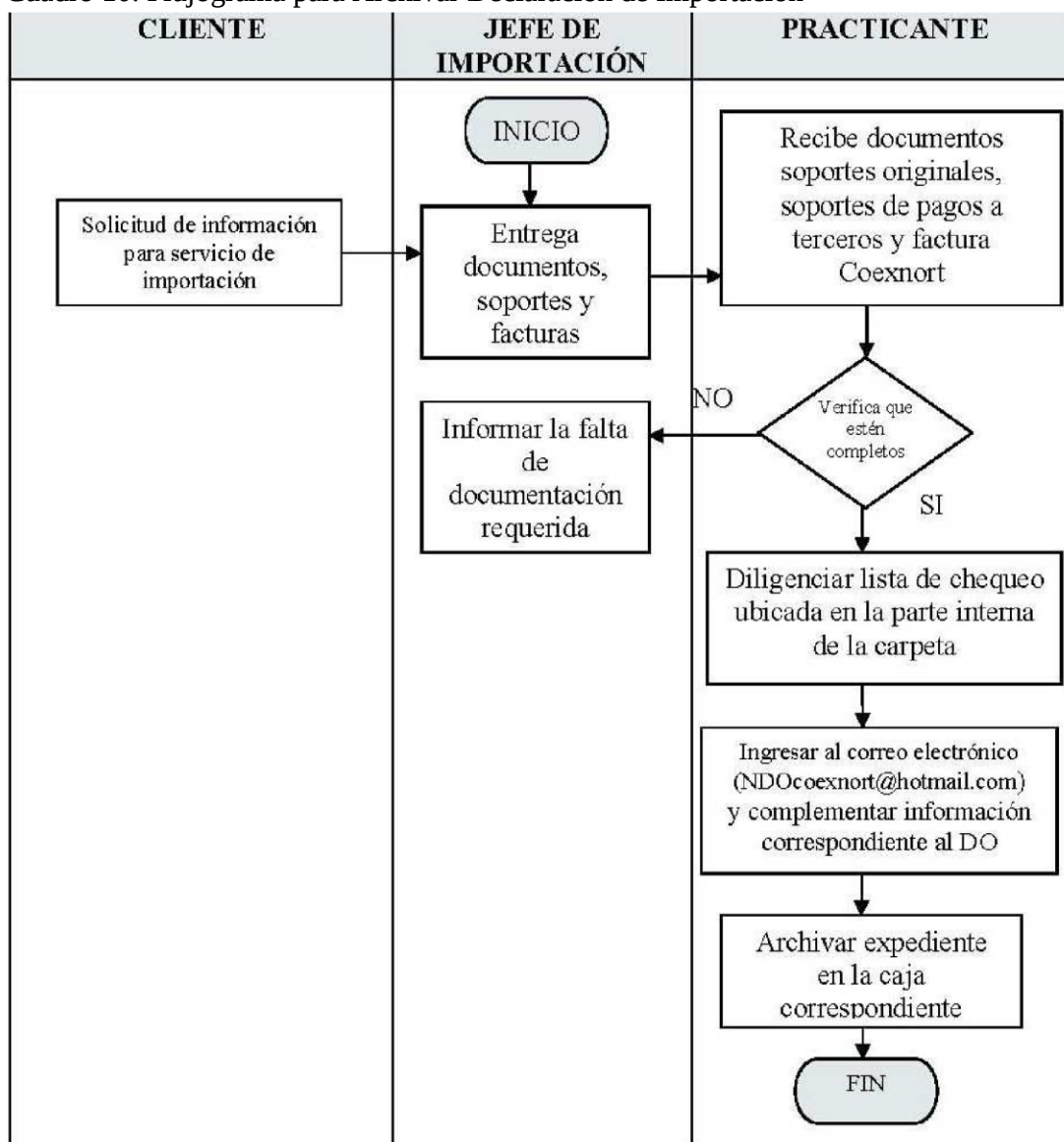
Cuadro 9. Flujograma Elaboración de Declaración



1.5.2.3 Archivar declaración de importación.

Objetivo. Archivar expediente de declaración con todos los documentos soporte.

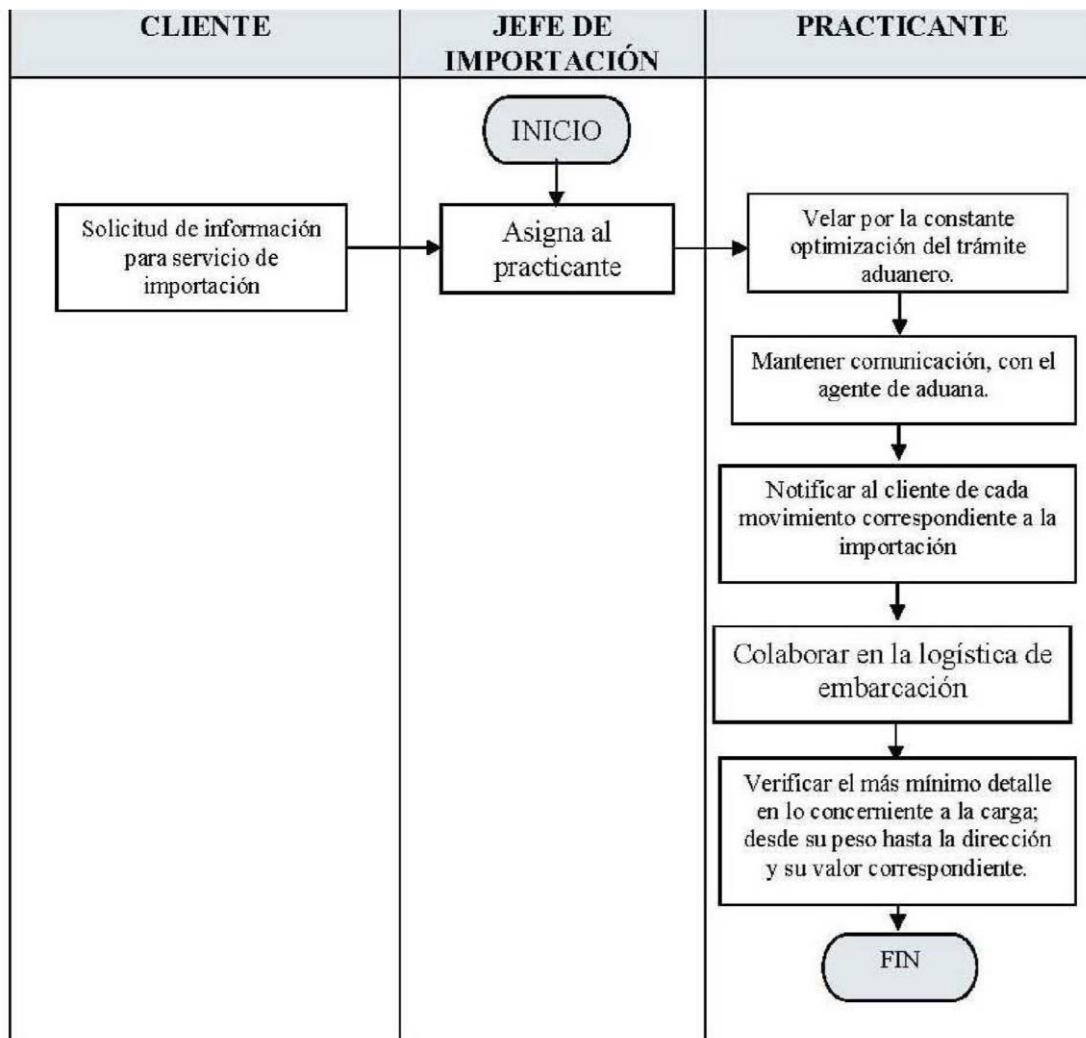
Cuadro 10. Flujograma para Archivar Declaración de Importación



1.5.2.4 Seguimiento y comunicación de las operaciones de importación.

Objetivo. Mantener comunicación directa con el cliente informándole el estado del proceso aduanero vigilando la optimización de los trámites.

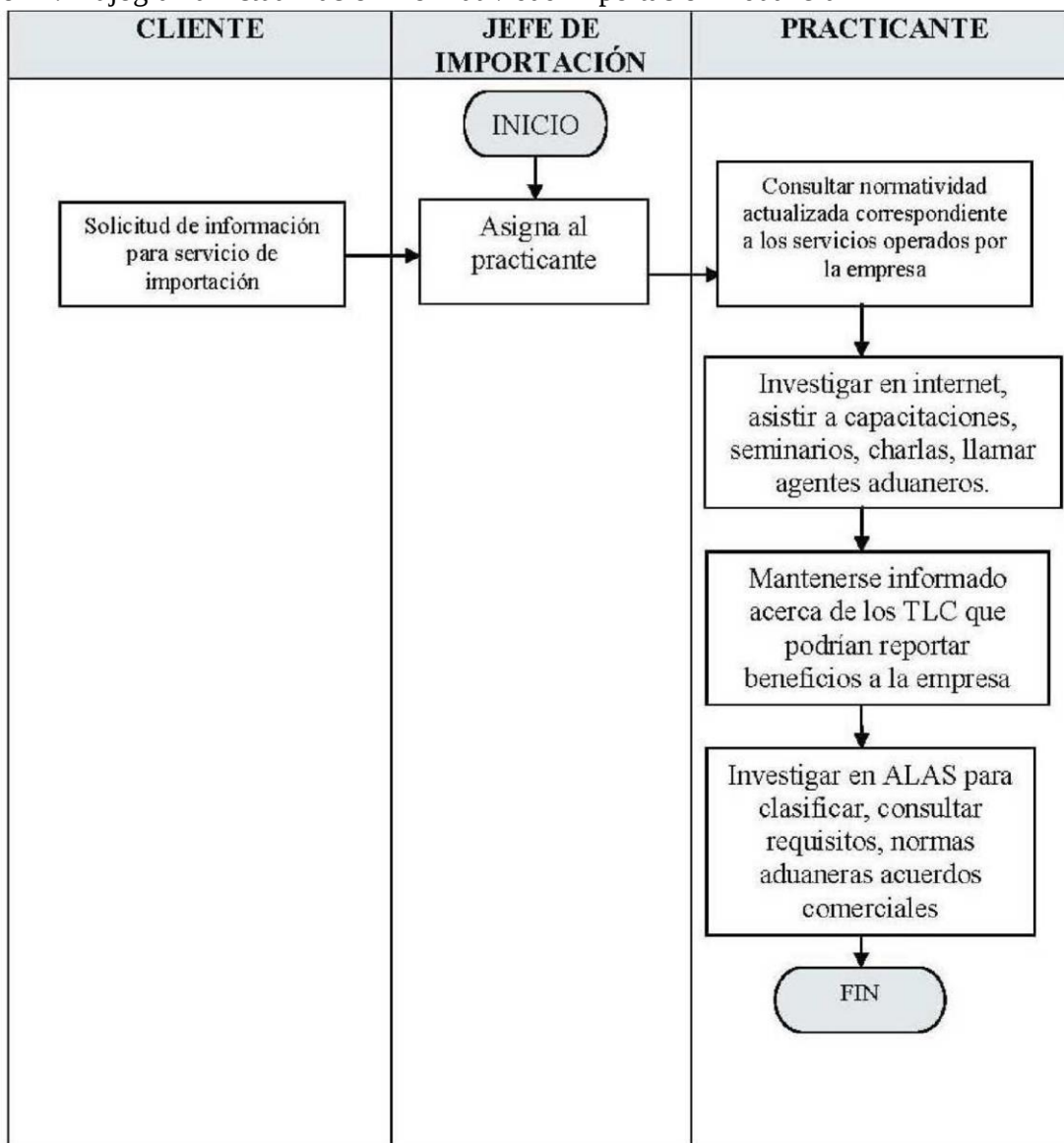
Cuadro 11. Flujograma Seguimiento y Comunicación de las Operaciones de Importación



1.5.2.5 Actualización normatividad importación aduanera.

Objetivo. Leer la normatividad actualizada para la gestión de la Importación con beneficios hacia el cliente y la empresa.

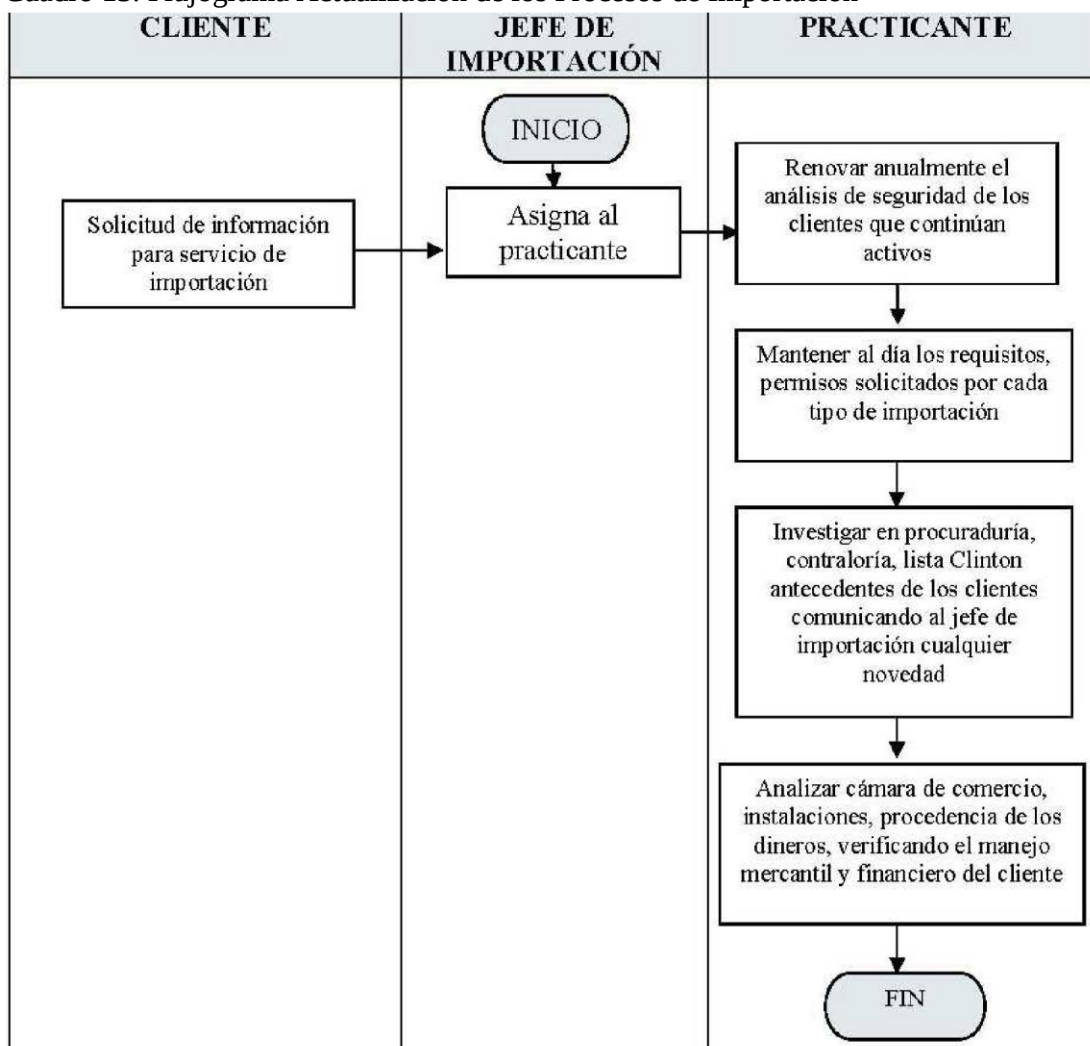
Cuadro 12. Flujograma Actualización Normatividad Importación Aduanera



1.5.2.6 Actualización de los procesos de importación.

Objetivo. Propender por el mantenimiento y actualización presentada por el cliente, verificando a través de los entes de control gubernamentales antecedentes de los clientes.

Cuadro 13. Flujograma Actualización de los Procesos de Importación



1.5.3 Perfil ocupacional y descripción de responsabilidades del practicante en el área comercial.

Área. Comercial

Cargo del cual depende. Jefe Comercial

Objetivo general del cargo. Colaborar en el proceso comercial.

Responsabilidades Principales.

- Ayudar en la realización del estudio preliminar sobre los clientes.
- Colaborar en todas las actividades relacionadas con la identificación y comunicación con el cliente.

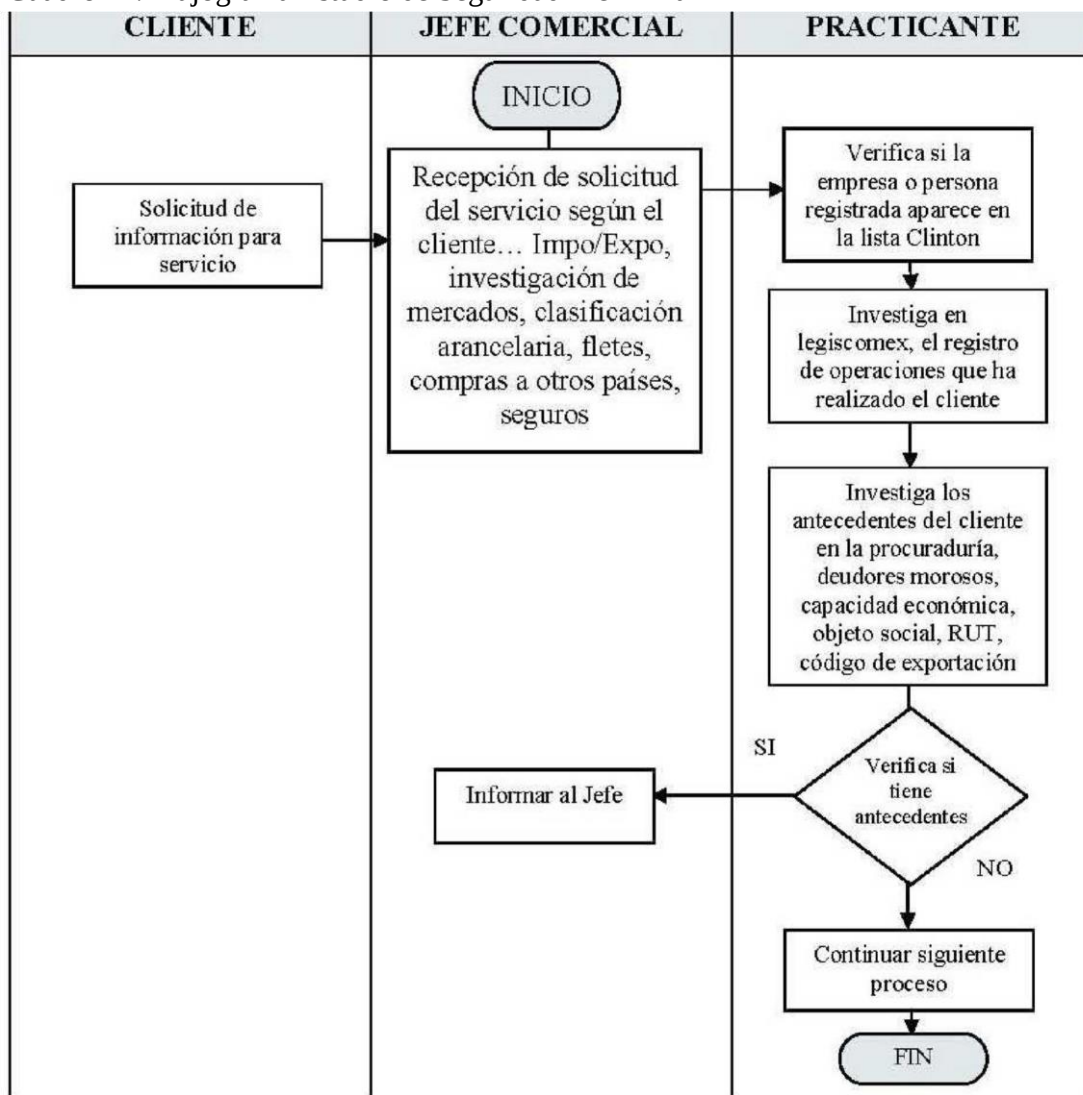
- Colaborar con la revisión de la documentación presentada por el cliente.

A continuación se representan algunas actividades del área comercial en manera de flujogramas.

1.5.3.1 Estudio de seguridad preliminar.

Objetivo. Realizar el estudio preliminar sobre el cliente, validando controles para que el cliente cumpla con los requisitos y sea idóneo.

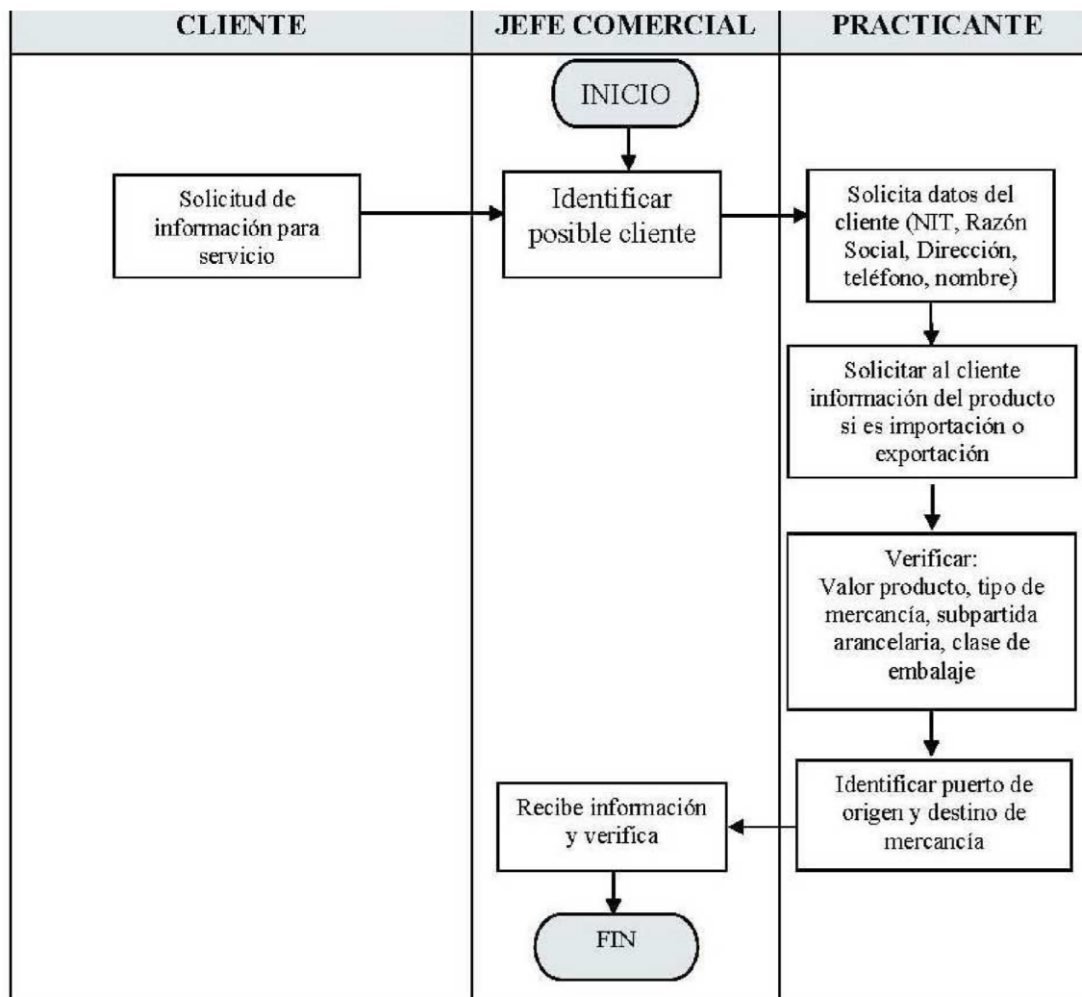
Cuadro 14. Flujograma Estudio de Seguridad Preliminar



1.5.3.2 Identificación del cliente.

Objetivo. Colaborar en todas las actividades relacionadas con la identificación y comunicación con el cliente e identificar el producto del servicio solicitado.

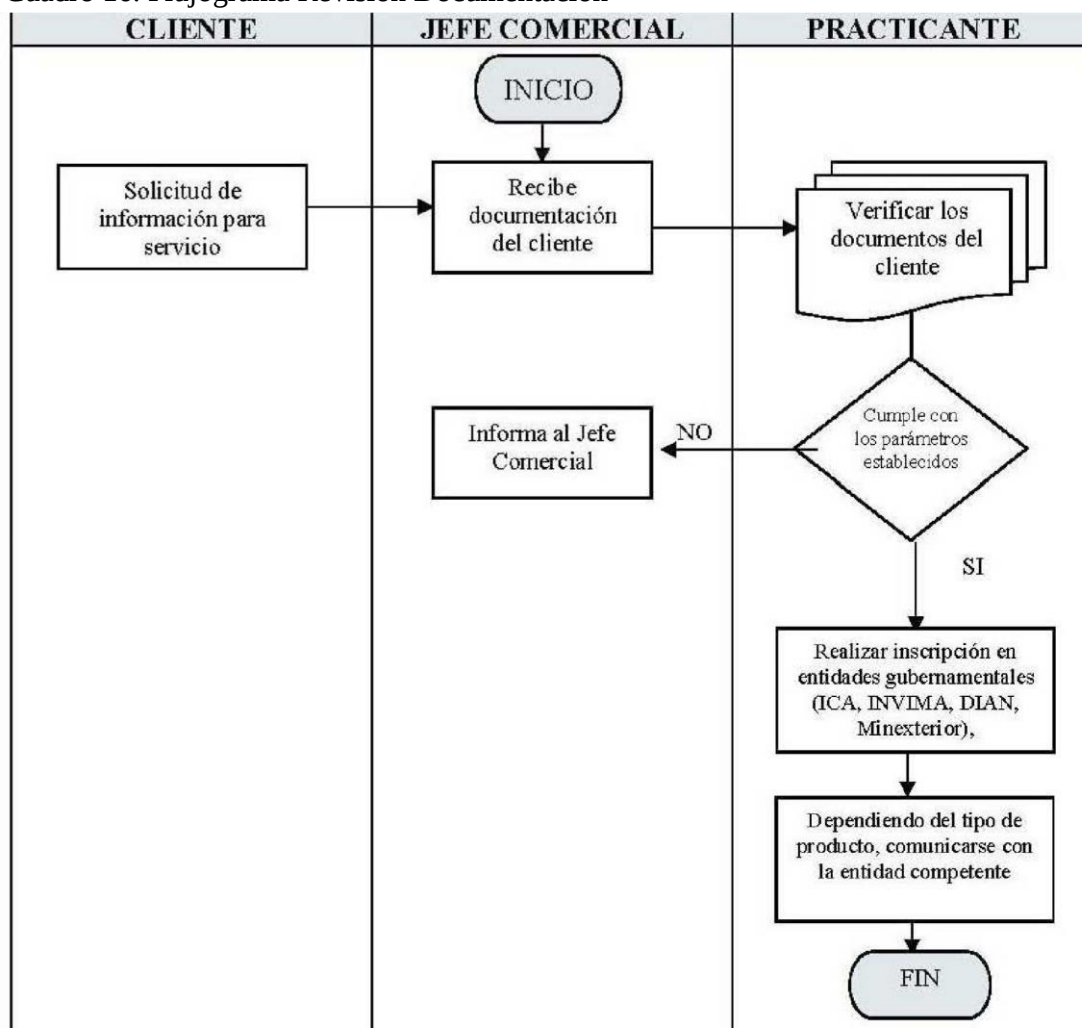
Cuadro 15. Flujograma Identificación del Cliente



1.5.3.3 Revisión documentación.

Objetivo. Colaborar con la revisión de la documentación presentada, verificando si cumple o no con los parámetros establecidos por la empresa y registrar a su vez la inscripción en las entidades gubernamentales competentes.

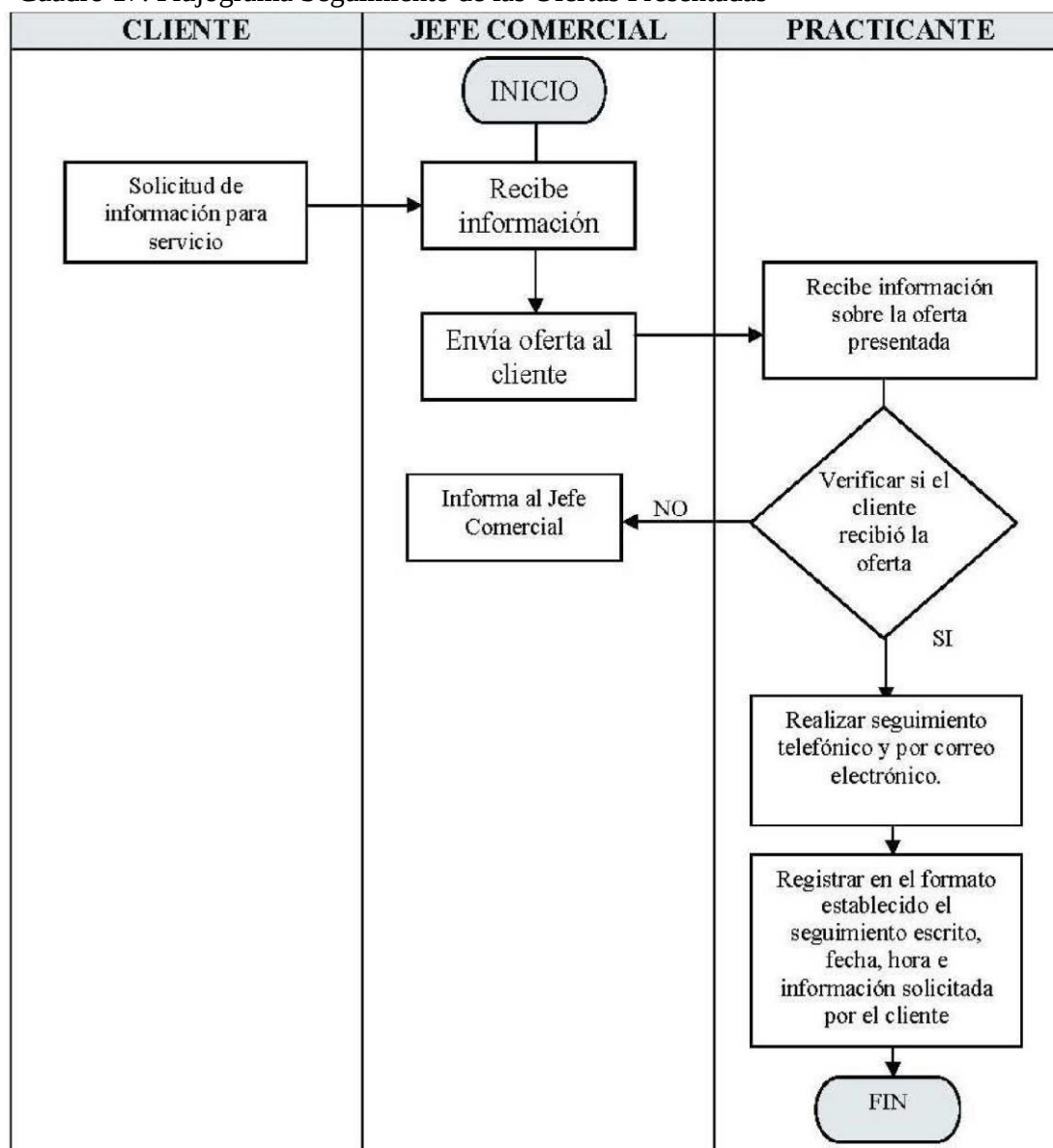
Cuadro 16. Flujograma Revisión Documentación



1.5.3.4 Seguimiento de las ofertas presentadas.

Objetivo. Informar al cliente sobre las ofertas contempladas por la empresa, registrando un seguimiento minucioso y registrando formatos de comunicación con el cliente.

Cuadro 17. Flujograma Seguimiento de las Ofertas Presentadas



Después de tener un abrebocas de cada departamento en el mes de Octubre me asignaron como Auxiliar en el departamento de Exportaciones.

Mi jefe inmediata era la señora LEIDY MILENA CERQUERA quien era la JEFE DE EXPORTACIONES, yo era su auxiliar y desempeñé las siguientes actividades.

- Alimentar el sistema NDO interno de la agencia de aduanas COEXNORT S.A. que respecta el seguimiento constante de los procedimientos adelantados con cada movimiento de mercancías que se encuentran en proceso.
- Seguimiento de las operaciones de exportación que realiza la agencia de aduanas COEXNORT S.A.

- Diligenciamiento de los diversos formatos y/o formularios correspondientes en cada movimiento de mercancías tales como, solicitudes de autorizaciones de embarque SAE, certificados de origen CO, declaraciones de exportación DEX, entre otros.

- Asesoramiento a los nuevos clientes que estén interesados en realizar operaciones aduaneras con mercancías que quieran llevar al extranjero.

A finales de Noviembre mi Jefe salió de la empresa por licencia de maternidad y me asignaron en el cargo de JEFE DE EXPORTACIONES reemplazando a mi jefe inmediato. Ella me preparó para desempeñarme como pasante universitario en su cargo y realicé las siguientes funciones:

- Identificación del cliente
- Realizar el estudio de seguridad a los clientes potenciales
- Verificar los documentos anexos solicitados a los clientes
- Realizar consultas a entidades o bases de datos con el fin de determinar si el cliente en estudio está incurso en investigaciones.
- Informar a autoridades sobre clientes u operaciones sospechosas.
- Aprobar o rechazar clientes potenciales en las operaciones de comercio exterior.
- Comunicación constante con clientes.
- Manejo y formalización de clientes y tramites de exportación aperturando carpetas de trámites de exportación asignando D.O., alimentando la base de datos en el listado maestro de clientes y el seguimiento a las exportaciones.
- Comunicación constante con agentes de aduana en Venezuela para la coordinación de trámites de exportación y envío de documentos específicos de los trates de exportación.
- Digitación del formulario de Salida de Mercancías SAE
- Solicitud al cliente de certificados de inspección sanitaria, vistos buenos, etc.
- Revisión de todo el proceso de exportación y documentos necesarios para luego dar aceptación en el sistema MUISCA.
- Entrega de documentos para depósito habilitado y transporte designado, evidenciando esto por medio del diligenciamiento de la planilla de entrega de documentos.
- Seguimiento de los procesos de exportación despachados por medio de las tareas del

MUISCA. Si la exportación está finalizada firmar digitalmente la Declaración de Exportación, de lo contrario analizar la causa para buscar la solución correspondiente y finalizar el trámite.

- Elaboración de la liquidación de los gastos del trámite correspondiente a las exportaciones realizadas.
- Enviar documentos y facturación al cliente.
- Archivar las carpetas de trámites despachados y facturados, verificando todos los soportes que estén firmados y sellados, dejando como evidencia la marcación de la portada de la carpeta del negocio.

Todo esto apoyada de las siguientes herramientas:

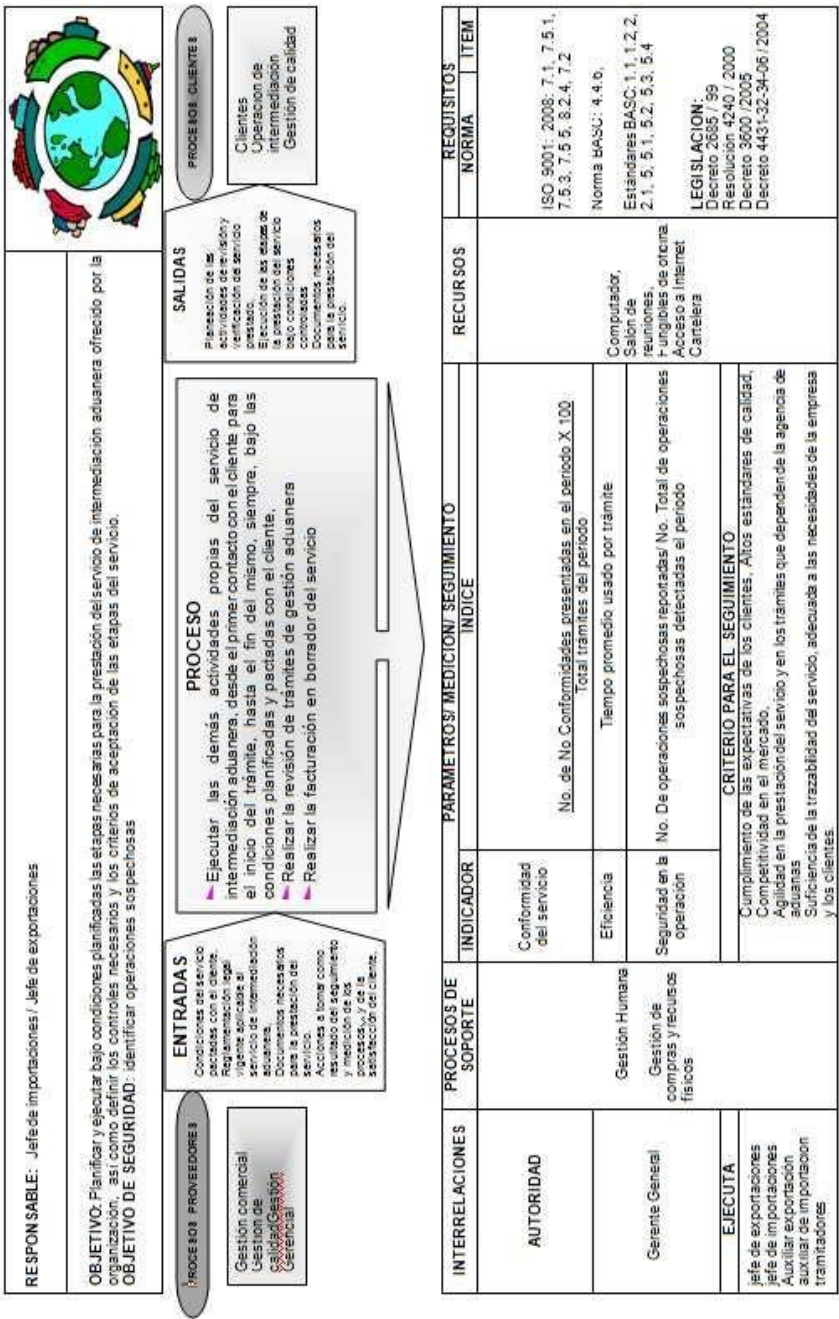


Entre otras como el IBUSINESS, MUISCA DEL SIGLO XXI y otros archivos de la base de datos de la organización.

2. Marco Conceptual y Normativo Sobre Las Funciones Desempeñadas

2.1 Caracterización de Procesos en la Gestión Aduanera

Cuadro 18. Caracterización de Procesos. Gestión Aduanera



Establecer el procedimiento a seguir para que se realicen con eficiencia los diferentes trámites de intermediación aduanera en el proceso de exportaciones cumpliendo con los requisitos acordados con los clientes y definidos por el Estado.

2.2.2 Realización.

Cuadro 19. Descripción del trámite de exportación por actividades.

Actividad	Detalle	Responsable
2.2.2.1 Identificación del cliente.	Si el cliente es nuevo diligenciar el formato de "Identificación del cliente", teniendo en cuenta las condiciones pactadas en el formato de "Identificación del cliente efectuado por el comercio exterior teniendo en cuenta la sección de "Requisitos del cliente" Con el fin de representarlo ante las autoridades en los trámites aduaneros solicitar: Aut Mandato o poder ◆ Carta de responsabilidad (solo para clientes con tramite aéreo) ◆ Fotocopia resolución DIAN ◆ Cámara de comercio original ◆ Balance general, ◆ Fotocopias de la declaración de renta ◆ Certificaciones bancarias ◆ Referencias comerciales ◆ Fotocopia de la cc del representante legal y personas autorizadas para firmas. ◆	Jefe de exportaciones y/o Auxiliar designado

Actividad	Detalle	Responsable
-----------	---------	-------------

2.2.2.2 Realizar el estudio de seguridad a los clientes potenciales.	Una vez recibida toda la información de parte del cliente, proceder a realizar el estudio de seguridad, con el fin de implementar medidas, mecanismos, y procedimientos de prevención de detección, y control de actividades ilícitas. A medida que se verifica la información se registra en el formato “Estudio de seguridad a clientes”	Dueño de los procesos operativos
2.2.2.3 Verificar los documentos anexos solicitados al cliente.	Verificar que el cliente haya enviado los documentos que le fueron solicitados y la veracidad de los mismos, Registrar en el formato “Estudio de seguridad a clientes”	Dueño de los procesos operativos
2.2.2.4 Realizar consultas a entidades o bases de datos.	Consultar las bases de datos o entidades necesarias a fin de determinar si el cliente en estudio está incurso en investigaciones, utilizar empresas especializadas o cadenas BASC para verificar los clientes del exterior, Registrar en el formato “Estudio de seguridad a clientes”	Dueño de los procesos operativos

Actividad	Detalle	Responsable
-----------	---------	-------------

2.2.2.5 Realizar la visita domiciliaria al cliente.	Asegurarse de que la actividad del cliente sea acorde con el objeto social de la empresa, para ello realizar una visita a las instalaciones del cliente, con el fin de conocer la veracidad de la información suministrada, Registrar en el formato “Estudio de seguridad a clientes”:	Dueño de los procesos operativos
2.2.2.6 Informar autoridades sobre clientes u operaciones sospechosas.	Si durante la prestación del servicio a alguno de los clientes se detecta alguna señal de riesgo o hecho sospechoso, se comunica a las autoridades pertinentes, Seguir los pasos establecidos en el procedimiento de “Reporte de actividades sospechosas”	Gerente Dueño de los procesos operativos
2.2.2.7 Aprobar o rechazar al cliente.	Una vez analizada toda la información anterior, se procede a aprobar o rechazar al cliente, Registrar la decisión en el formato “Estudio de seguridad a clientes”.	Gerente

Actividad	Detalle	Responsable
-----------	---------	-------------

2.2.2.8 Formalizar resultados.	Formalizar los resultados obtenidos del estudio de seguridad y revisión de requisitos del cliente en el “control de ofertas presentadas”, Si el cliente fue aceptado, proceder a registrarlo en el “Listado maestro de clientes”	Dueño de los procesos operativos
2.2.2.9 Recepción de documentos generales.	Recibir Los Documentos Enviados Por El Cliente, Y Verificar Si Están Completos Y En Buen Estado, En Caso De Haber Algún Faltante O Irregularidad Se Comunica De Inmediato Al Cliente Para Su Corrección. Verificar Nuevamente El Acta De Relación De Documentos Generales Enviados Por El Cliente Dejando Evidencia De Los Documentos Que Se Reciben. Y De Los Faltantes En Caso De Presentarse Además Archivar Los Documentos En La Carpeta Respectiva, Verificando Que Se Encuentren Protegidos Contra Cualquier Daño Y/O Acceso Al Personal No Autorizado. Registrar Los Documentos Recibidos En El Listado Maestro De Clientes Y Revisar Periódicamente Su Fecha De Vencimiento.	Jefe de exportaciones y/o Auxiliar designado

Actividad	Detalle	Responsable
-----------	---------	-------------

2.2.2.10 Trámite y/o recepción de la documentación específica.	Recibir los documentos específicos para la exportación correspondiente, ◆ Factura de exportación ◆ Lista de empaque ◆ Certificado de origen Cualquier otro documento requerido para la exportación	Auxiliar designado y jefe de exportaciones
2.2.2.11 Revisión documental.	Realizar una revisión de los documentos solicitados teniendo en cuenta que sean los indicados además de, tachones, enmendaduras etc.	Auxiliar Designado jefe de exportaciones
2.2.2.12 Comunicación con el cliente.	Mantener comunicación permanente con el cliente durante el trámite de exportación realizado.	Auxiliar designado jefe de exportaciones
2.2.2.13 Apertura de carpeta.	Diligenciar en la carpeta la siguiente información: ◆ Nombre del exportador, ◆ Nombre de la persona con la cual tiene contacto. ◆ No de Solicitud de Autorización de Embarque, ◆ Firma de responsable del tramite ◆ Fecha de llegada de la mercancía ◆ Transporte	jefe de exportaciones

Actividad	Detalle	Responsable
	◆ Bodega	

	◆ Embalaje ◆ Importador ◆ Agente de aduana en el exterior ◆ Factura ◆ Valor US\$ ◆	
2.2.2.14 Apertura de carpeta.	◆ Peso neto y Bruto ◆ Fecha de recibo de los documentos ◆ Tipo de negociación ◆ Otros requisitos solicitados por el ente o cli que son necesarios para la lización del tramite u observaciones	Auxiliar designado
2.2.2.15 Envío de documentos a la agencia del país importador.	Enviar los originales de los documentos específicos del tramite los cuales son: Factura Certificado de origen Certificado de salud (si lo requiere).	Auxiliar designado jefe de exportaciones
2.2.2.16 Digitación del formulario de salida de mercancías.	Teniendo como soporte la documentación enviada por el cliente, iniciar el proceso de exportación realizando el formulario de salida de mercancías MUISCA, en el cual irá toda la información concerniente a la mercancía que será exportada.	Auxiliar designado jefe de exportaciones

Actividad	Detalle	Responsable
-----------	---------	-------------

2.2.2.17 Solicitud del certificado de inspección sanitaria.	Si el producto a exportar necesita el certificado de inspección sanitaria, fitosanitaria o zoosanitaria, solicitar por escrito a la entidad correspondiente la inspección de la mercancía. (INVIMA, ICA, CORPONOR u otras según corresponda)	Auxiliar designado jefe de exportaciones
2.2.2.18 Revisión de la documentación.	Revisar minuciosamente el formulario de salida de mercancías con los demás documentos soportes para verificar que toda la información (fechas, cantidades, tasa de cambio, término INCOTERMS, descripción, etc.) sean coherentes con los documentos soportes. Si se encuentra alguna falla en la declaración o sus documentos soportes, se informa a la persona encargada del trámite. Firmar el documento como constancia de la revisión y dejar las anotaciones respectivas.	Jefe de exportación
2.2.2.19 Aceptación sistema muisca.	Una vez realizadas la revisión de los documentos y realizados los cambios necesarios, aceptar en el sistema MUISCA el formulario de salida de mercancía y verificar que haya sido aceptada la solicitud con el acuse de recibo de la misma por parte de la DIAN, a través de SERVICIOS INFORMÁTICOS ELECTRÓNICOS.	Auxiliar designado jefe de exportaciones

Actividad	Detalle	Responsable
-----------	---------	-------------

2.2.2.20 Entrega de documentos para depósito habilitado.	Organizar juego de documentos para el depósito habilitado que consta de: • Original documentos de transporte (debidamente revisados contra factura del trámite, firmados y sellados por la agencia de aduana)+ SAE • Juego de fotocopias que contenga los documentos de transporte y SAE • copias para el conductor para que la empresa de transporte manifieste la salida de la mercancía en el MUISCA. Entregar juego de documentos al conductor y este los presenta para aforo en el depósito habilitado.	Jefe de exportaciones
2.2.2.21 Inspección a la operación.	<i>Inspección Física</i> La jefe de exportaciones envía a la DIAN juego de documentos que contengan: Factura comercial Lista de empaque Certificado de origen Carta de portes y manifiesto Mandato (autenticado) Rut	Jefe de exportaciones Trafico de aduanas

Actividad	Detalle	Responsable
	Verificar mediante una muestra representativa que la mercancía declarada corresponda físicamente. Una vez realizada la inspección se genera acta en el sistema.	Inspector DIAN

	<i>Inspección Documental</i> Se envía a la DIAN juego de documentos que contengan: Factura comercial Lista de empaque Certificado de origen Carta de portes y manifiesto Mandato (autenticado) Rut	Jefe de exportaciones Trafico de aduanas
	En caso que la DIAN disponga que la inspección a la exportación sea documental, el Funcionario de la DIAN Solicita los documento correspondientes a la operación a la agencia de aduanas Nota: en cualquiera de los casos el inspector ejecuta en el sistema autorización de levante.	Inspector DIAN

Actividad	Detalle	Responsable
2.2.2.22 Hacer seguimiento.	Hacer seguimiento diariamente a las tareas del MUISCA. Si la exportación está finalizada firmar digitalmente, de lo contrario analizar la causa para buscar la solución correspondiente y finalizar el trámite. En caso de encontrarse algún error por trámites propios de COEXNORT, regístrelos en el “Reporte de producto no conforme”	Jefe de exportaciones

2.2.2.23 Elaboración de la liquidación.	Liquidar los gastos del trámite correspondiente a la exportación realizada, teniendo en cuenta las condiciones pactadas con el cliente, (formato de identificación del cliente) una vez realizada y verificada la liquidación, se entrega al auxiliar designado para que organice la carpeta del trámite y este entregue al departamento contable para que se encargue de generar la factura comercial.	Jefe de exportaciones y/o Auxiliar designado
2.2.2.24 Envío de documentos y factura al cliente.	Enviar al cliente los documentos soportes respectivos del embarque: • Dex • Copia de documentos de transporte • Pagos a terceros • Factura de Coexnort	Jefe de exportaciones y/o Auxiliar designado
2.2.2.25 Archivo.	Antes de Archivar verificar que todos los soportes estén firmados y sellados, dejando como evidencia la marcación en la portada de	Jefe de exportaciones y/o Auxiliar designado
Actividad	Detalle	Responsable
	la carpeta del negocio Se proceda a archivar.	

3. Aportes

3.1 Aportes del Estudiante

Se lograron establecer formatos específicos en cuanto a la recepción de documentos de los clientes y el estudio de seguridad, así mismo formatos para organizar la salida y llegada de mercancía a las bodegas de COEXNORT S.A NIVEL 1.

Innovación y creatividad en cuanto a procesos establecidos en el área de exportaciones.

Liderazgo en el departamento de exportaciones asumiendo el cargo con compromiso y dedicación, haciendo mejoras e innovando en los procesos que habían sido establecidos desde hace 10 años.

3.2 Aportes de la empresa

Infinitos, la AGENCIA DE ADUANAS COEXNORT S.A NIVEL 1 me puso a prueba y me ayudó a mejorar mis habilidades comerciales, administrativas, operativas, financieras, creativas, etc.

Me aportó, mejorando mis habilidades para estar plenamente capacitada para realizar trámites de exportación e importación, esta empresa mejoró y puso en práctica mis conocimientos en cuanto al comercio internacional.

Adicionalmente me dio aportes en cuanto a mis relaciones comerciales, mi base de datos ahora es mucho más grande, conocí personas esenciales para desempeñarme en este medio y exploré mi lado comercial.

4. Conclusiones y Recomendaciones

Al finalizar la práctica profesional de Negocios Internacionales en la Agencia de Aduanas COEXNORT S.A en mi cargo de auxiliar de exportaciones y posteriormente Jefe de Exportaciones, puedo deducir que fue un proceso exitoso, ya que cuento con aptitudes y conocimientos en cuanto a los procesos de importación, comerciales y más específicamente en el área de exportaciones de esta agencia de aduanas, manejando el sistema integrado MUISCA de la DIAN el cual permite realizar los diversos formatos para cada proceso de exportación, cuento con experiencia en asesorar a futuros clientes que quieran incursionar en el campo del comercio internacional ya sea como exportadores, importadores o realizando movimientos a zona franca.

Durante el desarrollo de este proceso, determino que los conocimientos obtenidos en todos estos años de academia fueron determinantes y fundamentales a la hora de desempeñarme laboralmente.

La agencia de Aduanas Coexnort y en general el Grupo Coex está muy bien organizados y enfocados en cuanto a su visión y misión. Fue un excelente lugar para realizar mis prácticas empresariales.

Como recomendaciones a la empresa seria en cuanto a la revisión periódica de la información, para estar al tanto de toda la información importante de la compañía, adicionalmente contratar un auditor interno constante para que pueda revisar todos los procesos de las sucursales.

Observé que hay departamentos que no han sufrido modificación alguna en años, por ejemplo, mi ex jefe LEIDY CERQUERA dejó un vacío inmenso en las primeras semanas de su ausencia ya que se había estado desempeñando en este cargo por 10 años, lo que hizo que los clientes se identificaran con una persona y no con la empresa en general lo que hace a veces que de cierta manera una persona sea indispensable dentro de la organización. Pienso que los cargos y las áreas en general deben ser modificados periódicamente, que no dependan sólo de una persona y que se inyecten nuevas ideas y se logre innovar.

Referencias Bibliográficas

Manual del pasante COEXNORT S.A NIVEL 1. Consultado el 26 de enero de 2015.

Archivo interno de trámites de exportaciones (DRIVE ndocoexnort@gmail.com)

www.productosdecolombia.com

www.alas-la.org

www.ica.gov.co

www.invima.gov.co www.dian.gov.co www.wbasco.org www.businesscol.com