

**Plan de mejora en el proceso de gestión documental para el área de comercio exterior de Claro  
Colombia**

**María Camila Vargas Acero**

**Universidad Santo Tomas**

**Marzo 2023**

**Plan de mejora en el proceso de gestión documental para el área de comercio exterior de Claro  
Colombia**

Estudiante: María Camila Vargas Acero

Tutor: Jorge Eliecer Gaitán Méndez

**Universidad Santo Tomas**

**Facultad de negocios internacionales**

**Marzo 2023**

## INTRODUCCION

Para dar comienzo en este plan de mejora se hablara sobre la empresa comunicación celular S.A Comcel S.A, Claro Colombia , sobre la que realice el proceso de prácticas profesionales, se abarcan temas de filosofía empresarial y aspectos generales como los son la misión, visión y valores, los cuales son importantes para el cumplimiento y realización de la correcta operación a la hora de prestar servicio, a partir del planteamiento DOFA se analiza una amenaza y debilidad la cual no beneficia el área por falta de un punto el cual es el gestor documental debido a que no cuenta con uno propio y depende del que es proporcionado por los terceros, este gestor es importante debido a que es donde se encuentra la documentación por cada proceso que se maneja para la importación de cada producto, este plan de mejora busca abarcar el proceso por medio de una mejora en la optimización de la información por a través de un gestor propio el cual permita al analista dar la validación y facilidad adecuada de cada uno de los documentos y procesos que llevan los terceros para dar continuidad en la operación para así lograr obtener la documentación requerida para los diferentes productos importados que se requieren para abastecer la cadena de suministro, haciendo que un proceso el cual dura cuestión de minutos se evaluado en cuestión de segundos y así ante cualquier situación que se presente a futuro optimizar los costos, en este trabajo también se hablar sobre los posibles problemas que se presentan a la hora de la realización esta mejora para el de comercio exterior de claro la cual siempre busca la correcta ejecución de los procesos relacionados con temas de logística y abastecimiento.

## **RESUMEN**

En este plan de mejora se habla sobre aspectos de la compañía claro, iniciando por quienes son, que servicios brindan, que aspectos han influido para llegar a ser la empresa líder de servicios de telecomunicación a nivel Latinoamérica, cuenta con una visión amplia sobre el la prestación de servicios, Y una visión que va dirigida a una nueva iniciativa de seguridad teniendo como prioridad el cuidado ambiental, para claro Colombia es importante su ética empresarial basada en productividad y liderazgo, con unos valores establecidos que son importantes para el cumplimiento de su objetivo como empresa, como parte del plan de mejora se encuentra la estructura organizacional por orden de jerarquía desde presidencia, dirección, coordinaciones, direcciones específicas, gerentes de área, jefes de área, analistas y practicantes cada una con unos roles específicos la cual está distribuida con el fin de que cada área abarque cada una de las necesidades, para así lograr abastecer la cadena de suministro y poder proveer a las personas que adquieren estos servicios y productos; se realiza un análisis DOFA del área de comercio exterior, el cual nos permite ver a cabalidad cada uno de los aspectos con los que cuenta claro, también se cuenta con el objetivo general de este proyecto, el cual busca dar solución a la problemática planteada en las debilidades y amenazas, descripción del gestor documental planteado para el área con especificaciones principalmente basado en la visual y organización de la información, la conclusión a la que se llega la cual resalta la importancia del gestor, las referencias de donde fue extraída información específica, anexos y evidencias de lo que se logró y por ultimo un seguimiento detallado mes a mes de lo que se realizó y se cumplió mes a mes en la compañía.

## INDICE

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Información de la empresa .....</b>                       | <b>6</b>  |
| Misión.....                                                     | 6         |
| Visión .....                                                    | 6         |
| Valores .....                                                   | 6         |
| Ubicación geográfica .....                                      | 7         |
| Estructura organizacional .....                                 | 7         |
| Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica ..... | 7         |
| Análisis DOFA .....                                             | 7         |
| <b>2. Plan de mejora.....</b>                                   | <b>9</b>  |
| Debilidades y amenazas .....                                    | 10        |
| Importancia .....                                               | 10        |
| Objetivo general .....                                          | 10        |
| Objetivo específico .....                                       | 10        |
| <b>3. Desarrollo plan de mejora.....</b>                        | <b>11</b> |
| Conclusiones .....                                              | 11        |
| Referencias .....                                               | 11        |
| <b>4. Seguimiento prácticas profesionales .....</b>             | <b>11</b> |
| Actividades a realizar .....                                    | 11        |
| Actividades por ciclo .....                                     | 12        |

## **Empresa: COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL S.A.**

### **1. Claro Colombia**

Claro Colombia es una empresa la cual brinda diferentes servicios como lo es telefonía y servicios móviles, es considerado como el proveedor líder de servicios de telecomunicaciones en América Latina con operaciones en 18 países del continente, ofrece la red 4g la cual busca llegar a los diferentes municipios y así poder seguir conectando al país. *(Claro Colombia , 2022)*

#### **1.1 Misión**

Nuestra misión es lograr que la población de cada uno de los países en donde operamos tenga acceso a productos y servicios de calidad con la más avanzada tecnología en telecomunicaciones, a precios accesibles, para acercar cada día más a las personas. *(Claro Colombia , 2022)*

#### **Visión**

Claro promueve la vida saludable en todos los aspectos de nuestro negocio. Desde nuestra iniciativa de "Comunidades seguras" hasta nuestro proyecto de sostenibilidad ambiental, nos enorgullece nuestra responsabilidad con nuestros clientes, su diversidad, sus comunidades y su salud y seguridad. *(Claro Colombia , 2022)*

#### **Valores**

Nuestros valores y principios de ética empresarial son las cualidades que nos distinguen y nos orientan. Los ponemos en práctica a diario como eje fundamental de nuestra cultura de excelencia, productividad y liderazgo. Estos pilares de nuestra cultura corporativa son:

- Honestidad
- Desarrollo Humano
- Respeto
- Creatividad Empresarial
- Productividad
- Optimismo y actitud positiva
- Legalidad
- Austeridad
- Responsabilidad social
- Sustentabilidad

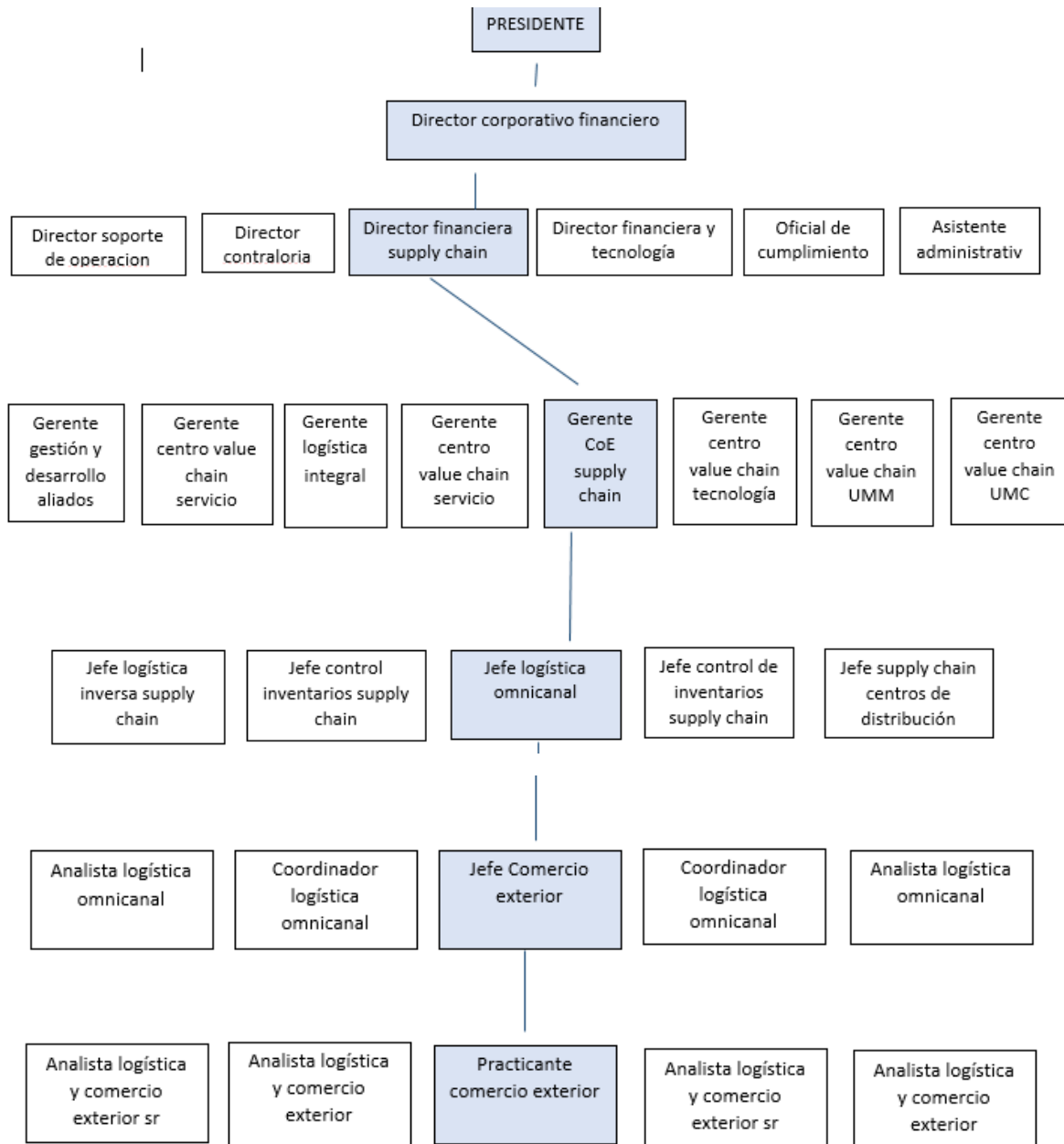
*(Claro Colombia , 2022)*

#### **1.1.2 Ubicación geográfica**

La sede central está ubicada en Carrera 68A No. 24B-10, Bogotá, centro comercial plaza claro torre 1.

### 1.1.3 Estructura Organizacional

**Figura 1. Estructura organizacional de la empresa Claro Colombia**



**Nota: Elaboración propia con base en información brindada por claro (ClaroColombia , s.f.)**

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

Dirección corporativa Financiera- Gerencia centro de excelencia supply chain- Área de comercio exterior.

#### **1.1.5 Análisis DOFA**

##### **Fortalezas:**

- El área de comercio exterior de claro cuenta con un equipo de personas con labores establecidas por medio de roles y distribución de las tareas como lo es telefonía, importaciones retail, infraestructura mediante cables y fibras, equipos Deco, Emta, controles, planta interna, planta externa e infraestructura.
- Cuenta con un mecanismo de operación ágil que permite la rápida distribución de productos o servicios en el país.
- Interés en el medio ambiente por medio de un control de huella de carbono mensual sobre las operaciones realizadas.
- Buen posicionamiento en el mercado del sector de telecomunicaciones

##### **Oportunidades:**

- Incremento en la demanda de productos del sector de telecomunicaciones, debido a que desde la pandemia estos servicios y productos han sido los más implementados en la cotidianidad.
- Amplio reconocimiento a nivel nacional e internacional.
- Reducción en tramitología de los procesos de importación.

##### **Debilidades:**

- El área de comercio exterior de claro no cuenta con un gestor documental que permite la agilización en ciertos procesos.
- Retrasos significativos en procesos que se solicitan a los terceros o diferentes áreas.

##### **Amenazas:**

- Retrasos en el proceso de revisión documental debido a debilidades en las plataformas brindadas por los terceros
- Volatilidad con tendencia al alza de la tasa de cambio debido a que los procesos de compra y negociaciones son en moneda extranjera.

## **2. PARTE 2**

**2.1.** Partiendo de las debilidades y amenazas es necesaria la creación de un gestor documental propio como área para lograr la optimización de tiempo en las labores del practicante el cual es encargado de su respectiva revisión al igual que la de los analistas en caso de requerir algún documento.

**2.2.** Es de gran importancia debido a que es necesario para tener una trazabilidad de las operaciones realizadas y no depender de externos, la realización del gestor es apoyada por un área en conocimiento de gestión documental, liderada por la jefatura de comercio exterior, un analista y el practicante, esto en función de brindar una mejora en los procesos que se realicen.

### **2.3. Objetivo general**

Diseñar un plan de mejora del proceso de gestión documental del área de comercio exterior que reduzca la dependencia de terceros.

#### **2.3.1 Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico de la operatividad del gestor documental del área de Comex en la empresa claro.
- Parametrizar la información con base a un sistema generado por un experto esto con el fin de tener a primera vista la información que se requiere en casos específicos.
- Detallar el proceso de cada documento con el fin de tener un mayor control con la información que allí se presenta.

## **PARTE 3**

**3.1.** Este plan de mejora consistió en la realización de un gestor documental en el área de comercio exterior de la compañía claro, el cual se basa en la creación de una plataforma, donde se encuentra la documentación de los procesos de importación de la compañía claro Colombia, en donde los agentes de aduana suben la documentación mensual de cada uno de los procesos a dicha plataforma.

Se inició con un diagnóstico de la operatividad con apoyo de una persona experta para la elaboración de la plataforma, teniendo en cuenta las especificaciones que se requerían, debía contar con búsqueda masiva por serial, por Do (número de la operación) descarga masiva de los documentos o imei de identificación de cada dispositivo móvil.

Se realizó una parametrización para que este fuera funcional con el fin de hacer óptimo el proceso de búsqueda, el cual debía ser, eficiente y claro para su rápida implementación, además de un detalle de cada proceso de importación para poder tener más control sobre los mismos.

### **3.2. Conclusiones**

Para concluir se establece la elaboración del repositorio documental para el área de comercio exterior claro, dejando dependencia de terceros y optimizando tiempo en las labores de búsqueda y revisión de la documentación, a lo largo de la práctica este ha sido planeado a través de diferentes reuniones en las cuales se han establecido ciertos parámetros para que este sea funcional, también fue solicitada la documentación a los agentes de aduana para tener una recopilación de la información con el fin llevar un historial de aproximadamente 5 años atrás, este gestor documental se implementara a partir del mes de marzo.

### **3.3. Referencias**

CLARO COLOMBIA. *Claro Colombia*, <https://www.claro.com.co/personas/>.

CLARO COLOMBIA. *Success factor*,

<https://performancemanager8.successfactors.com/login?company=comunicaci#/login>.

## **PARTE 4 SEGUIMIENTO PRÁCTICA PROFESIONAL**

**4.1.** En la compañía claro Colombia, realice las actividades de revisión de paquete de radicación el cual consiste en validar la información y garantizar que coincida, provisión la cual consiste en la revisión detallada de los procesos que se realizan de telefonía mes a mes, ejecución de contratos, la cual consiste en elaborar una proyección del monto que se emplea del contrato con los agentes y reportar cuanto queda disponible de cada uno, procesos legales el cual consiste en llevar un control de cada uno de los procesos que requieren firma de la representante legal, actualización de información la cual le permite al área de comercio exterior tener información actual de los documentos y contactos que se requieran, liquidaciones, consiste en la revisión de ciertos documentos, además de validar por medio de una fórmula que este correcta la facturación, para

ser enviada al área contable, gestor documental, validación de la información brindada por sistemas de los terceros. Gestionar casos en la mesa de ayuda, consiste en llenar formatos los cuales son solicitados por la mesa de apoyo para brindar soluciones a los analistas o incluso a terceros, incautaciones, consiste en servir como intermediario entre los distribuidores que solicitan declaraciones de importación y entre las agencias de aduana quienes poseen la información.

#### 4.2. Actividades por ciclo

| Fecha      | Actividades                                                                                                                                                                                                                                   | logros                                                                                                                                                                        | Dificultades                                                                                                                                                                                |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 30/09/2022 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento de cada una de las labores del área.</li> <li>Capacitación de cada una de las labores establecidas.</li> <li>Entrega de equipo de cómputo y accesos a las plataformas.</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Primeros entregables principalmente del gestor documental, ejecución de contratos, liquidaciones y trámites legales</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Confusiones en el reconocimiento de la información presentada en el gestor.</li> <li>Confusión con los layout empleados para cada proceso</li> </ul> |
| 31/10/2022 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega del gestor documental de cada uno de los agentes</li> <li>proyección de ejecución de contratos</li> <li>Apoyo en la instalación de un programa</li> <li>Entrega de mandato aduanero</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entregable del gestor</li> <li>Entrega de mandato aduanero autenticado y firmado</li> <li>Proyección ejecución de contratos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Errores en la proyección de ejecución debido a cambio de contratos</li> </ul>                                                                        |
| 30/11/2022 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega del gestor documental</li> <li>Proyección ejecución de contratos</li> </ul>                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega del layout de indicadores con la información solicitada por las analistas</li> </ul>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Demora en dar respuesta a un requerimiento de declaraciones de importación, lo</li> </ul>                                                            |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                             |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de layout sobre indicadores</li> <li>• Programación de reunión de indicadores</li> <li>• Apoyo en casos subidos a la mesa de ayuda</li> <li>• Incautaciones</li> <li>• Revisión de contratos aumentos IPC</li> <li>• Investigación de los procesos de importación llevados durante 5 años</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casos subidos en la mesa de ayuda</li> <li>• Entrega de la proyección de ejecución</li> <li>• Respuesta a incautaciones</li> </ul>                                                      | anterior debido a la cantidad                                                                                                               |
| <b>31/12/2022</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega del gestor documental</li> <li>• Proyección ejecución de contratos</li> <li>• Programación de reunión de indicadores mes Enero</li> <li>• Apoyo en casos subidos a la mesa de ayuda</li> <li>• Entrega documentos legales</li> </ul>                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega del gestor documental</li> <li>• Entrega proyección ejecución de contratos</li> <li>• Solución en casos</li> <li>• Firma por parte de legal en documentos requeridos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demoras en dar solución a un requerimiento de un usuario debido a que se escaló el tema</li> </ul> |
| <b>31/01/2023</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega del gestor documental</li> <li>• Proyección ejecución de contratos</li> <li>• Apoyo en casos subidos a la mesa de ayuda</li> <li>• Entrega documentos legales</li> <li>• Actualización de puertos</li> </ul>                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega del gestor documental</li> <li>• Entrega proyección ejecución de contratos</li> <li>• Solución en casos</li> <li>• Firma por parte de legal en documentos requeridos</li> </ul> |                                                                                                                                             |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 28/02/2023 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega del gestor documental</li> <li>• Proyección ejecución de contratos</li> <li>• Programación de reunión de indicadores mes Marzo</li> <li>• Apoyo en casos subidos a la mesa de ayuda</li> <li>• Entrega documentos legales</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega del gestor documental</li> <li>• Entrega proyección ejecución de contratos</li> <li>• Solución en casos</li> <li>• Firma por parte de legal en documentos requeridos</li> <li>• Entrega del proceso de practica</li> </ul> |  |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|