

INFORME FINAL PRÁCTICA PROFESIONAL EN AGENCIA DE ADUANAS SERVADE
S.A.NIVEL 1.

CAMILO FERNANDO CORREDOR CHAPARRO

PROFESORES DE PRÁCTICA:

ERNESTO ARGUELLO Y JORGE ELIECER GAITÁN

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
BOGOTÁ, COLOMBIA.

2022

INFORME FINAL PRÁCTICA PROFESIONAL EN AGENCIA DE ADUANAS SERVADE
S.A. NIVEL 1

CAMILO FERNANDO CORREDOR CHAPARRO

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
BOGOTÁ, COLOMBIA.

2022

1. RESUMEN

El mercado de importaciones y exportaciones en Colombia representó el 19.45% y 12.8% respectivamente del PIB del 2021. (Datos Macro, 2021) Día a día y con la apertura económica que se presenta y que tiene un aumento a nivel mundial, ante la globalización y la necesidad de los países de tener productos con los que no cuentan, cobra mucha importancia el conocimiento de las normas la actualización legal de los profesionales del comercio exterior y la adquisición de experticia con respecto a las practicas aduaneras.

El papel del profesional en Negocios Internacionales reviste gran importancia ser capaz de asesorar a la empresa para no incurrir en incumplimientos legales, presentación errónea de información, sanciones, sobrecostos perjudiciales.

La práctica profesionales realizada obedece a un requisito para acceder al título profesional de Negocios Internacionales con la Universidad Santo Tomás pero es una parte vital en la preparación para la vida laboral ya que es la oportunidad de aplicar los conocimientos, relacionarlos lógicamente con la realidad empresarial ya realizar aportes significativos en el lugar donde se desempeña.

El presente escrito pretende describir los aspectos observados en la operación al interior de la agencia de adunas Servade S.A en el área de importaciones y ofrecer una visión profesional de los posibles rutas de mejora dentro de la misma.

2. AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la USTA, a los directivos y docentes de los cuales he aprendido todo acerca de mi profesión, agradecimiento a la Agencia de Aduanas SERVADE S.A porque en su labor apoyan a los estudiantes en la aplicación de los conocimientos adquiridos y en la apropiación de nuevas experiencias enriquecedoras personal y profesionalmente. Agradezco a mis papas por el apoyo económico y moral, en la realización de esta carrera profesional por estar siempre prestos a cualquier necesidad y/o dificultad, a mis hermanas por todos los consejos dados durante estos años y a todas las personas que aportaron durante mi formación.

3. INTRODUCCION

Este informe se basa en las actividades realizadas en la práctica profesional ejecutada en la Agencia de Aduanas SERVADE S.A, desarrollada en el departamento operativo área de importaciones de mercancía de perfumería y cosméticos, durante 6 meses en el periodo comprendido entre el 2 de marzo y el 1 de septiembre de 2022. Tiempo durante el cual se realizó una labor de aprendizaje y apoyo, participación en el equipo del cual surge este informe que busca detallar un plan de mejora para los procesos del área.

TABLA DE CONTENIDO

1. RESUMEN.....	3
2. AGRADECIMIENTOS	4
3. INTRODUCCION	5
PARTE II.....	8
4. LA EMPRESA	8
4.1. ASPECTOS GENERALES.....	8
4.1.1. ¿Quiénes somos?.....	8
4.1.2. ¿A quiénes asesoramos?.....	8
4.1.3. ¿Qué hacemos?.....	8
4.1.4. ¿A que pertenecemos?.....	8
5. MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS DE SEGURIDAD	8
5.1. MISIÓN	8
5.2. VISIÓN.....	9
5.3. OBJETIVOS DE SEGURIDAD	9
6. UBICACIÓN GEOGRAFICA.....	9
7. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	11
8. UNIDAD O DEPARTAMENTO EN EL QUE SE DESARROLLA LA PRÁCTICA	12
9. ANALISIS DOFA.....	12
PARTE III.....	13
10. PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES	13
10.1. PLANTEAMIENTO CENTRAL DEL INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES.....	13
10.2. PARTIENDO DEL PLANTEAMIENTO CENTRAL, INDIQUE LA IMPORTANCIA, LIMITACIONES Y ALCANCES DE SU TRABAJO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES.....	16
10.3. OBJETIVO GENERAL DEL INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES QUE LE PERMITAN DAR RESPUESTA OPORTUNA Y/O RECOMENDACIONES A LA PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA.....	17
10.3.1. OBJETIVO GENERAL:	17
PARTE IV.....	17
11. CONTENIDO PLAN DE MEJORA.....	17

11.1.	PROPUESTA DE MEJORA.	17
11.2.	CONCLUSIONES. EL ESTUDIANTE PLANTEA LAS DIFERENTES DIFICULTADES Y OPORTUNIDADES QUE ENCONTRÓ EN EL DESARROLLO DE SU PRÁCTICA, ESTO CON EL FIN DE HACER UNA RETROALIMENTACIÓN A LA EMPRESA CORRESPONDIENTE.	18
11.2.1.	DIFICULTADES.....	18
11.2.2.	OPORTUNIDADES.....	18
PARTE V	19
12.	SEGUIMIENTO PRÁCTICA PROFESIONAL.....	19
12.1.	PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO A SUS PRÁCTICAS PROFESIONALES	19
12.1.1.	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS TRAZADOS POR MES (CICLO 1 AL CICLO 4 DEBE PRESENTAR, FECHA, ACTIVIDADES DESARROLLADAS, LOGROS Y DIFICULTADES ENFRENTADAS).	19
13.	Bibliografía.....	20

PARTE II

4. LA EMPRESA

4.1.ASPECTOS GENERALES

4.1.1. ¿Quiénes somos?

“La agencia de aduanas SERVADE S.A. nivel 1 fue constituida el 9 de junio de 1983 con el objeto de prestar servicios en comercio exterior. Con la Resolución 2629 de Mayo 23 de 1995, fue autorizada para actuar como sociedad de agenciamiento aduanero a nivel Nacional. En 2008 SERVADE S.A. es homologada ante la DIAN y con resolución No. 0001733 de Febrero 17 del 2009 se otorga la autorización para ser Agente de aduana Nivel 1 (Decreto 2883 de 2008).” (S.A., Presentacion Servade - Agencia de Aduanas, 2021)

4.1.2. ¿A quiénes asesoramos?

“En la actualidad la sociedad es consultora de varios grupos de empresas nacionales y multinacionales, en los diferentes sectores de la economía colombiana, entre los cuales se destaca la industria textil, perfumería y cosméticos, equipos electrodomésticos, equipos de oftalmología, industria farmacéutica, petrolera, equipos de seguridad privada, tecnología y gráneles.” (S.A., Presentacion Servade - Agencia de Aduanas, 2021)

4.1.3. ¿Qué hacemos?

“El fin esencial de nuestra empresa es colaborar con nuestros clientes y con las autoridades aduaneras en la estricta aplicación de las normas legales relacionadas con las operaciones de comercio exterior, para el adecuado desarrollo de los regímenes aduaneros. Igualmente nos preocupamos por mejorar los procesos de forma constante, para así poder disminuir los tiempos (indicadores) y costos, pero sin afectar la seguridad y calidad nuestro servicio.” (S.A., Presentacion Servade - Agencia de Aduanas, 2021)

4.1.4. ¿A que pertenecemos?

“Pertenece a FITAC, que es la sociedad que congrega a las agencias de aduanas, transitorios y depósitos aduaneros, y que representa al sector ante las autoridades aduaneras y de comercio exterior. Igualmente pertenecemos al centro de estudios y negocios internacionales (CENI) y a la cámara de comercio de Bogotá.” (S.A., Presentacion Servade - Agencia de Aduanas, 2021)

5. MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS DE SEGURIDAD

5.1.MISIÓN

“Agencia de aduanas SERVADE S.A. Nivel 1, es una empresa de servicios en comercio internacional, que cuenta con talento humano y corporativo, infraestructura y experiencia, que garantiza el cumplimiento de la normatividad aduanera vigente, los requisitos y conocimiento de

los clientes, apoyándonos en un sistema de gestión integrado en constante mejora.” (S.A., <https://www.servade.com/>, 2021)

5.2.VISIÓN

“Para el año 2024, SERVADE S.A., será una empresa reconocida en el mercado nacional, en la prestación de servicios de agenciamiento aduanero, ofreciendo soluciones adecuadas a las expectativas del cliente, respondiendo oportunamente a los cambios de la legislación aduanera, del mercado y de la tecnología.” (S.A., Presentacion Servade - Agencia de Aduanas, 2021)

5.3.OBJETIVOS DE SEGURIDAD

- “Brindar un servicio confiable y oportuno de agenciamiento aduanero cumpliendo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Gestionar los riesgos y amenazas identificados en la cadena de suministro internacional.
- Garantizar la integridad de sus procesos y el cumplimiento de los objetivos, metas y programas de seguridad propuestos.
- Generar conciencia, competencia y compromiso en el equipo de trabajo.
- Asegurar la confiabilidad de las operaciones con sus asociados de negocio que intervienen directamente en su cadena de suministro.
- Generar estrategias para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.
- Gestionar la mejora.
- Mantener la condición, la capacidad financiera y la infraestructura necesaria para una operación segura y confiable.”

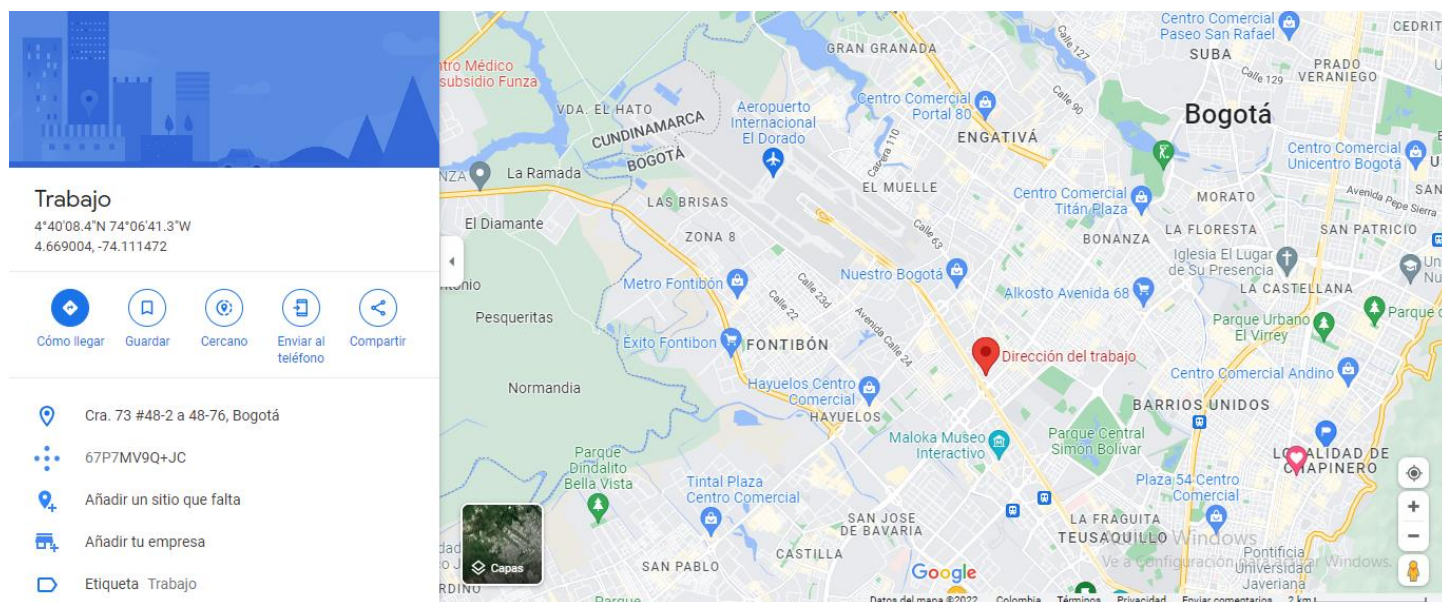
(S.A., <https://www.servade.com/>, 2021)

6. UBICACIÓN GEOGRAFICA

Google Maps, SERVADE S.A. BOGOTÁ (Mapa Online). 2km. Recuperado de:

<https://www.google.com/maps/place/Servade/@4.6689767,-74.1119984,19z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e3f9b7791bb4a7f:0x3e27d99630fe7bb1!8m2!3d4.6689959!4d-74.1114696>, Consultado el 29 de Agosto de 2022. Figura 1.

Figura 1



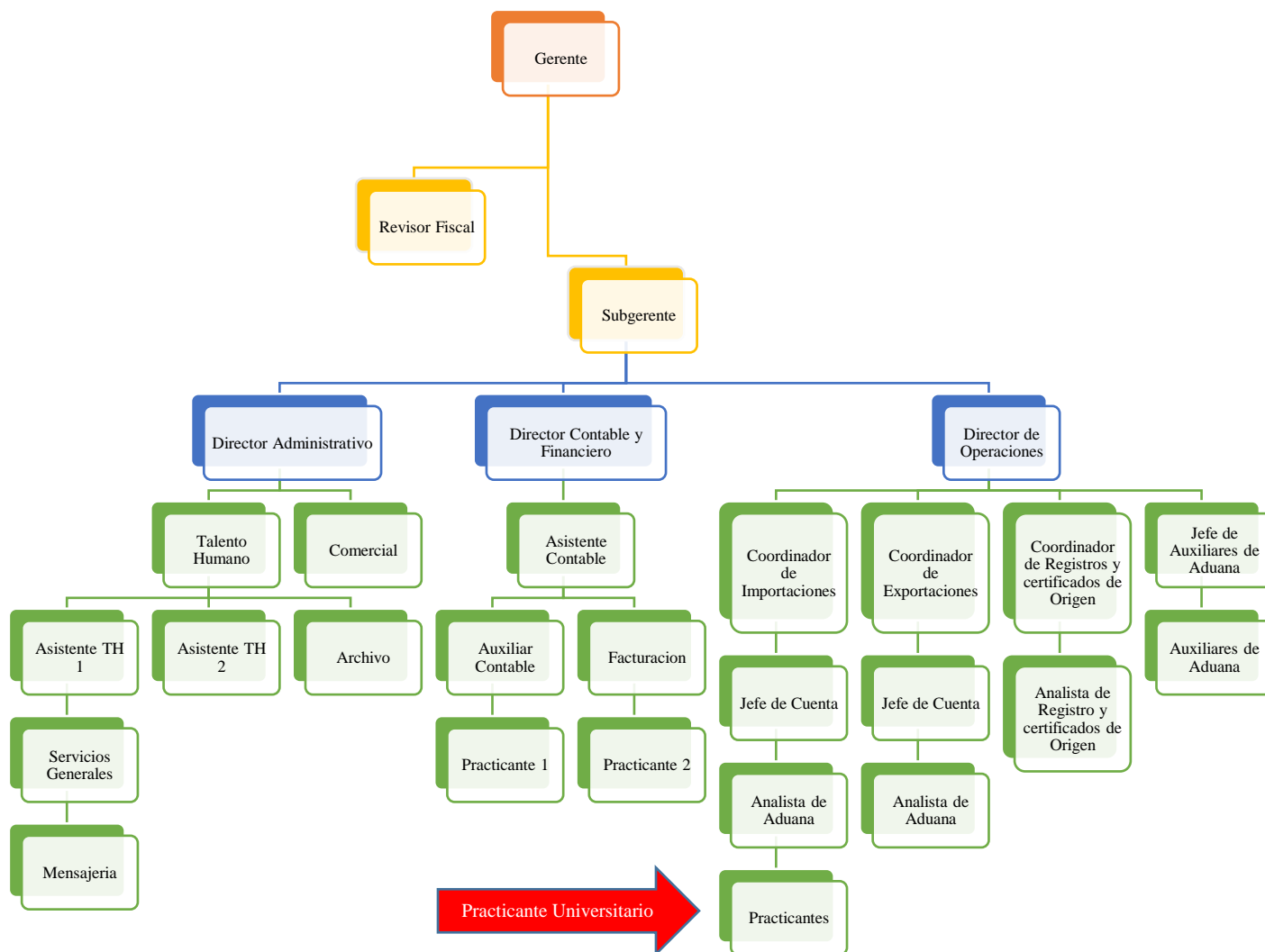
Dirección Agencia de Aduanas Servade S.A: Carrera 73 No. 48-46 Ciudad: Bogotá D.C.

Está ubicada en una zona residencial en el barrio Normandía, una ubicación estratégica, ya que está cerca a los sitios de interés en la operación como lo es el aeropuerto, los depósitos y la zona Franca de Fontibón.

7. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Figura 2

ORGANIGRAMA SERVADE S.A



NOTA: Organigrama propuesto por el estudiante, se muestra el área en donde se desarrolló la práctica

8. UNIDAD O DEPARTAMENTO EN EL QUE SE DESARROLLA LA PRÁCTICA

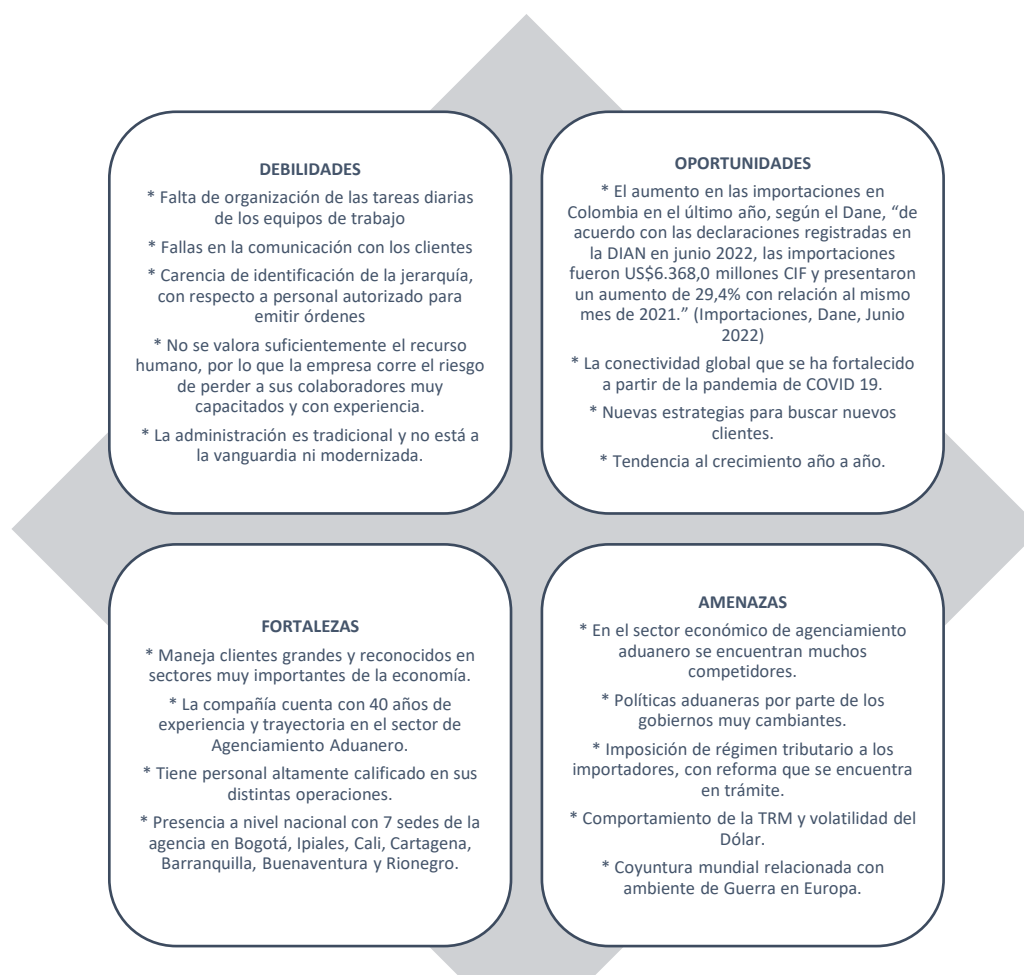
Esta práctica se llevó a cabo en el Área de Importaciones que hace parte del Departamento de Operaciones, como apoyo en el desarrollo de las actividades relacionadas con la importación de cosméticos y perfumería. En esta área se lleva a cabo la digitación de declaraciones de importación, se monitorea todo el proceso desde el despacho de la mercancía en el lugar de origen, hasta la entrega en el destino luego de ser nacionalizada. Adicionalmente al soporte brindado en estas labores, se realizó facturación de honorarios de la compañía por los trámites aduaneros y elaboración y presentación de los registros de importación ante la VUCE 2.0.

9. ANALISIS DOFA.

En el desarrollo de esta práctica se realizó un análisis de las diferentes variables que afectan la operación de SERVADE S.A. S.A.

Figura 3

Matriz Dofa



Nota: Matriz Dofa planteada por el estudiante.

PARTE III

10. PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

Con relación a las actividades y experiencia adquirida en el desarrollo de la Práctica Profesional realizada durante el periodo comprendido entre el 2 de marzo y el 1 de septiembre de 2022 en la Agencia de Aduanas SERVADE S.A., se definen los lineamientos para realizar mejoras en la operación de la empresa en estudio.

10.1. PLANTEAMIENTO CENTRAL DEL INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES.

Basado en las Debilidades y Amenazas identificadas en el Análisis DOFA, realizado a la empresa en estudio, se plantean posibles soluciones para fortalecer las debilidades y mitigar las amenazas que se presentan hacia la operación.

Se ha identificado la falta de organización de las tareas diarias de los equipos de trabajo, debido a que no se interioriza el Manual de Funciones de cada cargo, los colaboradores realizan las labores que se hacen necesarias en la operación diaria, pero no existe una planeación definida del Plan de Trabajo. Se sugiere divulgar el Manual de Funciones de cada cargo con la persona que lo ejecutará, se realizará seguimiento para definir si el colaborador tiene claras sus funciones. Realizar una reunión de los equipos de trabajo cada semana donde:

- Se identifican las actividades para la semana, pedidos de los cuales se debe realizar el trámite durante el periodo, definir responsables y establecer tiempos para cada procedimiento.
- Se realiza seguimiento de la semana cerrada, para identificar fallas en el proceso o cuellos de botella y establecer los correctivos.
- Detallar actividades que se encuentran en trámite y requieren continuidad.

Se evidencia desinformación e inconformidad de parte de los clientes, debido a fallas en la comunicación entre el gestor del trámite al interior de la organización y el cliente, este último requiere conocer el estado de sus trámites, debido a que cuenta con la mercancía para ejecutar sus planes comerciales, al presentarse desconocimiento del estado de su trámite, se genera desorden en los tiempos establecidos y desinformación e inseguridad, lo que resulta en quejas y pérdidas económicas y deriva en algunos casos, en falta de fidelización del cliente, que prefiere finalmente buscar otras opciones para realizar sus operaciones de importación de productos.

Debido a que no se identifican plenamente los niveles de jerarquía, se ve afectado el funcionamiento de los grupos de trabajo del Departamento Operativo, en el sentido de que no se solucionan rápidamente los contratiempos, los errores en los procedimientos y los fallos en la información. Por otra parte no se ha definido el conducto regular para solución de problemas y

cualquier imprevisto puede entorpecer los trámites. Para minimizar esta situación se propone que se socialicen las líneas de mando, el organigrama establecido y el conducto que se debe seguir en caso de presentarse una eventualidad inesperada. El colaborador debe tener claridad acerca de su posición dentro de la organización y quiénes son sus superiores directos o indirectos y de qué se encarga cada uno de ellos.

Actualmente, el mercado laboral relacionado con este sector económico, se nutre principalmente de Técnicos, seguidamente se acostumbra contratar Tecnólogos y en algunos casos, Profesionales, esto se debe a los costos que implican a nivel de salarios cada uno de los tipos de colaborador. Hay una gran cantidad de personas capacitadas en los temas aduaneros pero con poca experiencia. En este sector económico es muy importante la experiencia y la práctica en el desarrollo de la actividad, se puede observar que en la empresa donde se realizó la práctica, no se valora suficientemente el recurso humano, por lo que la empresa corre el riesgo de perder a sus colaboradores muy capacitados y con experiencia. Inicialmente, los salarios ofrecidos no son adecuados al nivel educativo del personal, no se tiene en cuenta la destreza y experticia del trabajador en la asignación salarial. Adicionalmente no hay un plan de carrera o posibilidad de ascensos, por lo que los colaboradores en cierto punto de su recorrido se perciben “estancado” y comienza a realizar su trabajo con inconformidad o mecanizado, sin realizar aportes profesionales para la mejora. No se evidencia un plan de capacitación y actualización ajustado a las funciones de cada persona, por lo que hay falta de información y se presentan errores por este motivo.

En la actualidad las organizaciones buscan la modernización de sus procesos, mediante la implementación de tecnologías y nuevas tendencias empresariales, a pesar de que en el sector económico estudiado puede llegar a tener procesos muy metódicos, algunos de estos procesos se pueden mejorar gracias a las TIC, debido a que la administración es tradicional en esta compañía y ha funcionado así durante largo tiempo, no se ha realizado una actualización y ajuste de los procedimientos de acuerdo a la realidad actual, de modo que no se aprovechan al máximo las oportunidades del mundo moderno.

Con relación al panorama externo y teniendo en cuenta el contexto de la Organización; en el análisis realizado se identificaron opciones para mitigar las variaciones que se pueden presentar y realidades que están afectando el sector económico y como tal las operaciones empresariales.

Según el Ranking 2021 de las agencias de aduanas de Colombia de Agecoldex, que mide las ventas, crecimiento y rentabilidades de 48 agencias de aduanas líderes para el período 2017-2021, así como sus empleos directos e ingresos por empleado para 2021, que fue publicado el 5 Junio de 2022. “En 2021, Agencia de Aduanas Siaco ascendió al liderazgo al superar al grupo DHL con sus empresas Agencia DHL Global Forwarding Colombia y Agencia DHL Express Colombia, mientras que Agencia de Aduanas ML ocupó el tercer lugar seguida de Agencia de Aduanas Agecoldex. Posteriormente se situaron Agencia de Aduanas Malco, Agencia de Aduanas Roldán, Agencia de Aduanas SIAP, y Agencia de Aduanas Hubemar. Más atrás se posicionaron Agencia de Aduanas ABC Repecev, Agencia de Aduanas KN Colombia, Agencia de Aduanas Mariano Roldán, Agencia de Aduanas Aviatur, Agencia de Aduanas Gama, Agencia de Aduanas Ceva

Logistics, y Agencia de Aduanas Blu Logistics. Agencia de Aduanas Servade se encuentra entre las agencias restantes que se distinguieron en 2021 por su mayor dinamismo.

En total a nivel nacional se han identificado 439 Operadores Económicos Autorizados OEA por la DIAN.”

(LaNota.com, 2022)

Ante este escenario de alta competitividad en el sector, se recomienda generar un área encargada de fidelización de clientes y fortalecer el Área Comercial que se encarga de la búsqueda de nuevos clientes. Es importante trabajar en el conocimiento de los clientes, sus necesidades y expectativas, logrando cumplir el nivel de calidad esperado y su satisfacción con respecto al servicio recibido, ya que de este modo se logra su fidelidad con la empresa.

Con el cambio de gobierno se prevén cambios en las Políticas aduaneras, este es un momento de cambios importantes para todos los sectores económicos y el Sector de operaciones de importación y exportaciones, no es la excepción.

Según informe de Analdex, que analiza la política comercial en el Cuatrienio 2018-2022, en el cuál se destaca “la gestión del gobierno de Iván Duque con respecto a la generación de acuerdos para la participación de Colombia en nuevos mercados o tratados. De igual se menciona la importancia que se dio a entidades como DIAN, ICA, INVIMA, POLFA, entre otras, que intervienen en la cadena de Comercio Exterior.” (Giovanni Andrés Gómez, 2019) En la actualidad Colombia tiene bastantes acuerdos de comercio con varios países lo que brinda una serie de oportunidades para el sector económico. Este escenario favorece la actividad de Importación y Exportación y brinda circunstancias favorecedoras para el sector.

En el gobierno actual no se contempla la firma de nuevos acuerdos, por lo pronto se aprovecharán los existentes.

De igual manera, en la reforma tributaria se ha planteado fijar el impuesto a exportaciones, se contempla gravar con una tasa del 10 % sobre un precio estándar las exportaciones de petróleo, oro o carbón, sobre esto el artículo señala que “Esta es una medida claramente desestimulante para las industrias extractivas que además de la propuesta de no permitir la deducibilidad de regalías y ampliar el plazo de amortización de inversiones resulta desestimulante para la inversión.” Se proponen adicionalmente cambios en régimen de Zonas Francas, esta propuesta busca eliminar el beneficio de renta para las Zonas Francas establecido en 20 % para que pasen a la tarifa general de 35%, en caso de que no cumplan con la cuota de exportación que busca establecer el Gobierno “representa un retroceso en materia de competitividad tributaria que hace atractivo al país para la inversión frente a otros mercados con disposiciones similares”, dice Amcham. “Esto sin perjuicio del impacto que este cambio regulatorio pueda tener sobre inversiones actuales y sobre inversiones futuras en proyectos industriales y de servicios a través de Zonas Francas en el país”, advierte el documento. (VALORA ANALITIK, 2022)

En el presente año en Colombia se ha visto una volatilidad del dólar que no había ocurrido anteriormente, un precio máximo en la historia de 4,625.00 pesos colombianos el 12 de Julio de 2022. (DIARIO LA REPUBLICA, 2022) Ese incremento afecta directamente toda la economía

nacional y los importadores no son la excepción al momento de liquidar los impuestos con un TRM tan alta se tiene que pagar más, por lo tanto algunos prefieren pausar las operaciones hasta una TRM más cómoda. Se les recomendaba a los clientes esperar unas semanas cuando su mercancía ya estaba en algún depósito o en zona franca y después nacionalizarla cuando el precio del dólar bajara. Es un factor que influye directamente en las operaciones de comercio exterior semanalmente. Finalmente, algunos clientes tomaron en cuenta las recomendaciones otros decidieron tomar otras medidas propias.

10.2. PARTIENDO DEL PLANTEAMIENTO CENTRAL, INDIQUE LA IMPORTANCIA, LIMITACIONES Y ALCANCES DE SU TRABAJO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES.

Manejo de las operaciones dentro de la organización en la sede principal en Bogotá. Los jefes de cuenta quienes tienen contacto directo con el cliente a diario, entreguen un poco más de actitud para lograr un nivel de satisfacción del cliente excelente. Cuando existan inconvenientes en un proceso en lo posible ayudar hasta donde la profesión lo permita. En cuanto a la operación interna en SERVARE S.A. se debe reorganizar la jerarquía de la empresa, hacer un desglose de una orden para que realmente se acate por la persona que debe recibirla y no llegar a un punto donde un colaborador se pregunte quien realmente es su jefe directo. Durante los 6 meses de permanencia en esta empresa realizando las prácticas profesionales se aprendió bastante sobre comercio exterior, se aplicaron muchos conocimientos aprendidos en la academia y se conoció nuevos temas también que a veces no se llegan a confrontar sino hasta la experiencia, siempre es importante conocer los decretos, normas y leyes que rigen el tema aduanero y de comercio exterior ayudándose uno con otro, y aquí es muy importante el trabajo en equipo.

Un practicante de Negocios Internacionales en una agencia de aduanas es de mucha ayuda por las bases de conocimiento que puede aportar sin desmeritar a un practicante del Sena, pero el conocimiento de una universidad es más amplio. El hecho de ser practicante se tienen limitaciones en cuanto responsabilidad en una operación porque no es lo mismo un jefe de cuenta que tiene años de experiencia y sabe que puede salir mal en un proceso y evita el error, al manejo que puede dar un practicante que está literalmente aprendiendo como es el proceso en general. En este caso se digitaba las declaraciones de importación y se pasaban a revisión al jefe de cuenta, luego de realizar las correcciones necesarias donde se intentó al máximo entregarlas sin errores, se entregaban a otro compañero con una experiencia intermedia autorizado para que continuara el proceso de aceptación y pedirles levante, eso es ya como tal el proceso de nacionalización de la mercancía.

Semana tras semana se mejoró en la digitación de declaraciones, en el equipo de registros de importación solicitaron apoyo y fue cuando se comenzó a descubrir los Registros Importación por primera vez. Lo primeros registros creados correspondían a los clientes que se manejaban en el equipo de trabajo, todos correspondían al sector de perfumería y cosméticos provenientes de Europa en su mayoría, Estados Unidos, y ocasionalmente China. En ese equipo de trabajo de registros de importación el apoyo fue muy importante y se tenía menos limitaciones a comparación al otro equipo, con el tiempo se empezó a realizar el proceso completo desde

digitalarlos hasta presentarlos ante la VUCE 2.0 y después entregar el status de aprobación de los mismos para que cada proceso continuara de la mejor manera.

El alcance que se logró tener en esta empresa fue muy importante y amplio, porque se conoció un poco de cada tema, diferente a anteriores practicantes que en su mayoría fueron del Sena que solo se enfocaron en un solo tema o estuvieron en un solo equipo de trabajo, en esta práctica se notó una diferenciación en cuanto al potencial entregado.

10.3. OBJETIVO GENERAL DEL INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES QUE LE PERMITAN DAR RESPUESTA OPORTUNA Y/O RECOMENDACIONES A LA PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA

10.3.1. OBJETIVO GENERAL:

Presentar un informe de la experiencia adquirida durante el tiempo que se realizó la Práctica Profesional para acceder al título de Profesional en Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás, evidenciando la situación actual real del Área de Importaciones de la Agencia de Aduanas SERVADE S.A., así mismo proponer un Plan de Mejora como aporte a la compañía.

10.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar el informe de las actividades ejecutadas durante la práctica Profesional llevada a cabo para acceder al título como Profesional de Negocios Internacionales.
- Detallar los aspectos observados en la operación del Área de Importaciones en la Agencia de Aduanas, determinando fallas en el proceso o cuellos de botella.
- Crear un Plan de Mejora basado en la experiencia adquirida y orientado al fortalecimiento de los conocimientos aprendidos en la carrera universitaria y aplicada en la práctica profesional.

PARTE IV

11. CONTENIDO PLAN DE MEJORA

11.1. PROPUESTA DE MEJORA.

Se propone puntualmente un organigrama para la Agencia de Aduanas Servade S.A. donde se desglose la jerarquía de las órdenes, para eliminar los vacíos que existen en ciertas áreas de la organización y así mismo mejorar los procesos dentro de cada área, con el aumento del trabajo en equipo. (La propuesta está plasmada en el numeral 7 de este trabajo)

11.2. CONCLUSIONES. EL ESTUDIANTE PLANTEA LAS DIFERENTES DIFICULTADES Y OPORTUNIDADES QUE ENCONTRÓ EN EL DESARROLLO DE SU PRÁCTICA, ESTO CON EL FIN DE HACER UNA RETROALIMENTACIÓN A LA EMPRESA CORRESPONDIENTE.

11.2.1. DIFICULTADES

La empresa SERVADE S.A. en la cual se realizó la Práctica Profesional fue adecuada para el desarrollo de las actividades propuestas. Es una empresa distinguida en el sector económico, ya que cuenta con una amplia trayectoria en esta actividad económica. La Gerencia se mostró presta para apoyar la gestión durante el tiempo establecido.

Entre las dificultades presentadas se describen las siguientes:

- La aplicabilidad de los conceptos aprendidos en la carrera universitaria, es muy variable con respecto a la realidad empresarial.
- La administración no cuenta con un mecanismo para motivar y mejorar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, a través del reconocimiento de los esfuerzos que hacen algunos y la valoración de los mismos.
- La apropiación de los conceptos aduaneros y demás aspectos relacionados con la actividad comercial empresarial.
- Dificultades de adaptación en el ámbito empresarial, debido a que se genera una primera experiencia laboral directa en el área estudiada.
- La administración debe conocer las problemáticas en cada equipo de trabajo y estar más al servicio de ellos, pues finalmente son quienes tienen la facultad de garantizar la permanencia y fidelización de los clientes.
- La comunicación entre los jefes de cuenta y los clientes debe ser más clara, concisa, amable y cordial, puntualizando los aspectos más sobresalientes de cada gestión adelantada.

11.2.2. OPORTUNIDADES

- Aprendizaje constante en cuanto a la elaboración de las DIM en el sistema de aduanas CUSTOMGSM, después de la revisión documental necesaria.
- Aprendizaje constante en cuanto a la elaboración de Registros de importación en el sistema de aduanas CUSTOMGSM para luego ser presentados ante la VUCE 2.0. y la espera de su aprobación.
- Adquisición de conocimientos en cuanto a vistos buenos necesarios para los productos que se manejan en las operaciones, siendo apoyado por un profesional en el tema de registros y vistos buenos.
- Oportunidad de crecimiento dentro de la empresa, así como también la oportunidad de llegar a ser In-house de uno de los clientes más representativos de la empresa.

- Transferencia de conocimiento y apoyo de parte de los profesionales de gestión designados por parte de la empresa.
- Flexibilidad y retroalimentación con respecto a los errores cometidos durante la etapa de práctica.

PARTE V

12. SEGUIMIENTO PRÁCTICA PROFESIONAL

12.1. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO A SUS PRÁCTICAS PROFESIONALES

A continuación se presenta un resumen de las actividades realizadas en la organización durante el periodo de práctica en la agencia de aduanas Servade S.A. como Aprendiz de Comercio Exterior.

Asignación al equipo de importaciones de Perfumería y cosméticos, organizar carpetas de pedidos ya finalizados para entregar al área de archivo, complementar con los documentos faltantes. Esta actividad se realizó para conocer todos y cada uno de los documentos necesarios para realizar una importación de mercancía. Conocimiento del software CUSTOMSGM en el cual se administra la gestión de la empresa. Asignación de usuario y contraseña con permisos para digitar declaraciones de importación, hacer consultas de procesos de la cuenta autorizada, digitar registros de importación y consultas de la información registrada en la aplicación de registros ya presentados. Acercamiento a software Intercomex y siglo XXI. Asignación de un cliente para la digitación de sus declaraciones de importación mediante la entrega de una relación mensual de los trámites correspondientes al cliente, susceptible a cambios semanalmente. Adquisición de práctica en el diligenciamiento de digitación de las DIM. Realizar pre inspecciones de mercancía para corroborar información referente a la necesaria para la elaboración del proceso, Entrega de mercancía, retiros de mercancía, liberaciones de guías en los depósitos.

El área de desarrollo de la práctica fue establecida en el equipo de importación de mercancía de perfumería y cosméticos, en cual se brinda apoyo para la realización de registros de importación necesarios en los procesos.

Apoyo a jefes de cuentas digitando las DIM de otro tipo de productos como sabores para la fabricación de alimentos y bebidas, textiles, repuestos para máquinas de elaboración de textiles, bisutería, entre otros tipos de productos, de acuerdo a las características propias del producto con el soporte del área correspondiente. Acercamiento al tema de clasificación arancelaria de mercancía que es de gran amplitud e importancia en la labor aduanera.

12.1.1. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS TRAZADOS POR MES (CICLO 1 AL CICLO 4 DEBE PRESENTAR, FECHA, ACTIVIDADES DESARROLLADAS, LOGROS Y DIFICULTADES ENFRENTADAS).

12.1.1.1. CICLO 1

La primera actividad fue la recolección de los documentos de la empresa para enviar a la universidad, documentos para la legalización de la práctica.

12.1.1.2. CICLO2

La segunda actividad fue un formulario donde se le envió al jefe inmediato para poner tener un primer acercamiento entre la universidad y la empresa. Esa información se llevó a cabo para indagar sobre el desarrollo de la práctica en cuanto al desempeño en las actividades

12.1.1.3. CICLO 3

La tercera parte se hicieron algunas reuniones virtuales con el fin de empezar a reconocer el tema central del trabajo de plan de mejora, y poder comenzar a desarrollarlo, con la ayuda de los profesores y al mismo tiempo compañeros de trabajo.

12.1.1.4. CICLO 4

Y finalmente se desplegó un proceso de revisión y ajustes al trabajo realizado luego de haber terminado la práctica profesional y agendar la sustentación del mismo.

13. Bibliografía

- Datos Macro. (2021). *Datos Macro Exportaciones*. Obtenido de <https://datosmacro.expansion.com/comercio/exportaciones/colombia>
- Datos Macro. (2021). *Datos macro Importaciones*. Obtenido de <https://datosmacro.expansion.com/comercio/importaciones/colombia>
- DIARIO LA REPUBLICA. (29 de 08 de 2022). *INDICADORES ECONOMICOS; MERCADO CAMBIARIO; DOLAR SPOT*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/indicadores-economicos/mercado-cambiario/dolar>
- Giovanni Andrés Gómez, d. d. (01 de 04 de 2019). *ANALDEX*. Obtenido de Asociación Nacional de Comercio Exterior: <https://www.analdex.org/2019/04/01/la-politica-comercial-para-el-cuatrenio-2018-2022/>
- LaNota.com. (05 de 06 de 2022). *LaNota.com*. Recuperado el 28 de Agosto de 2022, de <https://lanota.com/index.php/CONFIDENCIAS/ranking-2021-agencias-de-aduanas-de-colombia.html#:~:text=En%202021%2C%20Agencia%20de%20Aduanas,de%20Agencia%20de%20Aduanas%20Agecoldex>
- S.A., S. (06 de 06 de 2021). <https://www.servade.com/>. Recuperado el 25 de 08 de 2022, de <https://www.servade.com/acerca-de/>

S.A., S. (06 de 06 de 2021). *https://www.servade.com/*. Recuperado el 25 de 08 de 2022, de <http://www.servade.com/dev/wp-content/uploads/2020/07/PRESENTACI%C3%93N-SERVADE.pdf>

VALORA ANALITIK. (21 de 08 de 2022). *VALORA ANALITIKA*. Obtenido de <https://www.valoraanalitik.com/2022/08/21/reforma-tributaria-en-colombia-desestimula-inversion/>