

Plan de Mejora Agencia de Aduanas SUDECO S.A Nivel 1

Zeffie Kathleen Forbes Garcia

Universidad Santo Tomas

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D. C

2023

Plan de Mejora Agencia de Aduanas SUDECO S.A Nivel 1

Zeffie Kathleen Forbes Garcia

**Trabajo de grado para optar al título de
Profesional de Negocios Internacionales**

Presentado a

Andrés Ricardo Samper Fajardo

Universidad Santo Tomas

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C

2023

Resumen.

Este documento contiene el plan de mejora de la Agencia de Aduanas Sudeco, desempeñando el cargo de asistente Comex dentro de la organización apoyando operaciones aduaneras específicamente en importación de modalidad aérea. En el desarrollo de las prácticas se pudo analizar el manejo actual a la operación y que podría mejorar en los pasos a desarrollar para concluir una efectiva operación y satisfacción de los clientes , con este trabajo se quiere presentar una mejora en esta área mediante el diagrama SIPOC se quiere comprender a fondo cada uno de los requisitos para el proceso que se lleva a cabo , en este caso las importaciones realizadas mediante la agencia de aduanas se evidencio una deficiencia en la operación interna entre sucursales.

Palabras claves: *Importaciones, operaciones, herramientas, agencia de aduanas, comercio exterior.*

Abstract

This document contains the improvement plan of the Sudan Customs Agency, holding the position of Comex assistant within the organization supporting customs operations specifically in air import. In the development of the practices it was possible to analyze the current management of the operation and that could improve in the steps to be developed to conclude an effective operation and customer satisfaction, with this work you want to present an improvement in this area through the SIPOC diagram you want to thoroughly understand each of the requirements for the process that is carried out, in this case the imports made through the customs agency

Keywords: Imports, operations, tools, customs agency, foreign trade.

Tabla de Contenido

Resumen.....	3
Abstract.....	4
Tabla de Contenido	5
Introducción	7
1. La Empresa.....	8
1.1 Aspectos Generales.	8
1.2 Misión , visión y valores corporativos.	9
Valores corporativos.....	9
1.3Ubicación Geográfica.....	9
1.4 Estructura Organizativa.	10
1.5 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.	11
1.6 Análisis DOFA.	11
Ilustración 2	11
2. PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES.....	12
2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales	12
2.2 Importancia.....	13
2.3 Limitaciones	13
2.4 Alcance.....	13
2.5 Objetivo General.....	13
2.5.1 Específicos.....	13
3. CONTENIDO DEL PLAN DE MEJORA	14
3.1 Propuesta de Mejora.	14
Ilustración 3	15

3.2 Conclusiones.....	16
3.4 Anexos.....	18
Ilustración 4	18
Ilustración 5	18
4.SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL.....	19
4.1 Programación de actividades realizadas	19
Ilustración 6	19
4. 2 Cumplimiento de objetivos.....	20

Introducción

La Agencia de Aduanas Sudeco, compañía nacional con más treinta años en el sector de comercio exterior, con la experiencia en la intermediación aduanera que en esta trayectoria han logrado la certificación de la OEA en el año 2021, lo cual presenta una serie de beneficios tanto de reconocimiento de operador aduanero brindando mayor seguridad a los clientes teniendo una atención prioritaria en controladores con la DIAN, participación en capacitaciones, entre otros.

La agencia cuenta con siete sucursales en el territorio nacional en las cuales cada una cuenta con áreas encargadas de exportaciones e importaciones quienes son responsables de ejecutar las operaciones de comercio exterior en materia aduanera para el cumplimiento del servicio de manera eficaz y exitosa con los clientes.

La sucursal de Bogotá se encarga de hacer seguimiento y acompañamiento de las operaciones que estén dirigidas a la ciudad y deban ser intervenidas, es complementada desde la sede principal en Cartagena, el método actual de la operación en la sucursal afectado por una serie de errores debido al limitante método de comunicación que se maneja entre sucursales.

La propuesta de mejora va encaminada a la implantación de medidas eficaces en el ámbito de las operaciones internas, simplificación de procesos, correcta ejecución de procesos en el menor tiempo posible por medio de una comunicación asertiva.

A su vez el proyecto se apoya del diagrama SIPOC el cual busca comprender cómo es el proceso actual y la función de los entes que actúan en las operaciones de importación, analizando la mejora que requiere el procedimiento y diseñando una propuesta estratégica para el área de operación de importación.

1. La Empresa

1.1 Aspectos Generales.

La Agencia de Aduanas SUDECO SA fue creada en 1989, con el propósito de brindar un servicio ágil, honesto y eficaz a las empresas dedicadas al comercio internacional y recibió autorización NIVEL 1 mediante Resolución 04574 del 04 de mayo de 2009. Desde su creación hasta la actualidad, SUDECO ha operado de acuerdo con las regulaciones impuestas por la administración aduanera local.

Actualmente dedicados a brindar asesorías en importaciones y exportaciones y suministrando el servicio de intermediación aduanera, ya con más de dos décadas de experiencia, SUDECO sigue cumpliendo de manera satisfactoria las expectativas de sus clientes. (Agencia de Aduanas Sudeco Nivel 1., 2022., parr 1)

Servicios y trámites:

Exportaciones : Conozca todo acerca del manejo de trámites y coordinación de los procesos de exportación.

Importaciones : Conozca todo acerca del manejo de trámites y coordinación de los procesos de importación.

Asesorías : Brindamos asesoría permanente en la actualización de operaciones de comercio exterior.

Trámites : Apoyamos a las empresas, en trámites relacionados con importaciones y exportaciones. (Agencia de Aduanas Sudeco , 2022, parr 2)

1.2 Misión , visión y valores corporativos.

Misión: Somos una Agencia de Intermediación Aduanera Nivel 1, que brinda a sus clientes asesorías y soluciones acertadas en el área de comercio exterior y afines, bajo el criterio de competitividad y legalidad. (Agencia de Aduanas Sudeco Nivel 1, 2022.parr 4.)

Visión: Agencia de Aduanas Sudeco S.A Nivel 1, en el 2022 se proyecta como una organización calificada como OEA que facilite la ejecución de los procesos de comercio exterior certificado a Nivel Nacional e Internacional que nos permita continuar con el liderazgo en la prestación de los servicios de intermediación aduanera a través de un servicio integral que satisfaga las expectativas del cliente , involucrando un talento humano altamente calificado e idóneo, apoyado en los avances tecnológicos propios del medio y la actualización constante en los regímenes aduaneros, tributarios y cambiarios. (Agencia de Aduanas Sudeco Nivel 1, 2022.parr 4.)

Valores corporativos

- Compromiso: cumplimiento con la atención oportuna y eficaz.
- Confiabilidad: Seguridad y respaldo en todas las operaciones de la empresa.
- Responsabilidad: Compromiso constante con las necesidades del cliente.
- Honestidad: Fidelidad, transparencia y lealtad con nuestros clientes internos y externos.
- Conocimiento: Amplia experiencia. (Agencia de Aduanas Sudeco Nivel 1, 2022, parr 5)

1.3 Ubicación Geográfica.

SEDE PRINCIPAL

CARTAGENA DE INDIAS. Tv. 35 #19-85

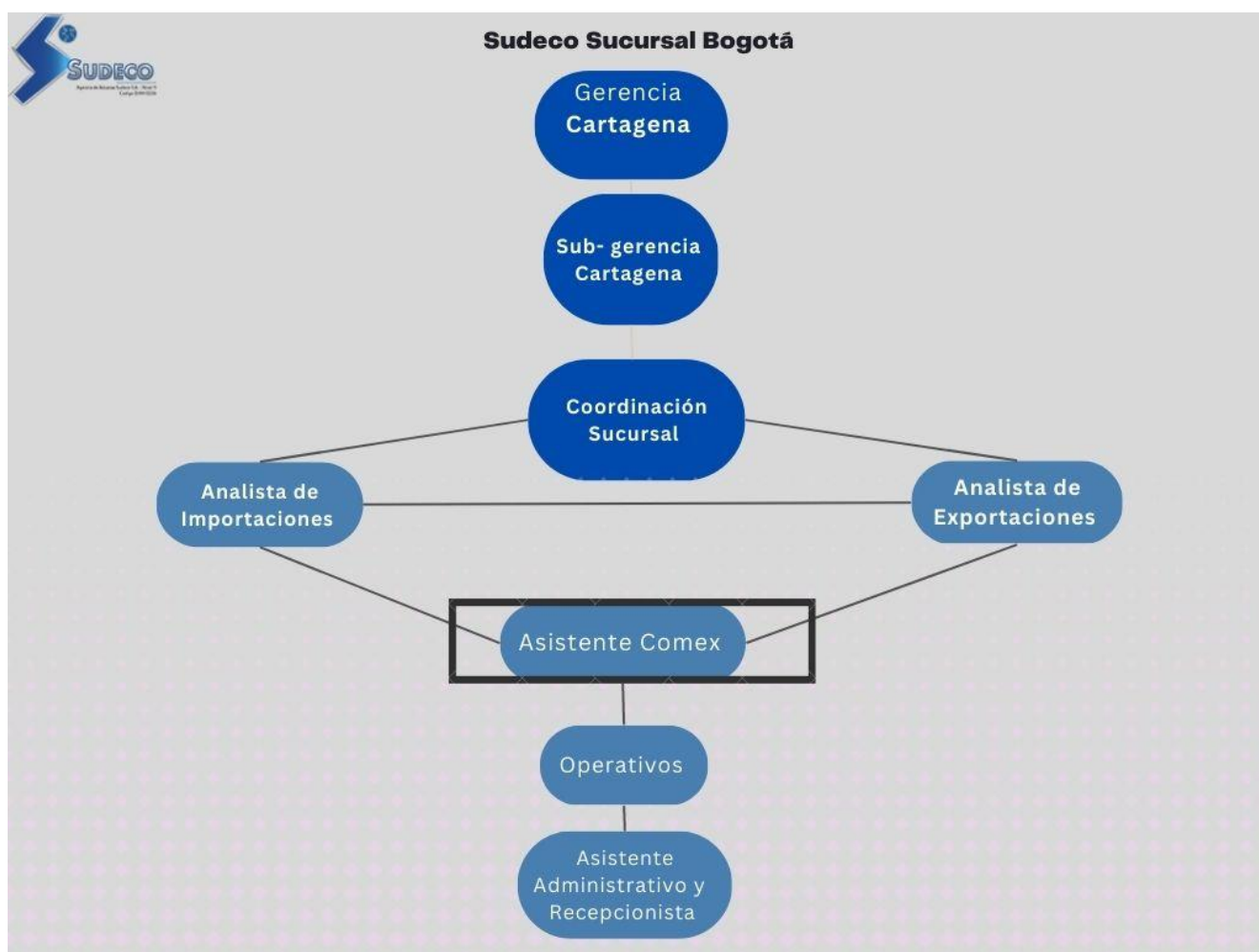
SUCURSALES

- BARRANQUILLA - ZONA FRANCA
- BOGOTÁ - CENTRO EMPRESARIAL DORADO PLAZA
- BUENAVENTURA - ED EMPRESARIAL DEL PACIFICO
- SANTA MARTA - EDIFICIO POSIHUEICA
- IPIALES - Carrera 1A No. 11-32
- MEDELLÍN - ED PIZARRA

1.4 Estructura Organizativa.

Ilustración 1

Organigrama Sudeco



Nota: Elaboración Propia

1.5 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.

En la Agencia de Aduanas Sudeco Nivel 1 sucursal Bogotá se encuentra dividido por departamentos de operaciones en donde está el área de importaciones la cual está encargada de verificación de arribos de carga, liberaciones de documentos de transporte, realizar inspecciones previas si requiere la carga, presentarse a la Dian en caso de aforos, y acordar despechos de las mercancías toda la operación se hace acompañada de la sucursal principal de Cartagena.

Mi función como practicante universitario fue desempeñar el rol de asistente Comex en donde apoyaba a toda la operación desde la apertura de nuevo pedido hasta enviar a facturación el pedido a la sucursal principal.

1.6 Análisis DOFA.

Ilustración 2

Matriz DOFA



Nota: Elaboración propia.

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

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

A Partir del análisis DOFA se puede identificar que hay una falencia en el personal ya que el rol que desempeñan los auxiliares operativos es un paso clave en las operaciones de importación y se ha visto dificultad en las prácticas de algunos procesos como inspecciones previas a la carga que a la hora de ser notificadas resultan errores de números de series , a su vez los tiempos en los que se desarrollan los procesos son retrasados y esto genera un retroceso de un tiempo óptimo de operaciones. También se puede evidenciar que el personal que conforma los analistas de comercio exterior se refleja el manejo adecuado de la situación de manera profesional, otros con un estilo más empírico en situaciones esporádicas que algunas cargas pueden llegar a presentar con la normatividad aduanera de tal manera que se hace un apoyo del subgerente quien tiene todo el conocimiento de la regulación y determina cómo proceder en esas situaciones.

Evitar sanciones es la principal amenaza de todas las agencias de aduanas ya que por un mal manejo de una operación desde la intermediación aduanera puede generar estas, en vista de esto la agencia a lo largo de este semestre ha participado en capacitaciones en todas sus sucursales buscando una mejor gestión en estos casos que se pueden presentar y mantenerse actualizado al régimen normativo para operar de manera óptima y brindar el mejor servicio a los clientes.

2.2 Importancia

De acuerdo con el análisis central de la situación del área, se identifica la necesidad de buscar la estrategia de mejorar el manejo interno entre sucursales de la circulación de información de los pedidos, facilitando desde un inicio la trazabilidad y el óptimo manejo de la documentación entre los involucrados para cumplir cada operación en el tiempo estimado y cumplir de manera eficiente.

2.3 Limitaciones

- ❖ No contar con el personal necesario que cumpla cada rol dentro del procedimiento de comercio exterior en la sucursal de Bogotá.
- ❖ Control de tiempos de respuesta de correos por parte de la sucursal principal.
- ❖ No disponer de equipos tecnológicos actualizados para obtener un mejor rendimiento de las sucursales.

2.4 Alcance

- ❖ Diseñar una herramienta de comunicación útil para el proceso interno de operaciones de comercio exterior entre sucursales.
- ❖ Mitigar los errores internos en las operaciones de importación obteniendo una trazabilidad eficaz.
- ❖ Fortalecer el uso de la plataforma IB donde se lleva registro y control de los pedidos.

2.5 Objetivo General

Implementar el Diagrama Sipoc en el área de importaciones de la sucursal de Bogotá.

2.5.1 Específicos

Objetivos específicos

- Identificar los puntos débiles en el proceso actual de importación mediante el diagrama SIPOC.
- Proporcionar elementos o variables que permitan nuevas ideas para encontrar mejoras dentro de la comunicación entre los actores del proceso.
- Implementar estrategias que gestionen la mejora para el área.

3. CONTENIDO DEL PLAN DE MEJORA

3.1 Propuesta de Mejora.

Al implementar el diagrama de SIPOC el cual es un sistema donde se recoge el paso a paso y quienes están involucrados en un proceso dando una visión general del mismo y determinando qué fallas se están presentando, generando ideas de mejora para proporcionar un proceso de importación eficaz; En la Agencia de Aduanas se implementó ese diagrama para identificar las posibles soluciones a una problemática interna que se evidencio durante la trazabilidad de las operaciones de importación. Durante el tiempo de práctica, se identificó que durante los procesos de importación hubo retrasos y falencias de comunicación entre sucursales ya que no se ejerció una supervisión y un control sobre el proceso de nacionalización.

Por esto se ve pertinente buscar estrategias de mejora con recursos que ya cuenta la agencia buscando mayor rendimiento , claridad , organización y efectividad entre las sucursales con cada operación, está claro que se debe profundizar en tener un control adecuado y estipulado para la operación de importación evitando reprocesos durante la intervención cuando ya se encuentra en un paso posterior, solicitando alguna información requerida la cual puede ser obtenida con anterioridad para así optimizar tiempos de ejecución en cada una de las áreas y sucursales que participa durante el proceso. La presente propuesta tiene como objetivo

implementar estrategias que se puedan llevar a cabo en la Agencia de aduanas mitigando riesgos que le representen a la compañía retrasos, sanciones y la reincidencia en fallas operativas mediante la aplicación de funciones de los canales de comunicación actuales (Correo electrónico e IB).

- Al inicio de la operación dejar un registro de la gestión

Este registro se puede manejar utilizando la herramienta Excel que contenga la información de las operaciones que se han realizado en la sucursal de Bogotá, teniendo en cuenta cada uno de los involucrados en la operación para poder tener un control y visualización de cumplimiento por parte de los responsables de hacer exitosa la operación. A todos los involucrados en el proceso de importación tenga acceso a la información de cada operación y tener una intervención acertada de quienes deben actuar en el proceso de la importación.

Ilustración 3

Simulación de herramienta Excel

CLIENTES	Fecha de recepción de documentos	DO	EJECUTIVO DE LA CUENTA	ANALISTA DE IMPORTACION (SUCURSAL DE BOGOTÁ)	OPERATIVO AUXILIAR	FACTURACIÓN
PATTERSON	22/12/22	BTA22ID0..	IDENTIFICACIÓN	IDENTIFICACIÓN	IDENTIFICACIÓN	IDENTIFICACIÓN

Nota: Elaboración propia.

Llevar un control operacional para permitir una retroalimentación oportuna

Mediante la plataforma IB donde se maneja del registro y archivo de todas las operaciones por DO, instaurar una sección de alertas en esta plataforma que informe a los responsables de este las actividades que no se han realizado en el DO y deben ser realizadas diariamente creando un monitoreo automatizado de las labores realizadas y no realizadas en determinado tiempo de los pedidos, con el fin de un mayor uso de los recursos de IB y compromiso de seguimiento por parte quien lidera la operación

3.2 Conclusiones.

Con la propuesta descrita se busca una mejora continua de la operación de importación entre la sucursal de Bogotá y Cartagena, aumentando el control y seguimiento oportuno de los procesos para dar cumplimiento al objetivo de tener una trazabilidad impecable entre sucursales.

A su vez conseguir un máximo aprovechamiento de los recursos y herramientas con las que cuentan actualmente las sucursales de la agencia de aduanas, mejorar la comunicación interna es clave para disminuir cualquier insatisfacción del cliente, ya que, aunque actualmente se cumpla con las solicitudes de los interesados y no se haya tenido afectación directa en las importaciones si es evidente la falta de mecanismos que permiten realizar la trazabilidad del proceso entre los involucrados.

La importancia de tener un seguimiento óptimo a cada actor que interviene en la operación es ideal para minimizar al máximo de fallas en la misma, ya que, esto conlleva que muchas veces se pierda información fundamental del proceso de importación para que esta sea de éxito de manera interna.

Dicho lo anterior, y con base en las enseñanzas aportadas por la Facultad de Negocios Internacionales, fueron fundamentales para el análisis, estudio y aplicación para proponer un método efectivo en las falencias detectadas durante el periodo de las prácticas en la empresa con el fin de minimizar estas.

3.3 Referencias

Nosotros / Agencia de Aduanas Sudeco S.A. (s. f.).

<https://www.siasudeco.com/es/nosotros>

M, C. (2022, mayo). *The secret to visualizing your business processes*. Asana.

<https://asana.com/es/resources/sipoc-diagram>

OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADA. (s. f.). DIAN.

<https://www.dian.gov.co/aduanas/oea/inicio/Paginas/default.aspx>

Servicios y Trámites / Agencia de Aduanas Sudeco S.A. (s. f.).

<https://www.siasudeco.com/es/servicios-y-tramites>

3.4 Anexos

Ilustración 4

Diagrama SIPOC

PLANTILLA DE DIAGRAMA SIPOC AGENCIA ADUANAS SUDECO S.A NIVEL 1

S	SUPPLIERS	Y	INPUT	P	PROCESS	O	OUTPUT	C	CUSTOMER
TÍTULO DEL PROCESO	Quién proporciona entrada a un proceso		Recurso proporcionado por el proveedor para la incorporación al proceso		Pases realizados para convertir de entrada a salida.		resultado resultante desde el proceso.		Receptor de salida result.
IMPORTACIONES				PROCESO					
	Clientes		Documentación requerida para importación. (Gua , factura comercial , lista de empaque , certificaciones, etc.)		1. Informa nueva operación adjuntando la documentación para la misma 2. Verificación de documentación para iniciar operación 3. Informa si realizó anticipos para la operación o no.				Satisfacción del servicio de la intermediación aduanera
	DIAN		Acta de inspecciones física Trámite manual Prórrogas de almacenamiento		1. Al darle selectividad a la carga , puede salir a inspección física y es revisada por inspector de la DIAN para dar levante a la carga. 2. Al haber mercancías temporales se hacen unos trámites con la DIAN especiales según necesidad. 3. Antes del vencimiento de un mes de la carga en almacenamiento y no ha sido nacionalizada la carga se solicita un mes adicional a la DIAN para nacionalizar esta.				Cumplir la normatividad aduanera de las operaciones de importación
PROVEEDORES		ENTRADA				SALIDA		CLIENTE	
	AGENTE DE CARGA		Enviar o recibir documentos de transporte de la operación Coordinación de embargos		1. Comunicación con el cliente de salida de mercancía y brindar documentación para la misma 2. Comunicación con la Agencia para aviso de llegada y realizar el proceso aduanero.				Brindar el servicio de gestión logística en la operación de manera optima.
	OPERATIVOS		Inspecciones previas Retiros Aforos DIAN Liberaciones DT		1. Por cada proceso se requiere acercarse a deposito , aerolínea o Dian para realizar cierto procedimiento según requiera y se acompaña con los operativos de la Agencia				Cumplir con su acompañamiento dentro de la organización para cumplir de manera eficaz la operación de importación.
	EJECUTIVOS DE LA CUENTA		Verificación de documentación enviada por el cliente Suministrar registros, licencias , certificaciones según requiera la carga Diligenciamiento de DIM Y DAV. Enviar documentación a sucursales según pedido.		1. Apertura de Do en plataforma IB después de recibir documentación de operación 2. Envío de documentos a los analistas de importación de la sucursal según pedido. 3 Revisión de inspecciones previas de cargas (si aplica). 4 Enviar a pagar nacionalización de la mercancía 5 Elaboración de Dim - Selectividad) 6 Despacho de carga.		OPERACION DE EXPORTACION		Desde su labor en la empresa apoyar al proceso de la importación y lograr la satisfacción del cliente de la misma con el acompañamiento durante esta.

Nota: Elaboración propia

Ilustración 5

Certificación OEA



La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN
por medio de su Dirección de Gestión de Aduanas y su Subdirección del Operador Económico Autorizado

Informa que:

AGENCIA DE ADUANAS SUDECO S.A. NIVEL 1

NIT. 800053508-9

Se encuentra autorizado como OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO para el tipo de usuario AGENCIA DE ADUANAS, en la categoría SEGURIDAD Y FACILITACIÓN, según Resolución No. 007010 de fecha 8 septiembre de 2021.



Operador Económico Autorizado COLOMBIA

Se expide en Bogotá, a los nueve (9) días del mes de septiembre de 2021.

Nota: Tomado de Documentación SUDECO.

4. SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL

4.1 Programación de actividades realizadas

Ilustración 6

Programa de Actividades



Nota: Elaboración propia

4. 2 Cumplimiento de objetivos

CICLOS	FECHA	ACTIVIDADES	LOGROS	DIFICULTADES
Ciclo 1	Julio a agosto 2022	*Capacitación a las tareas a realizar *Explicación de organización de documentos para operación. *Capacitación plataforma IB.	*Conocer a fondo documentación de procesos aduaneros *Entender el proceso de nacionalización de cargas.	Conocimiento ligero del manejo de operaciones entre sucursales
Ciclo 2	Agosto a septiembre 2022	*Apoyo en revisión de arribos de carga *Organizar documentación de nuevos pedidos *Apertura carpetas de cada pedido	*Claridad en el uso de la plataforma Muisca para ver arribos de carga	*Obtener de manera organizada la documentación para cada pedido
Ciclo 3	Septiembre a octubre 2022	*Organizar documentación para aforos con la Dian *Organizar documentación para inspecciones previas, liberaciones, prórrogas de almacenamiento, retiros y facturación.	*Entender el proceso de aforos en la DIAN y qué documentación requiere	*Aprender el orden de documentación según depósito o aerolínea de la carga
Ciclo 4	Octubre a noviembre 2022	*Realizar solicitudes de pago de cuenta de manejo, bodegajes, inspecciones o transporte según pedido a contabilidad CTG *Organizar documentación para facturación según lista de chequeo y diligenciamiento de formato para contabilidad.	*Llevar un control de las facturas recibidas *Facturación a tiempo	*Saber que se cobraba de cada trámite.
Ciclo 5	Noviembre a diciembre 2022	*Organizar documentación de temporales a largo plazo. *Realizar trámites de entrega por acta *Organización de pedidos OTM y parciales.	*Diferenciar las modalidades de importación que se pueden manejar	*Orden de documentación al ser una temporal
Ciclo 6	Diciembre 2022	*Manejo de operaciones descargues directos	*Cumplir los tiempos que requieren las cargas	*Vuelos atrasados, retardo en la operación

Tabla 1. Cumplimiento de objetivos. Fuente: Elaboración propia