

DESAROLLO DE UNA GUÍA-MANUAL INSTRUCTIVA E INFORMATIVA COMO SOPORTE
PARA EL ÁREA DE OPERACIONES Y PARA EL PROCESO DE COMERCIO EXTERIOR EN
LA EMPRESA ALLTRANS LTDA

PRÁCTICA EMPRESARIAL

PROYECTO DE GRADO

PRESENTADO A:

DIEGO ANDRÉS ARENAS VALDIVIESO

PRESENTADO POR:

LAURA MARGARITA SÁNCHEZ PEDROZO

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

SECCIONAL BUCARAMANGA

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

2019

DESARROLLO DE UNA GUÍA-MANUAL INSTRUCTIVA E INFORMATIVA COMO
SOPORTE PARA EL ÁREA DE OPERACIONES Y PARA EL PROCESO DE COMERCIO
EXTERIOR EN LA EMPRESA ALLTRANS LTDA

TUTOR Y DIRECTOR DE LA PRÁCTICA:

Diego Andrés Arenas Valdivieso

Docente, Universidad Pontificia Bolivariana

SUPERVISOR Y JEFE INMEDIATO DE LA PRÁCTICA:

Henry Calderon Sánchez

Director Operativo y Subgerente, Alltrans Ltda

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

SECCIONAL BUCARAMANGA

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

2019

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Universidad Pontificia Bolivariana

Seccional Bucaramanga

2019

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, al ser todo poderoso, proveedor de sabiduría, quien me regaló esta hermosa oportunidad, me permitió desarrollar este proyecto y me dio la fuerza para seguir adelante y llegar donde estoy.

A mis padres, quienes han sido mi motor y motivación, quienes siempre han estado ahí orientándome, apoyándome, brindándome toda la ayuda y fuerza posible para llevar a cabo este proceso.

A la empresa Alltrans Ltda, por abrirme las puertas, darme esta gran oportunidad y brindarme esta experiencia, envolviéndome con el mundo y el ambiente laboral.

A la Universidad Pontificia Bolivariana por su aporte en mi formación profesional y personal.

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedico en primer lugar a Dios por permitirme desarrollar esta práctica empresarial y ayudarme a sacarla adelante.

A mis padres, por ser la fuente principal de apoyo y darme la oportunidad de esta gran formación y educación.

A la empresa Alltrans Ltda, por ofrecerme esta oportunidad y brindarme conocimiento y este gran proceso de aprendizaje.

A la Universidad Pontificia Bolivariana, por formarme en estos cuatro años en la carrera de Administración de Negocios Internacionales.

Tabla de contenido

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO	10
GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE.....	11
PRÁCTICA EMPRESARIAL	12
1. INTRODUCCIÓN	12
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	13
2.1. Perfil.....	13
2.2. Servicios.....	13
2.3. Alianzas	14
2.4. Organigrama	14
3. JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA	15
4. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA	16
4.1. Objetivo General.....	16
4.2. Objetivos Específicos	16
5. FUNCIONES A DESARROLLAR DE LA PRÁCTICA.....	17
6. VALOR AGREGADO DEL PROYECTO.....	18
PROYECTO DE GRADO	20
7. TITULO DEL PROYECTO DE GRADO	20
8. INTRODUCCIÓN DEL PROYECTO	20
9. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	21
10. OBJETIVOS DEL PROYECTO DE GRADO	22
10.1. Objetivo General	22
10.2. Objetivos Específicos.....	22

11.	MARCO CONCEPTUAL	23
11.1.	Comercio exterior	23
11.2.	Logística.....	23
11.3.	Operador Logístico.....	23
11.4.	Proceso Operativo.....	24
11.5.	Manual-guía instructiva	24
12.	MARCO DE REFERENCIA	24
12.1.	MARCO TEÓRICO.....	24
12.1.1.	Importancia de los Manuales de Procedimientos	24
12.1.2.	Ventajas de un Manual y/o Guía Instructiva.....	25
12.1.3.	Tipo de manuales.....	26
12.1.4.	Objetivos de los manuales de procedimiento.....	26
13.	DESARROLLO DEL MANUAL	27
14.	METODOLOGÍA.....	32
15.	ALCANCE	34
16.	RESULTADOS	34
17.	CONCLUSIONES.....	35
18.	REFERENCIAS	37
19.	ANEXOS.....	38

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1	Logo de Alltrans Ltda.....	13
Ilustración 2	Organigrama Alltrans.....	14

Tabla de tablas

Tabla 1	Alianzas Alltrans Ltda.....	14
---------	-----------------------------	----

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Desarrollo de una guía-manual instructiva e informativa como soporte para el área de operaciones y para el proceso de comercio exterior en la empresa Alltrans Ltda

AUTOR(ES): Laura Margarita Sánchez Pedrozo

PROGRAMA: Facultad de Administración de Negocios Internacionales

DIRECTOR(A): Diego Andrés Arenas Valdivieso

RESUMEN

El siguiente proyecto tiene como objetivo principal plantear un proceso de desarrollo, mejoramiento y fortalecimiento de una guía-manual instructiva e informativa, así como también incentivar su implementación, esto como soporte para el área de operaciones y para todo el proceso que conlleva la cadena logística y el comercio exterior en la empresa Alltrans Ltda, que se realizará a través de una constante comunicación y relación establecida entre trabajador (empleado a cargo), empresa (Alltrans Ltda), los procesos y los soportes de información. La metodología utilizada será de tipo cualitativa, pues se requerirá de fuentes primarias y secundarias para obtener información detallada, específica y relevante. Se encontró que en la empresa es buena la idea de esta implementación de mejoramiento por medio de una guía-manual instructiva e informativa pues cumple con la función de orientar, asesorar, ayudar y brindar mayor apoyo en el proceso de guía a la persona encargada de cualquier proceso de operación del cargo al que quede pendiente, actuando, así como un puente de información, de interacción o intermediario.

PALABRAS CLAVE:

aduana, proceso, importación, exportación, Incoterm, cliente, operación, tarifas.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Development of an instructional and informative guide-manual as support for the area of operations and for the process of foreign trade in the company Alltrans Ltda

AUTHOR(S): Laura Margarita Sánchez Pedrozo

FACULTY: Facultad de Administración de Negocios Internacionales

DIRECTOR: Diego Andrés Arenas Valdivieso

ABSTRACT

The following project has as main objective to propose a process of development, improvement and strengthening of an instructional and informative guide-manual, as well as to encourage its implementation, this as support for the operations area and for the whole process that entails the logistics chain and foreign trade in the company Alltrans Ltda, which will be carried out through a constant communication and established relationship between worker (employee in charge), company (Alltrans Ltda), processes and information supports. The methodology used will be qualitative, since it will require primary and secondary sources to obtain detailed, specific and relevant information. It was found that in the company the idea of this implementation of improvement is good by means of an instructional and informative guide-manual because it fulfills the function of guiding, advising, helping and providing greater support in the process of guidance to the person in charge of any process of operation of the position to which it is pending, acting as a bridge of information, interaction or intermediary.

KEYWORDS:

Custom, tariff, import, export, Incoterm, customer, operation

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

PRÁCTICA EMPRESARIAL

1. INTRODUCCIÓN

La realización de la práctica profesional es catalogada como un hecho de gran experiencia para vivir el acercamiento a un contexto real, al mercado laboral, conociendo la manera en que el mundo se desenvuelve, ampliando y aplicando así los conocimientos y habilidades adquiridas a lo largo de la formación profesional. Permite, como su nombre lo dice, poner en práctica la formación del estudiante en ámbitos profesionales y personales, conocer el funcionamiento de un ambiente laboral, de las organizaciones, obteniendo así múltiples beneficios que aportan a sí mismo.

Es por esto que es válido contrastar los conocimientos, aptitudes y actitudes con el perfil requerido, definiendo así la aspiración profesional, ampliando y demostrando en un entorno laboral, el saber teórico que se obtuvo en la educación y formación, complementando con el trabajo en equipo, conociendo el objeto, misión y visión de la empresa en la cual se está inmerso y así poder lograr una adaptación más profunda en el rol de pasante. Entre aspectos importantes para llevar a cabo el desarrollo de esta actividad profesional, se encuentran la disciplina, la capacidad y habilidad, pues es necesario enfocarse, poder realizar y cumplir lo propuesto, en cualquier área o campo profesional.

Por tal razón, en este proyecto se dará a conocer información pertinente acerca de la empresa en la cual se están ejecutando las actividades de la práctica empresarial, información relacionada a la labor dentro de la misma, las funciones y actividades a desarrollar, entre otros aspectos. Esto con el fin de acercarnos a la realidad, conociendo cómo funciona una práctica profesional, y a su vez la importancia de llevarla a cabo con organización. Se expondrá también el valor agregado que se pretende plasmar durante todo el proceso en la empresa

Alltrans Ltda, el cual se enfoca en la realización de un manual instructivo que contenga información acerca de las operaciones manejadas en la empresa, cumpliendo así el rol de soporte para esta área en la empresa Alltrans Ltda.

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

2.1. Perfil

Ilustración 1: Logo de Alltrans Ltda



Fuente: alltransltda.com

Alltrans Ltda es un Operador Logístico Internacional, especializado en el manejo de los procesos de exportaciones e importaciones, con una oferta amplia de servicios. Se caracteriza por tomar al tiempo, la programación y organización como enfoque básico en todas sus actividades, procesos y operaciones.

2.2. Servicios

- Transporte Internacional y Seguro
- Asesoría en Comercio Internacional
- Documentación y Asesoría para el Manejo de Trámites de Exportación e Importación
- Trámites Aduaneros para Exportación
- Trámites Aduaneros para Importación
- Manejos de sistemas especiales de importación y exportación
- Menajes Domésticos

2.3. Alianzas

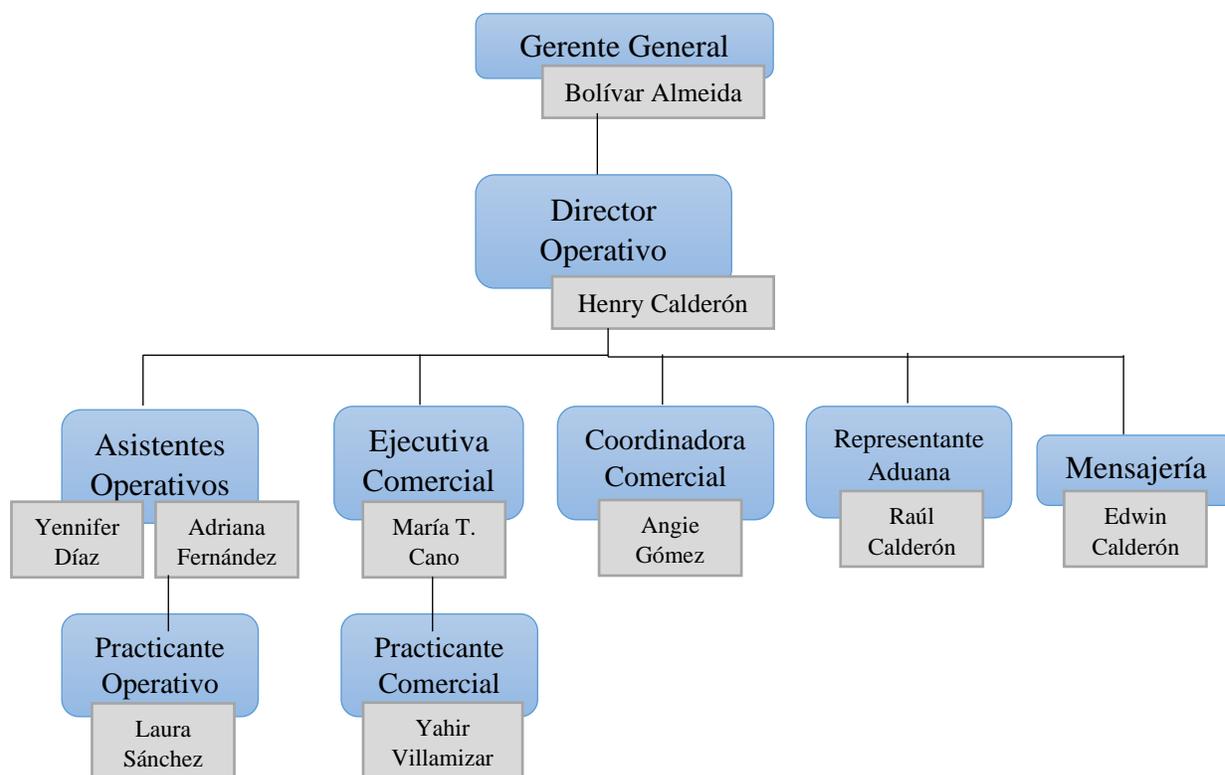
Tabla 1: Alianzas Alltrans Ltda

AGENCIAS DE ADUANA	AGENTES DE CARGA	OPERADOR LOGISTICO
Aduana Internacional	Msl	Bruce Duncan Cargo
Coexnort S.I.A. S.A.	Mahe	
Servade S.A.	Ecuworld Wide	
Andinos S.I.A. Ltda	JAH: aseguradora	

Fuente: Elaboración Propia

2.4. Organigrama

Ilustración 2: Organigrama Alltrans Ltda



Fuente: Elaboración Propia

3. JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA

La práctica profesional es una actividad en la mayoría de casos, obligatoria, que forma parte del proceso de formación y de titulación. Este proceso se orienta a ayudar a los estudiantes, profesionales y cualquier persona en formación a enriquecer sus conocimientos y a obtener experiencia. Es importante realizar la práctica o pasantía profesional pues es necesario prepararse para obtener un buen desempeño en cualquier actividad a realizar, en donde se brinda la oportunidad de aplicar los contenidos, métodos, técnicas, aprendizaje y conocimiento, adquiridos durante todo el proceso de formación universitaria, a problemas, cuestiones y temas específicos de cada área profesional.

Esto se ve reflejado en el hecho de realizar la práctica profesional en una institución altamente competitiva como lo es Alltrans Ltda. Siendo líder en el mercado en función como un operador logístico, transporte de carga internacional, agenciamiento aduanero y seguro internacional, contiene amplios campos y áreas de inclinación, por lo que será importante para contribuir con el aprendizaje de una manera completa, y con el desenvolvimiento frente a situaciones laborales en términos empresariales, comerciales e internacionales, más específicamente en el comercio exterior y logística. Todo esto ayudará a complementar el perfil profesional, por su alto reconocimiento y experiencia, ya que allí se desarrollan diversos escenarios logísticos, para los cuales existió cierta preparación, adquiriendo un alto grado de responsabilidad.

Gracias a la amplia experiencia local e internacional por parte de la empresa, existe un alto enriquecimiento del conocimiento y capacitación. Esto es de suma importancia pues dicha formación abre caminos para la continuación de la formación tanto personal como profesional. Para esto es importante cumplir con las expectativas y responsabilidad que

delegue la empresa, brindado todo el desempeño y trabajo durante y al finalizar el periodo de práctica, pues la empresa deposita toda la confianza para desarrollar diversas tareas.

Cabe resaltar que gracias a la práctica profesional se adquiere experiencia y conocimiento de cómo funciona la dinámica laboral real, la vida empresarial, el mundo externo y todos sus sectores, y así, con el crecimiento que se adquiere, se aprende a laborar de manera correcta, eficiente y eficaz.

4. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA

4.1. Objetivo General

Poner en práctica los conocimientos adquiridos en mi estudio y formación profesional para aplicarlos, demostrarlos y ejecutarlos en el campo de Comercio Exterior y Logística, adaptándome a un ambiente laboral exigente, con el fin de contribuir y enriquecer mi crecimiento profesional y personal.

4.2. Objetivos Específicos

- 4.2.1. Identificar y establecer las actividades correspondientes a desarrollar en cada uno de los procesos en las operaciones de comercio exterior como exportación e importación en la empresa.
- 4.2.2. Conceptuar y reforzar la teoría aprendida y adquirida en la formación universitaria a través de la práctica laboral, aplicada en el comercio exterior y en un ambiente de logística internacional.
- 4.2.3. Desarrollar y enriquecer las habilidades obtenidas, apoyando los procesos logísticos, trámites aduaneros, de documentación, cotizaciones, entre otras actividades realizadas al interior de la empresa, con el fin de formar un perfil logístico integral.

5. FUNCIONES A DESARROLLAR DE LA PRÁCTICA

ÁREA RECEPCIÓN: llevar el respectivo proceso en el área de RECEPCIÓN, registrando visitas, mensajería de salida e ingreso, envíos y control de caja menor; mantener actualizada la base de datos, archivo y cuentas bancarias de los clientes.

ÁREA COMERCIAL: apoyar al departamento comercial de la empresa en el contacto y seguimiento de los procesos de los clientes, solicitando tarifas de importación y exportación para las rutas requeridas por los clientes para la realización de cotizaciones por medio de una plantilla generada en Excel.

ÁREA OPERACIONES

1. Atender las solicitudes y requerimientos de los clientes en los procesos de importación y exportación.
1. Hacer seguimiento a los procesos que se están llevando a cabo en la empresa, con las respectivas actividades dentro de las cuales se encuentran:
 - a. Realizar tracking a las mercancías para verificar fechas de zarpe y arribo, informar al cliente y así coordinar toda la documentación requerida.
 - b. Estar en contacto directo con los agentes de aduana, agentes consolidadores, navieros y agentes de carga para coordinar correctamente los despachos y arribos de las mercancías o cargas, a puertos, aeropuertos y fronteras.
 - c. Verificar que la documentación entregada y enviada durante las operaciones esté correcta para evitar retrasos.
 - d. Diligenciar formatos para pólizas de seguro internacional y verificar que las pólizas se encuentren correctas.

- e. Solicitar facturas y certificados de fletes a las navieras o consolidadores del proceso, coordinando con el cliente el respectivo pago y enviar soporte de la consignación para obtener liberación del BL y selectividad.
- f. Solicitar fondos para anticipos y estar atenta a su respectivo pago para cubrir los gastos del proceso de importación y exportación y así avanzar en el proceso.

6. VALOR AGREGADO DEL PROYECTO

Durante el proceso de inicio, socialización e inducción en un ambiente laboral, específicamente en la empresa Alltrans Ltda, es posible observar que en muchas ocasiones es difícil relacionarse rápidamente con las labores allí realizadas, esto es debido al desconocimiento que existe por parte de la persona nueva y/o encargada con los temas trabajados, pero más específicamente con la forma en la que son llevados a cabo los procesos y operaciones que maneja la empresa.

En esta estadía en la empresa, he podido observar el manejo que se tiene de acuerdo a los procesos, específicamente de importación y exportación, las estrategias de contacto con el cliente, los sistemas de información, entre otros procesos internos, de los cuales, de allí nace la necesidad de implementar una nueva táctica de relación entre el equipo de trabajo, el cliente, y el proceso que se lleva a cabo en la empresa, esto es a través de una asesoría extra brindada por medio de soporte físico, sirviendo como ayuda para la persona encargada y demás equipo de trabajo, para así cumplir con el mejoramiento en los procesos y por ende, satisfacer al cliente.

Se hace referencia principalmente a un manual o guía instructiva, que indique e informe los procesos detallados de cada operación, en algunos casos con clientes específicos (con los

que el proceso pueda cambiar), así como también comunique información adicional del proceso, brinde una mayor guía del uso de los formatos, de la documentación, del seguimiento y de los procesos en general, tomándolo así como un sistema didáctico e interactivo que aclare dudas acerca del funcionamiento, operabilidad y portafolio de servicios de la empresa Alltrans Ltda.

El uso de estas herramientas se convierte en una necesidad que implica adoptar una actitud activa, pues se requiere estarse informando constantemente para relacionarse y asociarse cada vez más al procedimiento de las operaciones. Por ello se utilizará como un puente de información desde el momento que la persona nueva y/o encargada ingresa y se comienza a relacionar con la empresa y con todo el equipo de trabajo.

Consciente de las implicaciones que conlleva el campo logístico e internacional, es de suma importancia brindar información adecuada, detallada, informativa, por medio de esta herramienta física, que permita llevar a cabo procesos y aprender de manera rápida y eficaz.

Con esta implementación, la empresa Alltrans tendría una herramienta extra que ofrecer al personal que en algún momento desee ingresar a la empresa, guiándolos y relacionándolos con sus procesos y generando altos niveles de satisfacción con el equipo de trabajo y por ende con el cliente.

PROYECTO DE GRADO

7. TITULO DEL PROYECTO DE GRADO

Desarrollo de una guía-manual instructiva e informativa como soporte para el área de operaciones y para el proceso de comercio exterior en la empresa Alltrans Ltda.

8. INTRODUCCIÓN DEL PROYECTO

Hoy en día, la comunicación y la forma de recibir apoyo acerca de los procesos dentro de una organización son aspectos sumamente importantes. Esto radica en que se reciba una explicación de manera detallada acerca de un trámite específico, evitando así equivocaciones. El apoyo, manual, guía, o soporte (físico en este caso) ayudan a detectar fallas que pueden presentarse con regularidad, como saltarse pasos de un procedimiento. Además, son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la compañía, ya que exponen y resumen tanto información de la empresa como las tareas, funciones y procesos de cada departamento o área.

Para realizar un análisis de las falencias que pueden existir dentro de los procesos de una organización, es necesario mencionar sus causas. Una de ellas es la poca experiencia que tiene la nueva persona, empleado o encargada para con la empresa, sus funciones, actividades y procesos. También, el poco conocimiento que se tiene acerca del campo logístico y cómo operar a nivel internacional, evidenciándose en los resultados y errores que pueden cometerse inicialmente.

Con la implementación de una guía-manual se busca trascender para brindar ayuda por medio de esta “plataforma” al empleado y/o encargado y todo el equipo de trabajo. Todo esto en función de mejorar la calidad de la información, que se da por medio de este canal de

soporte, con el que se busca el interés de corregir y ayudar con las falencias anteriormente mencionadas, y suplir aquella necesidad de basarnos en soportes y guiarnos con cualquier implemento útil.

En base a esto, lo que se aporta a la compañía es obtener una mayor organización, mejorar y dar soluciones optimas en caso de la existencia de dudas, apoyándose en dicha guía. Todo esto en pro a una mejora continua por parte de la empresa y del equipo de trabajo.

Este proyecto está compuesto de dos partes: la primera, llamada práctica empresarial, se expone todo lo relacionado a información acerca de la empresa, anteriormente mencionada. La segunda parte, llamada proyecto de grado, se expone todo lo relacionado al plan de trabajo a realizar y presentar, la teoría e información relacionada al mismo, lo que se quiere lograr en él, cómo y de qué manera, los recursos, alcance, etc., así como también, información teórica relacionada al tema principal: manuales y guías informativas; finalizando con las conclusiones, resultados finales del proyecto y el anexo principal que es el manual final.

9. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Hoy en día es sumamente importante que las empresas tengan un seguimiento detallado de cada una de las actividades de sus diferentes áreas. Es necesario que se ofrezca un apoyo y soporte no sólo por parte del equipo de trabajo y de una comunicación personal, sino también con soporte físico, claro y completo, puesto que, para los trabajadores, tanto nuevos como establecidos, es necesario aprender de manera eficaz y eficiente todo el procedimiento que se lleva a cabo dentro de la organización y un apoyo extra es considerado una buena alternativa.

La presente propuesta hace referencia a dicha necesidad. Una necesidad constante que tienen los seres humanos de obtener una ayuda, un soporte, guía, información, etc., para cualquier proceso que se haya de ejecutar en un ambiente laboral. Una guía o manual

instructivo e informativo se califica como una herramienta útil y eficaz pues orienta a la persona para que lleve a cabo cualquier procedimiento de la mejor manera.

Es por esto que este trabajo tiene como objetivo principal desarrollar, mejorar y fortalecer un manual-guía informativa e instructiva que exponga información soporte para el área de operaciones y el proceso de comercio exterior en la empresa, lo cual puede ser beneficioso y favorable para lograr un mayor acercamiento entre la persona encargada, el proceso a llevar a cabo y el cliente. He ahí donde radica la importancia de esta investigación, en el impacto que puede tener en un futuro en la mejoría y buen desarrollo de todos los procedimientos y en un mejor manejo de información.

10. OBJETIVOS DEL PROYECTO DE GRADO

10.1. Objetivo General

Desarrollar y mejorar una guía-manual instructiva e informativa como soporte para el personal de trabajo encargado, para el área de operaciones y para el proceso de comercio exterior en la empresa Alltrans Ltda.

10.2. Objetivos Específicos

- 10.2.1. Conocer e investigar acerca de cada operación logística llevada a cabo en la empresa Alltrans Ltda.
- 10.2.2. Identificar y analizar cada uno de los procesos específicos como exportación e importación con determinados clientes.
- 10.2.3. Examinar e interpretar la comunicación y relación entre el personal y/o equipo de trabajo, entre las personas encargadas y los soportes de información, como un ente intermedio, que existan en la empresa Alltrans Ltda.

10.2.4. Desarrollar y fortalecer una guía informativa o manual instructivo (establecerlo como soporte) que contenga de manera detallada todo el proceso de las operaciones de logística en la empresa Alltrans Ltda.

11. MARCO CONCEPTUAL

11.1. Comercio exterior

“Es aquella actividad económica basada en los intercambios de bienes, capitales y servicios que lleva a cabo un determinado país con el resto de los países del mundo, regulado por normas internacionales y acuerdos bilaterales.” (Ballesteros, 2001).

11.2. Logística

Según Orjuela, Castro y Suspes en su texto Operadores y Plataformas Logísticas (2005), la logística es una disciplina que se encarga del proceso de planeación, administración y control de los materiales, distribución, almacenaje, inventarios, transporte, productos terminados y la información asociada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, entregando los productos que se necesitan, justo lo que se necesita y en el momento en que se necesita; al menor costo. (Orjuela, Castro, & Suspes, 2005).

11.3. Operador Logístico

Para Orjuela, Castro y Suspes (2005), un operador logístico es aquella empresa que tiene como función diseñar los procesos de una o varias fases de la logística y del proceso productivo/operativo, organizando, gestionando y controlando dichas operaciones. Utiliza herramientas como la infraestructura física, tecnología y sistemas de información (sean propios o de terceros), brindando un servicio de información completo y especializado, operando, como su nombre lo dice, la carga del cliente, satisfaciendo los requerimientos de éste. (Orjuela, Castro, & Suspes, 2005).

11.4. Proceso Operativo

Este proceso consta de dirigir personas y recursos para crear y/o prestar un producto o servicio, abarcando todas las actividades que se desarrollan en la empresa. Es todo el proceso desde la recepción de un pedido del cliente hasta la entrega de ese pedido (producto o servicio) al mismo; de manera eficiente, consistente y oportuna, por medio de la planificación, ejecución, control y dirección. (Nahmias, 2007)

11.5. Manual-guía instructiva

Los manuales instructivos son el conjunto de documentos que registran, describen y transmiten de forma detallada y ordenada toda la información básica referente a los pasos, datos, instrucciones y funcionamiento de una determinada actividad, tarea, proceso, operación o función que se realiza en una organización, llevando un control de toda la documentación, material y equipos que se deban usar. (Gutiérrez & González, 2014)

12. MARCO DE REFERENCIA

12.1. MARCO TEÓRICO

12.1.1. Importancia de los Manuales de Procedimientos: importancia de la optimización del tiempo en un proceso operativo

Para Gutiérrez y González (2014), los manuales constituyen actividades de control diseñadas para detectar fallas que se pueden reflejar en contra del cumplimiento de los objetivos.

Es allí donde radica la importancia de esta herramienta, pues son utilizados para organizar, administrar, controlar y optimizar el funcionamiento de cada una de las operaciones y actividades, y para que cada dirigente, funcionario y trabajador las conozca, evitando así errores.

Otro aspecto que hace al manual o guía una herramienta importante es que sirve como medio de orientación e integración al personal nuevo de ingreso, facilitando así su incorporación a las organizaciones, permitiendo el desarrollo de las actividades de manera correcta y ordenada. (Gutiérrez & González, 2014).

12.1.2. Ventajas de un Manual y/o Guía Instructiva

Según Gutiérrez y Gonzales (2014), los manuales y/o guías instructivas o de procedimientos son indispensables para toda empresa u organización ya que:

- Los manuales de procedimientos de un entorno empresarial sirven de orientación y apoyo para la persona a cargo, pues son documentos de consulta permanente y son una herramienta de información y guía completa para el trabajador, ya sea establecido o nuevo en la compañía, ya que contiene información propia, precisa, confiable, autorizada, concisa y uniforme, de la forma en cómo se hace y desarrolla una tarea, un proceso o actividades relacionadas a la empresa o a un área.
- Sirven de base para la capacitación al personal de nuevo ingreso, facilitando el aprendizaje al mismo.
- Aportan a la mejora continua de las actividades por parte del encargado, al desarrollo de estas labores de manera eficiente y a una mejor ejecución del trabajo.
- Delimitan las funciones y responsabilidades del personal, evitando consultas continuas a las áreas normativas, confusiones e incertidumbre.

(Gutiérrez & González, 2014)

12.1.3. Tipo de manuales

De acuerdo a los autores Gutiérrez y Gonzales (2014), en su sección del texto Manuales de Procedimientos y el Control Interno, existen varios tipos de Manuales de Procedimientos:

- a) Manual de Procedimientos de una institución u organismo
- b) Manual de Procedimientos de un área, dirección, gerencia o departamento
- c) Manual de Procedimientos de un proceso

(Gutiérrez & González, 2014)

12.1.4. Objetivos de los manuales de procedimiento

Gutiérrez y González (2014) en la revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, exponen los objetivos del Manual de Procedimientos, donde indican que éstos se dirigen hacia la mejora del “*qué hacer*” en una empresa, organización y/o entidad.

Busca ser un elemento básico para la orientación, coordinación, dirección y control administrativo, facilitando la adecuada relación entre las distintas áreas y partes administrativas.

Estos manuales deben precisar y detallar las actividades de cada una de las partes que intervienen en un proceso, ayudando a la ejecución correcta de las labores y a la uniformidad en el ambiente laboral.

El manual o guía debe proporcionar información básica para el desarrollo de las actividades de un determinado proceso, reduciendo el tiempo de las operaciones, brindando retroalimentación al proceso en todos los campos empresariales.

De acuerdo a lo anterior, los manuales buscan ser un sistema de gestión de información, automatización y optimización de procesos empresariales y operacionales, y así contribuir a la independencia de los trabajadores en el desempeño de sus funciones al disponer de todas las instrucciones necesarias para realizar su trabajo. (Gutiérrez & González, 2014)

13. DESARROLLO DEL MANUAL

Habrá un índice general de lo que contendrá el manual a lo largo de su desarrollo. El desarrollo del manual se llevará a cabo teniendo en cuenta la inclusión de diferentes aspectos, mencionados a continuación:

1. PROCESOS QUE SE DESARROLLAN EN LA EMPRESA EN EL ÁREA OPERATIVA

La primera sección a desarrollar dentro del manual serán los procesos llevados a cabo en la empresa, algo idealizado como un índice o información general, esto con el fin de indicar lo que se realiza en la empresa de una manera general y seguidamente explicar cada uno de estos procesos; dentro de los cuales se encuentran:

- Formatos y documentos
- Seguimientos
- Operaciones y su desarrollo
- Beneficios del manual

2. FORMATOS Y DOCUMENTOS

En segundo lugar, cada cliente y cada operación deben cumplir con ciertos requisitos dentro de los cuales se encuentran los documentos y formatos a utilizar en cada proceso.

Por esto, se debe conocer acerca de los formatos y documentos manejados en la operación, teniendo claro y en cuenta cuáles son y para qué sirven.

Para esto, habrá una sección llamada formatos y documentos (tanto formatos específicos de la empresa como formatos de la operación), donde se expondrá y se encontrará en este espacio los principales formatos y documentos que se manejan en las operaciones y necesarios para el proceso, el respectivo formato, la información acerca de para qué sirve (para qué se debe llenar tal formato), en qué tipo de operación se debe utilizar, qué y cómo se debe hacer exactamente.

- **Formatos/Documentos de Alltrans Ltda**

Alltrans tiene como política mantener documentos actualizados de los clientes, tanto con la empresa, como con la aduana asociada, en donde debe existir la autorización para el tratamiento de datos personales, todo esto para la protección de la información que el usuario suministre, será tratada de manera privada y confidencial.

- **Formatos/Documentos de Aduanas (Puerto/Aeropuerto)**

- Servade Buenaventura: acuerdo de seguridad asociado de negocio, formato circular 0170, habeas data cliente y mandato BUN. Cada muelle existente en el puerto de Buenaventura tiene su respectiva documentación.
- Servade Cartagena: Acuerdo de confidencialidad cliente proveedor, modelo mandato Servade y solicitud de actualización de terceros. Cada muelle existente en el puerto de Cartagena tiene su respectiva documentación:
- Coexnort Cartagena: circular 170, mandato aduanero Coexnort, formato de registro de cliente, estudio de seguridad y visita comercial, acuerdo de seguridad, poder amplio y suficiente.

- Andinos Ipiales: mandato aduanero Dian, formato conocimiento cliente, circular 170, formato acta visita clientes y autorización de tratamientos de datos personales.
- Aduana Internacional Bogotá: Mandato especial, formato conocimiento de cliente, formato de identificación de cliente y acuerdo de seguridad.

- **Formatos/Documentos de la Operación**

Es importante y necesario para el cliente tener acceso fácil a cada uno de los documentos que interfieren en su proceso de exportación e importación y así llevar de una forma óptima y ordenada cada uno de sus procesos, contando con los documentos definitivos y originales de éstos.

3. SEGUIMIENTO

En primer lugar, se debe tener claro que en la empresa existe un sistema de información llamado “*seguimiento*”, que es la herramienta principal de comunicación que existe con el cliente, por medio de correo electrónico.

¿Qué información está catalogada en los seguimientos?:

El seguimiento siempre se debe desarrollar para cada operación y es lo primero que se debe realizar, pues por medio de éste se debe informarle cualquier novedad al cliente. Es importante estar en constante contacto con el cliente, las agencias de aduana, los agentes de carga, las navieras, los intermediarios, entre otros. Este seguimiento conlleva informarle al cliente el proceso en 3 partes principales:

- **Apertura:** en esta parte se le notifica al cliente que Alltrans inicia a trabajar en su proceso. En dicha apertura se debe dar a conocer los datos básicos de la operación como puerto de salida, puerto de llegada, proveedor, cliente, fechas estimadas de despacho y arribo, entre otros. Se inicia a solicitar documentos originales y/o

definitivos como factura, lista de empaque, documentos de transporte, certificados de origen cuando corresponda, descripciones mínimas, entre otros (los que corresponda para cada tipo de operación).

- **Seguimiento principal:** consta de informarle al cliente cada avance y/o novedad que presente el caso, así como también las fechas del mismo. Datos como confirmación de recogida de la carga, llegada a las bodegas del agente de carga correspondiente, llegada al puerto o aeropuerto, llegada de documentos originales, información sobre el tránsito de la carga, el proceso en aduana (nacionalización de carga, inspección, pagos, liberación de documentos de transporte, ingreso a puerto, levantes, retiros, despachos, etc.), el proceso con el agente de carga, el proceso de pago de costos y gastos, el proceso con el transporte nacional (si se requiere) y la trazabilidad hasta que la carga llegue a sus bodegas, en caso de importación, o hasta el punto acordado o puerto/aeropuerto, en caso de exportación. Toda esta información según corresponda con las condiciones y el término de negociación pactado entre el cliente y el proveedor.
- **Cierre:** esta parte contiene el proceso de finalización y cierre de la operación, el proceso en el puerto/aeropuerto en cuanto a levantes, retiro y despacho de la carga. Se da también tras la confirmación por parte del cliente de que la carga ingresó a sus bodegas en óptimas condiciones, o confirmación por parte de la agencia de aduanas, agente de carga o cliente en el extranjero que la carga sobrepasó satisfactoriamente el punto estipulado del término con el cual se negoció la operación.

4. OPERACIONES Y SU DESARROLLO

Esta sección contempla el desarrollo como tal del manual: el manual detallado.

Se creará un breve índice principal que contenga cada tipo de operación. Dentro de cada una de éstas últimas se desarrollará un *check list* que contenga los pasos en forma general que se deben realizar en la operación, para que la persona encargada tenga una información general de entrada y que permita conocer qué se hará o qué se debe hacer, qué se hizo y qué falta, para cada una de las operaciones.

En primer lugar, aparecerá la clasificación de las diferentes operaciones de comercio exterior así:

Procesos de Importación:

- Importación marítima
- Importación aérea
- Importación terrestre

Procesos de Exportación

- Exportación marítima
- Exportación aérea
- Exportación Terrestre

En segundo lugar, para cada tipo de operación se debe, gracias al proceso de aprendizaje, desarrollar, elaborar y organizar el respectivo procedimiento detallado que cada operación conlleva, dependiendo del tipo, de los términos y condiciones de negociación. La realización y desarrollo de cada proceso de cada operación debe contener su respectiva explicación, procedimiento, formatos y seguimiento.

Finalmente, al terminar el desarrollo, se podrá observar el manual como tal con los procedimientos de las operaciones manejadas en la empresa, y poder así catalogarse como un soporte para el área de operaciones en Alltrans Ltda.

14. METODOLOGÍA

Crear una guía manual – instructiva con acceso a todo el personal de la empresa y al personal nuevo y/o encargado para lograr de esta forma una asesoría extra, permitiendo así una relación entre empresa, personal e información, y logrando así un mejoramiento en el trabajo en equipo, en los procesos y resultados del desarrollo de cada operación.

La metodología utilizada se dividió en varios pasos para llegar al objetivo principal que es el desarrollo del manual. El primer paso fue investigar, recolectar y analizar la información y/o datos acerca de cada operación llevada a cabo en la empresa, para identificar cada proceso con sus respectivos pasos y procedimientos a seguir, así como también las condiciones de los mismos, iniciando así la búsqueda de la solución al desarrollo de esta guía instructiva; luego se analizó la empresa, sus operaciones en general y con determinados clientes, pues la empresa cuenta con clientes fijos con los que el proceso cambia, clientes con quienes ya existe una relación establecida, y el proceso de las operaciones, como se mencionó, es diferente. Finalmente se examinó la relación y comunicación entre el equipo de trabajo, el personal nuevo y/o encargado y las fuentes de información. Todo esto ayudó para la realización de estrategias que contribuyeran al desarrollo y fortalecimiento de esta guía manual.

Todo esto bajo una metodología de tipo cualitativa, pues se requirió de fuentes primarias y secundarias para obtener información detallada, específica y relevante; investigación, apoyo del personal, recepción de información investigada y tomada del aprendizaje a lo largo de la etapa de la práctica.

Con este manual se asegura una asesoría extra que puede tener la empresa tanto para el personal y equipo de trabajo ya establecido, como para el personal nuevo y que queda encargado en el área. Esto es importante pues se brinda ayuda a la empresa en términos de reducción de los tiempos de ejecución procedimientos determinados en cada operación.

Para dar cumplimiento a ese paso a paso se decidió dividirlo en 3 partes. La primera, presentación de la empresa y sus servicios. Segunda, creación del proyecto y plan de trabajo y tercera, desarrollo de la guía manual.

Se trabajó de una forma en la que se pensó principalmente en que la esencia del manual fuera de forma didáctica, ¿cómo?: se trabajó con información teórica plasmándola en distintas herramientas de comunicación de la información y los datos relevantes, sirviendo así tanto para las personas con conocimiento del tema como para aquellas que apenas inician relación con el área.

El modelo de la guía manual se diseñó en un documento Word, que se guardó en formato PDF en el computador de la recepción de la empresa que brinda acceso fácil al personal y la persona nueva y/o encargada, sirviendo de apoyo al área operativa.

Dicho documento se realizó con el fin de estipular una planeación de cómo obtener información por medio de un paso a paso para poder tratar y llevar a cabo operaciones y poder tomar responsabilidad de los procesos que se manejan o que deleguen al encargado.

El resultado final quedará plasmado en una cartilla física entregada a la empresa con toda la información anteriormente mencionada y explicada en el desarrollo del manual.

15. ALCANCE

Con este proyecto se quiere poder contar con el apoyo del equipo de trabajo de la empresa y de esta manera lograr llevar a cabo un manual instructivo completo. Principalmente se espera que este trabajo arroje un resultado positivo como soporte para el personal nuevo y el personal ya establecido en la empresa y así tener una mejor guía y un mejor asesoramiento. Este proyecto será aplicado directamente dentro de las instalaciones de la empresa.

16. RESULTADOS

El manual fue implementado durante mi último periodo de estadía en la empresa, de allí se evaluó un poco para poder obtener resultados, tomando como estudio mi labor en este último pequeño tiempo de práctica. A continuación, resultados que se pudieron ver reflejados:

- Información con fácil acceso
- Simplificación y optimización del tiempo en los procesos
- Amplia información de ayuda
- Mayor comunicación con el cliente por medio del sistema de seguimiento manejado en la empresa
- Mayor confianza a la hora de manejar los procesos de las operaciones
- Socializa y relaciona a la persona encargada con toda la información respecto a las operaciones manejadas en la empresa

17. CONCLUSIONES

- La implementación de la guía-manual como soporte para el área de operaciones indicó positivamente el acogimiento de dicha herramienta con el empleado encargado, siendo así una herramienta necesaria para la empresa.
- Debido a que la ejecución del proyecto fue realizada a través de la relación con el personal y demás equipo de trabajo, se evidenció una importante interacción positiva en el flujo de comunicación entre los empleados de la empresa, la persona a cargo (en este caso el practicante) los medios de información y el aprendizaje, y por ende con el cliente.
- Se determinó que la implementación diaria de la guía-manual influyó en el rápido aprendizaje de la persona encargada, en este caso, del practicante.
- De acuerdo a la temática manejada, no fue necesario establecer un presupuesto, ya que se necesitó de herramientas de información de fácil acceso y del aprendizaje, por lo que no se requirió de recursos financieros de la empresa para su montaje.

Conclusiones profesionales y personales:

- Un alto aprendizaje, tanto en lo profesional como en lo personal, pues adquirí, reforcé y apliqué los conocimientos obtenidos en la fase universitaria, aprendiendo a afrontar la realidad del mundo laboral, creciendo en todos los ámbitos y aprendiendo a cumplir las responsabilidades, a manejar situaciones de trabajo bajo presión y por ende generando una satisfacción consigo mismo.
- Un alto crecimiento en la parte personal, pues se aprende a valorar más, a enfrentar un ambiente laboral con problemas personales o internos y a tomar la mejor actitud para poder desarrollar cualquier actividad de la mejor manera.

- Con este paso por Alltrans, conocía un área en la que reforcé fuertemente el aprendizaje y pude aclarar que realmente es eso en lo que quiero enfocarme en mi carrera y perfil profesional.
- La experiencia de la práctica empresarial fue muy enriquecedora ya que pude involucrarme en el mundo laboral, donde se aprende a conocer realmente cómo funcionan los procesos de una compañía, como se debe actuar y comportar, así como también fortaleció mis capacidades para desarrollar labores, tomar decisiones, trabajar en equipo, entre otros aspectos.

18. REFERENCIAS

Alltrans Ltda. (1998). Obtenido de <http://alltransltda.com/nosotros.html>

Ballesteros, A. (2001). Comercio Exterior: Teoría y Práctica. En A. Ballesteros, *Comercio Exterior: Teoría y Práctica* (pág. 11). Murcia, España.

Gutiérrez, J. P., & González, E. L. (2014). Manuales de procedimientos y el control interno: una necesaria interrelación. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.

Nahmias, S. (2007). Análisis de la producción y las operaciones . En S. Nahmias, *Análisis de la producción y las operaciones* (págs. 157-158). México: McGraw-Hill Interamericana.

Orjuela, J. A., Castro, O. F., & Suspes, E. A. (2005). Operadores y plataformas logisticas. *Tecnura*, 115-116.

19. ANEXOS

El manual a continuación:

GUÍA-MANUAL INSTRUCTIVA E INFORMATIVA PARA LAS OPERACIONES Y PROCESOS DE COMERCIO EXTERIOR EN LA EMPRESA ALLTRANS LTDA



Tabla de Contenido

1. PROCESOS EN LA EMPRESA EN EL ÁREA DE OPERACIONES.....	39
1.1. FORMATOS Y DOCUMENTOS	39
1.2. SEGUIMIENTO.....	42
1.3. OPERACIONES Y SU DESARROLLO	43
1.3.1. IMPORTACIÓN MARÍTIMA.....	43
1.3.2. IMPORTACIÓN AÉREA.....	46
1.3.3. EXPORTACIÓN MARÍTIMA.....	49
1.3.4. EXPORTACIÓN TERRESTRE	52
2. BENEFICIOS DEL MANUAL	54

1. PROCESOS EN LA EMPRESA EN EL ÁREA DE OPERACIONES

Dentro de Alltrans se realizan diferentes actividades y procesos que son el componente de las operaciones llevadas a cabo en la empresa, con los cuales es importante familiarizarse. Dentro de los procesos más importantes, en forma general, se encuentran:

Los formatos y documentos	Los seguimientos	El desarrollo de las operaciones
<p>cada cliente al iniciar y realizar una operación con Alltrans Ltda debe registrarse (por así decirlo) con la empresa y sus aliados, entregando ciertos documentos. Estos deben ser revisados detalladamente y para poder ser radicados.</p>	<p>al iniciar una nueva operación, se debe abrir el reporte de ésta: abrir el seguimiento (tanto virtual como físico en la carpeta) el cual es el canal de comunicación con el cliente, y por medio del cual se le informará que ya se conoce y se está iniciando la operación y todas las novedades ésta.</p>	<p>cada empleado tiene a cargo ciertos clientes y ciertos tipos de operaciones los cuales deberán ser desarrollados detalladamente y llevados a cabo en su totalidad y su vez ir informando por medio de los seguimientos.</p>

1.1. FORMATOS Y DOCUMENTOS



- ✓ Esta sección es uno de los procesos principales en el área de operaciones en la empresa.
- ✓ Es importante saber que para todo tramite, sea cual sea, existen formatos y documentos que son válidos como requisito y registro del cliente tanto con la empresa como con los aliados (aduanas, agente carga, etc.), con los cuales se deben cumplir y sin estos no es posible realizar ninguna operación.
- ✓ También, se encuentra la documentación de la operación como tal, la cual debe ser revisada, para poder dar inicio.

1. DOCUMENTACIÓN ALLTRANS

Primeramente, como se mencionó anteriormente, el cliente debe registrarse con Alltrans (si no lo está) entregando los siguientes documentos:

Rut	Registro fotográfico de la empresa
Cámara de comercio no mayor a 30 días	1 referencia bancaria
Fotocopia de la C.C. del representante legal	2 referencias comerciales
Declaración de renta del año anterior	Hoja de vida asociado de negocio
Estados financieros y sus notas a 31 de diciembre del año anterior	Acuerdo mutuo sobre seguridad del cliente
Fotocopia de cedula y tarjeta profesional del contador	Autorización para el tratamiento de datos personales
Resolución de facturación	Formato de visita asociado de negocio

2. DOCUMENTACIÓN ADUANAS (PUERTO- AEROPUERTO-FRONTERA)

Luego, el cliente debe también crearse o actualizarse y así registrarse (si no lo está) con la aduana, agentes de carga, navieras, aerolíneas, etc., con el cual vaya a realizar la operación (estos varían según la empresa aliada), entregando los siguientes documentos:

AGENCIAS DE ADUANAS:

SERVADE		COEXNORT CARTAGENA	ANDINOS IPIALES	ADUANA INTERNACIONAL
BUENAVENTURA	CARTAGENA			
<ul style="list-style-type: none"> - Circular 0170 - Mandato Servade BUN - Habeas data cliente - Acuerdo seguridad asociado de negocio - Acuerdo de seguridad de importadores 	<ul style="list-style-type: none"> - Circular 0170 - Mandato Servade CTG - Acuerdo confidencialidad cliente- proveedor - Acuerdo seguridad exportadores - Solicitud de registro y actualización de terceros 	<ul style="list-style-type: none"> - Circular 0170 - Mandato aduanero Coexnort - Formato registro de cliente - Estudio seguridad y visita comercial - Acuerdo de seguridad - Poder amplio y suficiente 	<ul style="list-style-type: none"> - Circular 0170 - Mandato aduanero Andinos - Formato conocimiento cliente - Formato acta de visita clientes - Autorización de tratamientos de datos personales 	<ul style="list-style-type: none"> - Mandato especial - Mandato específico - Formato conocimiento cliente - Formato identificación cliente - Acuerdo de seguridad - Poder Vuce - Contrato de Mandato
Para Muelle Aguadulce: <ul style="list-style-type: none"> - Poder operadores de comercio exterior - Formato acuerdo de seguridad - Formato de registro de cliente - Formato retención de personas naturales - Formato autorización de facturación electrónica 	Para Muelles Compas y Contecar: <ul style="list-style-type: none"> - Formato circular 170 - Habeas data - Poder amplio y suficiente - Formato de registro cliente 			
Para Muelle TCBUEN: <ul style="list-style-type: none"> - Mandato importadores y exportadores - Vinculación cliente 				
Para Muelle SPRBUN: <ul style="list-style-type: none"> - Poder para importadores y exportadores - Registro de cliente actualizado 				

3. DOCUMENTACIÓN DE LA OPERACIÓN

Finalmente, el cliente debe reportar la operación y entregar la documentación que interfiere y se necesita en el proceso de exportación o importación, con los siguientes documentos:

- Cotizaciones
- Factura comercial y lista de empaque
- Documento de transporte, según la operación:
 - o BL: Bill of Lading, documento marítimo
 - o AWB: Air way Bill, documento aéreo
 - o CPI: Carta Porte Internacional, documento terrestre
- Descripciones mínimas (si se requiere)
- Certificado de origen (si se requiere)
- Carta de responsabilidad (para exportaciones)
- Factura o cuenta de manejo: aplica desde los términos CFR/CPT en adelante
- Certificación de fletes: aplica desde los términos CFR/CPT en adelante
- Factura de fletes: aplica hasta termino FOB/FCA
- Póliza de seguro para la aduana
- Formato y certificado de seguro manejado por la empresa (JAH): para termino CIF/CIP
- Swift: pago o giro al exterior (si se requiere)
- Carta de retiro/autorización (si se requiere – para operaciones aéreas)
- Solicitud de provisión de fondos
- Soporte o comprobante de pago: cancelación de los fondos de la operación
- Declaración de importación o exportación (según la operación)
- Documentos de ingreso a puerto: documentos de cierre documental, los cuales son otorgados por el puerto y deben ser entregados y/o enviados al agente de carga y/o naviera encargados de la operación para poder proceder
 - o VGM: sólo aplica para cuando es carga FCL
 - o SAE
 - o Borrador de BL
 - o Planilla de ingreso: necesaria para que el transporte solicite cita de ingreso y pueda entrar al puerto
 - o Selectividad: inspecciones
 - o Consecutivo VUCE
 - o Tirilla o ticket de ingreso: ticket entregado al transporte una vez haya ingresado al puerto

1.2. SEGUIMIENTO



- ✓ Es el sistema de información de las operaciones de exportación e importación llevadas a cabo en la empresa y la principal herramienta de comunicación que existe con el cliente, establecida por medio de correo electrónico.
- ✓ Al iniciar una operación de cualquier tipo, siempre se debe abrir el reporte de ésta, el cual es por medio de este seguimiento.
- ✓ A lo largo del desarrollo de la operación se debe informar al cliente todo detalladamente y las novedades que ocurran.

INFORMACIÓN CATALOGADA EN LOS SEGUIMIENTOS:

1. APERTURA	2. SEGUIMIENTO PRINCIPAL	3. CIERRE
a) La apertura es reportar y notificar al cliente que la empresa ya tiene conocimiento de la operación y comienza a trabajar en ésta. Es darle inicio al proceso.	El seguimiento principal es informarle al cliente cada avance y/o novedad que esté presentando la operación en su debido tiempo.	El cierre es el proceso de finalización y conclusión de la operación. Se debe informar al cliente el proceso de resultado de inspecciones, levantes, retiros y despachos de la carga, desde el puerto o aeropuerto.
b) Se debe diligenciar un formato que tiene la empresa para los seguimientos en donde se deben llenar todos los datos básicos de la operación sacados de los documentos que nos envía el cliente. Datos como: cliente, proveedor, lugar y fechas de salida y llegada, entre otros.	Se debe estar en constante contacto con el cliente, las agencias de aduana, los agentes de carga, las navieras, los intermediarios, entre otros, según corresponda, para informar: <ul style="list-style-type: none"> - Datos de confirmación de recogida de carga - Llegada de la carga a bodegas - Llegada de la carga al puerto o aeropuerto - Llegada de la documentación - Información sobre el tránsito de la carga (tracking) 	Se debe estar aun en contacto con el cliente y confirmar que la carga ya ingresó a sus bodegas en óptimas condiciones.
c) Se debe solicitar documentos originales y/o definitivos al cliente de la operación, mencionados anteriormente (los que apliquen según corresponda a la operación)	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de aduana: nacionalización, inspecciones, costos, pagos, despachos, etc. - Proceso con el agente de carga - Proceso con el transporte nacional - Toda la trazabilidad hasta que la carga esté en manos del cliente 	Finalmente se debe entregarle documentación soporte al cliente (proceso interno de la empresa) y confirmar que el cliente está satisfecho y no tiene ninguna inquietud con el proceso, para así dar cierre definitivo a la operación.

1.3. OPERACIONES Y SU DESARROLLO



1.3.1. IMPORTACIÓN MARÍTIMA

- ✓ 1. El cliente nos informa y nos notifica la operación.
- ✓ 2. Se debe solicitar los documentos de la operación al cliente (al menos en copia) para revisión: factura comercial, lista de empaque, BL, descripciones mínimas, swift y demás requeridos
- ✓ 3. Revisar en factura: # de factura, fecha, moneda, término de negociación, forma de pago y operaciones matemáticas
- ✓ 4. Se solicitan los documentos originales y físicos y una vez se tengan, deben ser enviados a puerto (a la aduana correspondiente) para dar inicio a los tramites y se debe notificarles la operación con la documentación en copia (vía email para adelantar), datos de las fechas estimadas de salida y llegada y demás información necesaria para el proceso
- ✓ 5. Se debe abrir seguimiento a la operación, tanto física (en la carpeta) como virtual, para ir notificando e informando todo al cliente

PARA TÉRMINOS DESDE EXW HASTA FOB

1. Se debe contactar al agente de carga (para LCL) o naviera (para FCL) con el que se vaya a realizar la operación y se debe notificarle que hay una operación y que se va a manejar la carga con ellos



2. El agente envía la aceptación del caso y los documentos necesarios, uno de ellos el formato de reserva (cada agente y naviera tiene su formato de reserva específico), con el cual se debe “guardar un cupo” para poder realizar la operación y con ellos el transporte internacional



3. Se debe solicitar información de en qué fecha está lista la mercancía en origen, para así montar la reserva con el formato de reserva del agente de carga o naviera y poder programar el embarque



4. Si el cliente negocia el flete con Alltrans, se debe solicitar las tarifas del flete e instrucción de facturación al agente de carga, las cuales se le pasan al señor Henry quien procede a realizar las tarifas de Alltrans y se procede con el envío de la reserva



5. Se espera la confirmación de la reserva por parte del agente, quien coordina con el proveedor que todo esté listo para coordinar el despacho



6. Antes del despacho de la mercancía, el agente de carga debe enviarnos el BL, el cual se debe revisar (primordialmente datos del consignee y datos de la mercancía), se da el ok para proceder. Este documento se le envía en copia a la aduana una vez esté corregido y definitivo



7. El proveedor debe enviar la carga a las bodegas del agente de carga y luego se debe esperar la confirmación del despacho y zarpe en origen por parte de ellos



8. Todo esto se debe informar al cliente en el respectivo seguimiento de la operación



PARA TÉRMINOS DESDE CFR HASTA DDP (CONTINUA EL PROCESO)

9. Mientras se despacha y zarpa la carga desde origen, se contacta al agente o naviera al menos 2 días antes de la llegada estimada de la carga, para:

- ✓ Solicitar información acerca de la confirmación de la ETA (fecha estimada de arribo de la carga a puerto) o realizar tracking a la carga
- ✓ Solicitar qué más documentos requieren, qué se necesita y qué hace falta
- ✓ Para EXW hasta FOB: se debe solicitar factura de fletes al agente de carga, si éste no la ha proporcionado.
- ✓ Para CFR hasta DDP: se debe solicitar cuenta de manejo y certificación de fletes (cuando el documento de transporte BL no esté fletado) al agente de carga

Una vez se tenga estos documentos, se debe enviar a puerto en el respectivo seguimiento de correos referente a la notificación inicial de la operación



10. Se espera la llegada de la carga y una vez haya confirmación de la misma a puerto, se informa al cliente.



11. Aduana procede a iniciar tramites de nacionalización



12. Se debe esperar confirmación por parte de puerto, de la finalización de operaciones de la motonave, desconsolidación (si es LCL), manifiesto de carga, declaraciones y demás actividades en puerto



13. Se informa al cliente



14. Se envía factura de fletes (para EXW – FOB) o cuenta de manejo y certificación de fletes (para CFR – DDP) a la aduana



15. Aduana nos envía la solicitud de provisión de fondos (gastos en puerto, de impuestos, aduaneros, de la operación y demás), la cual se le pasa al señor Henry para que él la complete con las tarifas de la empresa Alltrans



16. Esta provisión de fondos final se le envía al cliente en el respectivo seguimiento de la operación



17. El cliente debe pagar y enviar el soporte o comprobante de pago



18. Se le confirma al cliente el recibido del pago una vez lo haya enviado



19. Este soporte se le debe enviar a la aduana para que realice los respectivos pagos en puerto, fletes, seguros, impuestos, entre otros



20. Una vez estén realizados los pagos, aduana procede con selectividad (inspecciones), y se obtienen resultados de la misma



21. Una vez se cuente con el resultado de la inspección y liberación de BL, se deben enviar las declaraciones con el levante al cliente. Aduana procede con el levante de la mercancía, la radicación de planillas del transporte, con la cita de ingreso y con la orden de retiro de la carga del puerto



22. Se debe cotizar el transporte nacional, si el cliente lo desea. Este transporte debe solicitar cita de ingreso a puerto y una vez cuente con ésta, ingresa y debe retirar la carga de puerto y programar despacho hasta la ciudad de destino a las bodegas del cliente



23. Se debe estar en constante contacto con la aduana y el transporte para conocer la información anteriormente mencionada



24. Una vez se confirme el retiro y despacho de la carga, se debe informar al cliente todo el proceso.



25. Se espera la confirmación por parte del cliente, de la llegada de la carga a sus bodegas y se cierra la operación por medio del seguimiento de la misma



26. Se entrega carpeta de la operación a gerencia para ser facturada

1.3.2. IMPORTACIÓN AÉREA

- ✓ 1. El cliente nos informa y nos notifica la operación.
- ✓ 2. Se debe solicitar los documentos de la operación al cliente (al menos en copia) para revisión: factura comercial, lista de empaque, guía, descripciones mínimas o fichas técnicas, swift y demás requeridos
- ✓ 3. Revisar en factura: # de factura, fecha, moneda, término de negociación, forma de pago y operaciones matemáticas
- ✓ 4. Se solicitan los documentos originales y físicos y una vez se tengan, deben ser enviados a la aduana en Bogotá para dar inicio a los tramites y se debe notificarles la operación con la documentación en copia (vía email para adelantar), datos de las fechas estimadas de salida y llegada y demás información necesaria para el proceso
- ✓ 5. Se debe abrir seguimiento a la operación, tanto física (en la carpeta) como virtual, para ir notificando e informando todo al cliente

PARA TÉRMINOS DESDE EXW HASTA FCA

1. Se debe contactar al agente de carga o aerolínea con el que se vaya a realizar la operación y se debe notificarle que hay una operación y que se va a manejar la carga con ellos



2. El agente envía la aceptación del caso y los documentos necesarios, uno de ellos el formato de reserva (cada agente y aerolínea tiene su formato de reserva específico), con el cual se debe “guardar un cupo” para poder realizar la operación y con ellos el transporte internacional



3. Se debe solicitar información de en qué fecha está lista la mercancía en origen, para así montar la reserva con el formato de reserva del agente y poder programar la recogida y despacho



4. Si el cliente negocia el flete con Alltrans, se debe solicitar las tarifas del flete e instrucción de facturación al agente de carga, las cuales se le pasan al señor Henry quien procede a realizar las tarifas de Alltrans y se procede con el envío de la reserva



5. Se espera la confirmación de la reserva por parte del agente y se avisa al proveedor que ya todo está listo para coordinar el despacho



6. Antes del despacho de la mercancía, el agente de carga debe enviarnos la guía (AWB), la cual se debe revisar (primordialmente datos del consignee y datos de la mercancía), se da el ok para proceder. Este documento se le envía en copia a la aduana una vez esté corregido y definitivo



7. Se debe programar la recogida de la carga y llevarla a las bodegas del agente de carga y luego se debe esperar el despacho y salida en origen por parte de ellos



8. Todo esto se debe informar al cliente en el respectivo seguimiento de la operación



PARA TÉRMINOS DESDE CPT HASTA DDP (CONTINUA EL PROCESO)

9. Mientras se espera la llegada de la carga, se contacta al agente o aerolínea al menos 2 días antes de la llegada estimada de la carga, para:

- ✓ Solicitar información acerca de la confirmación de la ETA (fecha estimada de llegada de la carga al aeropuerto) o realizar tracking a la carga
- ✓ Solicitar qué más documentos requieren, qué se necesita y qué hace falta
- ✓ Para EXW hasta FCA: se debe solicitar factura de fletes al agente de carga, si éste no la ha proporcionado.
- ✓ Para CPT hasta DDP: se debe solicitar cuenta de manejo y certificación de fletes al agente de carga

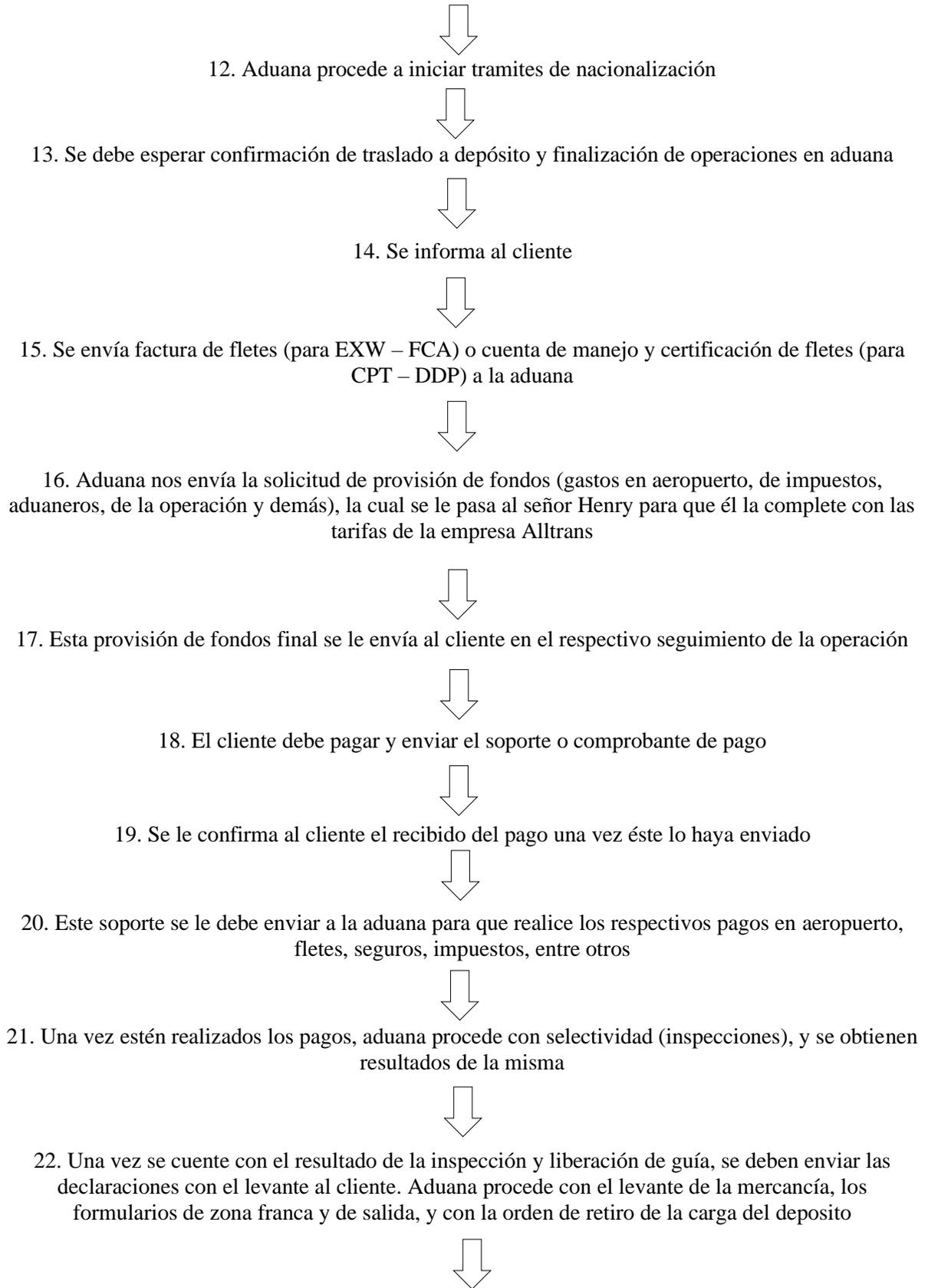
Una vez se tenga estos documentos, se debe enviar a aduana en el respectivo seguimiento de correos referente a la notificación inicial de la operación



10. Se espera la llegada de la carga y una vez haya confirmación de la misma al aeropuerto, se informa al cliente



11. Una vez llegue la carga, ésta es movilizada a deposito. Se solicita información acerca de a cuál deposito fue movilizada la carga y se informa al cliente



23. Se debe cotizar el transporte nacional, si el cliente lo desea. Este transporte debe retirar la carga del depósito y programar despacho hasta la ciudad de destino a las bodegas del cliente



24. Se debe estar en constante contacto con la aduana y el transporte para tener información del proceso



25. Una vez se confirme el retiro y despacho de la carga, se debe informar al cliente todo el proceso



26. Se espera la confirmación por parte del cliente, de la llegada de la carga a sus bodegas y se cierra la operación por medio del seguimiento de la misma.



27. Se entrega carpeta de la operación a gerencia para ser facturada

1.3.3. EXPORTACIÓN MARÍTIMA

- ✓ 1. El cliente nos informa y nos notifica la operación.
- ✓ 2. Se debe solicitar los documentos de la operación al cliente (al menos en copia) para revisión: factura comercial, lista de empaque y carta de responsabilidad
- ✓ 3. Revisar en factura: # de factura, fecha, moneda, término de negociación, forma de pago y operaciones matemáticas
- ✓ 4. Se solicitan los documentos originales y físicos y una vez se tengan, deben ser enviados a puerto (a la aduana correspondiente) para dar inicio a los tramites y notificarles la operación con la documentación en copia (vía email para adelantar), datos de las fechas estimadas de salida y llegada y demás información necesaria para el proceso
- ✓ 5. Se debe abrir seguimiento a la operación, tanto física (en la carpeta) como virtual, para ir notificando e informando todo al cliente

PARA TÉRMINOS DESDE EXW HASTA FOB

1. Se debe contactar al agente de carga (para LCL) o naviera (para FCL) con el que se vaya a realizar la operación y se debe notificarle que hay una operación y que se va a manejar la carga con ellos



2. El agente envía la aceptación del caso y envía el formato de reserva y los documentos que requieren para el cierre documental. Así como también las fechas del cut off (cierres documental y físico)



3. Se debe solicitar información de los itinerarios y fechas disponibles al agente o naviera



4. Se debe avisar y enviar estos itinerarios al cliente, quien nos confirma la fecha escogida (la cual depende de cuando él tenga lista la mercancía)



5. Luego, una vez confirmado el itinerario, se le avisa al agente o naviera y se debe proceder con la reserva, la cual debe ser enviada al agente o naviera para su confirmación



6. Una vez confirmada la reserva por parte del agente o naviera, se avisa al cliente que ya todo está listo para coordinar el despacho de la carga hacia el puerto. Este debe ser realizado con tiempo, de tal manera que la carga esté en puerto al menos 1 día antes del cierre documental. La confirmación de la reserva también debe ser enviada a puerto vía email



7. Una vez confirmado el despacho de la carga, se debe esperar la llegada de la misma al puerto. Mientras tanto, aduana elabora SAE y planillas de ingreso con los documentos de la operación



8. Se confirma la llegada de la carga a puerto y se le informa al cliente



9. Cuando llega la carga al puerto, el transporte debe reportarse y hay que estar pendiente que aduana le entregue documentos de ingreso (planillas) al transporte, quien también debe solicitar cita para ingresar



10. Una vez confirmado el ingreso de la mercancía a puerto se le informa al cliente por medio del seguimiento virtual. El transporte desconsolida (si es LCL) y aduana procede con la documentación del cierre documental y físico



11. Aduana nos envía la solicitud de provisión de fondos (gastos en puerto, aduaneros, de la operación y demás), la cual se le pasa al señor Henry para que él la complete con las tarifas de la empresa Alltrans. Esta provisión debe ser enviada al cliente en el seguimiento, quien debe enviar el soporte de pago para antes del zarpe de la mercancía, y éste debe ser enviado a la aduana



12. Aduana realiza selectividad a la carga (inspección) y se solicita el resultado para informarle al cliente



13. Una vez se cuente con el resultado de la selectividad y perfilacion por parte e la policia antinarcoicos, aduana nos informa que se realiza la debida inspeccion y se procede con el resto de la operaci3n



14. Aduana debe suministrarnos los documentos del cierre documental, los cuales debemos enviar al agente de carga para cumplir con el cierre, junto con el borrador del BL el cual es elaborado por nosotros y enviado al agente de carga, quien nos lo debe reenviar para su aprobaci3n y revisi3n final



15. Luego, el agente de carga notifica el llenado del contenedor y la finalizaci3n de operaciones antes del cierre documental (si es FCL). Si la carga es LCL, primero se procede con cierre documental y luego con el llenado del consolidado. Esto se le informa al cliente en el respectivo seguimiento



16. Una vez listo el cierre documental y f3sico, y el llenado, nos notifican que la mercancia est3 lista para embaque y se debe esperar el zarpe de la mercancia



17. Se debe confirmar el zarpe de la mercancia y se le informa al cliente



PARA T3RMINOS DESDE CFR HASTA DDP (CONTINUA EL PROCESO)

19. Se coordina el transporte internacional de la operaci3n, siendo pagado desde origen. Este valor del flete debe ir discriminado en la factura comercial del cliente

- ✓ Se debe solicitar cuenta de manejo de gastos en origen al agente de carga o naviera, los cuales deben ser cancelados por el cliente



20. Con la confirmaci3n de la llegada de la carga a destino, se procede con el cierre de la operaci3n por medio del seguimiento de la misma, una vez aduana nos env3e el documento de declaraci3n de exportaci3n (DEX), inform3ndole y envi3ndole al cliente en el respectivo seguimiento



21. Se entrega carpeta de la operaci3n a gerencia para ser facturada

1.3.4. EXPORTACIÓN TERRESTRE

- ✓ 1. El cliente nos informa y nos notifica la operación
- ✓ 2. Se debe solicitar los documentos de la operación al cliente (al menos en copia) para revisión: factura comercial, lista de empaque y certificado de origen
- ✓ 3. Revisar en factura: # de factura, fecha, moneda, término de negociación, forma de pago y operaciones matemáticas
- ✓ 4. Se solicitan los documentos originales y físicos y una vez se tengan, deben ser enviados a la frontera en Ipiales (a la aduana Andinos) para dar inicio a los tramites y notificarles la operación con la documentación en copia (vía email para adelantar), datos de las fechas estimadas de salida y llegada y demás información necesaria para el proceso
- ✓ 5. Se debe abrir seguimiento a la operación, tanto física (en la carpeta) como virtual, para ir notificando e informando todo al cliente

PARA TÉRMINOS DESDE EXW HASTA FCA

1. Se debe contactar al cliente para solicitar información acerca de cuándo estará lista la mercancía y cuando va a despacharla a Ipiales, y se informa a la aduana



2. El cliente envía la mercancía a Ipiales y nos notifica y confirma el envío. Luego aduana nos confirma la llegada de la carga a Ipiales y se debe informarle al cliente en el seguimiento



3. Una vez contemos con documentación de la operación, se procede a realizar la solicitud de provisión de fondos (gastos en aduana, bodegajes, de la operación y demás), la cual es hecha por el señor Henry con las tarifas de la empresa Alltrans. Esta provisión debe ser enviada al cliente en el seguimiento, quien debe enviar el soporte de pago para antes del cruce de la mercancía. Realizado el pago se le confirma recibido al cliente.



4. Una vez está la carga en bodega en aduana en Ipiales, aduana realiza revisión y descargue de la mercancía y nos envía registro fotográfico, el cual se le envía al cliente, si éste lo solicita



5. Una vez realizado el pago de fondos de la operación por parte del cliente, se le notifica a la aduana autorización para proceder a coordinar el cruce de frontera con orden de cargue



6. Aduana realiza demás procedimientos aduaneros y envía estatus general de la carga. Adicional, envía la solicitud de autorización de embarque (SAE), la cual debe ser enviada al cliente en el seguimiento



7. Se procede a realizar cruce de la mercancía, el cual aduana nos confirma. Se le debe avisar al cliente con los datos del día y la hora del cruce



8. Una vez cruce mercancía, aduana nos envía el documento de transporte carta porte (CPI), el cual debe ser enviado al cliente en el seguimiento virtual y llenarlo en el formato físico



9. Con la confirmación del cruce de frontera de la mercancía, se procede con el cierre de la operación por medio del seguimiento de la misma, una vez aduana nos envíe el documento de declaración de exportación (DEX), informándole y enviándole al cliente en el respectivo seguimiento

PARA TÉRMINOS DESDE CPT HASTA DDP (CONTINUA EL PROCESO)

10. Se coordina y se cotiza el cruce de frontera y el transporte internacional de la operación, siendo pagado desde origen, con una empresa autorizada para realizar cruce internacional. Este valor del flete debe ir discriminado en la factura comercial del cliente



11. Se debe informarle y notificarle a la aduana que el proceso es término CPT, y se debe enviarle peso, volumen y cantidad de piezas de la mercancía; solicitando cotización del paso de frontera



12. Aduana nos envía el valor y se le notifica al cliente



13. Una vez aceptado, el cliente nos envía la factura definitiva donde debe discriminar el valor del flete



14. Con la mercancía lista para despacho, se procede con los procedimientos aduaneros mencionados en el proceso exw-fca y con el proceso y coordinación del cruce de frontera



15. Se espera la confirmación de la llegada de la carga a destino y se procede con el cierre de la operación por medio del seguimiento de la misma, una vez aduana nos envíe el documento de declaración de exportación (DEX), informándole y enviándole al cliente en el respectivo seguimiento



16. Se entrega carpeta de la operación a gerencia para ser facturada

2. BENEFICIOS DEL MANUAL

- Fácil acceso
- Simplificación y optimización del tiempo en los procesos
- Recopilación total de información
- Automatización de la comunicación por medio del sistema de seguimiento
- Guía extra para la persona encargada
- Soporte para el área de operaciones
- Mayor eficiencia y eficacia por parte de la persona encargada