

**INFORME DE PRACTICA EN LA AGENCIA DE ADUANAS MARIANO
ROLDAN S.A. NIVEL 1 BIC**

Elaborado por:

Luis Felipe Agudelo Alvarez

Asesor: Juan Carlos Escalante

Cooperador: Luisa Fernanda Pino Pineda

Nombre del Programa académico: Negocios internacionales

Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria

Ciencias administrativas y económicas

Medellín

2023

Resumen

La agencia de aduanas Mariano Roldán S.A Nivel 1 BIC se dedica a la prestación de servicios logísticos de comercio exterior, es un intermediario aduanero que tiene como fin colaborar con las autoridades aduaneras en la estricta aplicación de las normas relacionadas en materia de comercio exterior, la empresa cuenta con diferentes oficinas alrededor del país, como lo son las ciudades de Buenaventura, Cartagena, Medellín, Bogotá, entre otros. Las áreas de comercio exterior son importaciones y exportaciones; en importaciones se tiene intermediación en las compras de los clientes en el exterior y en cuanto a exportaciones se tiene intermediación en las ventas de los clientes al extranjero.

El proceso de prácticas se llevó a cabo en el área de importaciones, en esta área el practicante desarrollo funciones como digitación radicación, aceptación y levanté de declaraciones de importación, elaboración de certificado de inspección sanitaria de mercancías para consumo humano, manejo y direccionamiento de correos electrónicos del cliente Cueros Vélez, entre otras. El aprendiz aportó a su área con su disciplina y responsabilidad en cada una de las tareas asignadas, permitiendo así una mayor agilidad en los procesos de importación. En general el escenario de práctica logro fortalecer los conocimientos adquiridos previamente en la universidad, además se forjo en el practicante el trabajo en equipo, la disciplina y el respeto.

Palabras claves: Importaciones, Aduana, comercio exterior, clientes, logística, empresa.

Abstract

The customs agency Mariano Roldán S.A. Level 1 BIC is dedicated to providing logistics services for foreign trade. It is a customs intermediary whose purpose is to collaborate with customs authorities in the strict application of regulations related to foreign trade. The company has various offices throughout the country, such as in the cities of Buenaventura, Cartagena, Medellín, Bogotá, and others. The areas of foreign trade include imports and exports. In imports, they provide intermediary services for clients' purchases from abroad, and in exports, they assist clients in selling to foreign markets.

The internship took place in the import area. In this area, the intern performed tasks such as data entry, document submission, acceptance, and processing of import declarations, preparation of certificates for the sanitary inspection of goods for human consumption, and handling and management of emails for the client Cueros Vélez, among other responsibilities. The intern contributed to the department with discipline and responsibility in each of the assigned tasks, resulting in greater efficiency in the import processes. Overall, the internship experience strengthened the knowledge previously acquired at the university and helped the intern develop skills in teamwork, discipline, and respect.

Key Words: Imports, customs, foreign trade, customer, logistic, company.

1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESCENARIO DE PRÁCTICA

Aspectos organizacionales

La Agencia de aduanas Mariano Roldán S.A. Nivel 1 BIC fue fundada el 29 de diciembre de 1978, con el fin de prestar servicios logísticos de comercio exterior en agenciamiento aduanero, actualmente cuenta con 6 oficinas en las ciudades de Bogotá, Buenaventura, Cali, Cartagena, Urabá y Medellín. Su oficina principal está situada en la ciudad de Medellín, ubicada en el centro comercial Almacentro, presta los servicios aduaneros a diferentes empresas.

Tiene como misión ser aliado de los clientes por medio de prestación de servicios logísticos de comercio exterior; teniendo en cuenta valores como la honestidad, calidad y la ética; generando beneficios a empleados y accionistas; altamente comprometidos con el país. Como visión busca ser un grupo líder en la prestación de servicios logísticos, siendo competitivos, innovadores y confiables en el mercado.

La empresa es una sociedad BIC (Sociedad de Beneficio e interés colectivo), es decir que combina su actividad comercial y económica con acciones que benefician el bienestar de los trabajadores, esto con el fin de influir en la equidad del país y contribuir en la protección del ecosistema. Además, es importante destacar la certificación BASC (Business Alliance for Secure Commerce) y OEA (Operador Económico Autorizado) con que cuenta la empresa, certificaciones que permiten disminución de costos y riesgos en los procesos, apoyo en el sistema de gestión en control y seguridad, simplificación de trámites, promulgación de un comercio seguro y alta competitividad.

Actividades asignadas

Las actividades asignadas por la cooperadora Luisa Fernanda Pino tienen como fin colaborar e intervenir en los procesos de comercio exterior que tienen los clientes, las actividades de apoyo realizadas son:

- Apoyar al equipo de trabajo en la radicación y aceptación de las declaraciones de importación, teniendo en cuenta los diferentes documentos soportes como lo son: lista de empaque, factura comercial, documento de transporte, certificación de fletes, mandato, seguro, etc.
- Gestionar liberaciones de guías áreas de mercancías que llegan en la ciudad de Medellín.
- Realizar certificados de inspección sanitaria cuando la mercancía lo requiere (importaciones de alimentos, medicamentos, productos químicos, etc)
- Solicitar pre inspección de mercancías ante la DIAN, antes de que se vaya a nacionalizar la mercancía en el territorio nacional.
- Solicitar levante de mercancía para que el cliente pueda disponer de la mercancía cuando esta haya ingresado al territorio nacional cumpliendo con la legislación aduanera.
- Enviar recibos de pago de las declaraciones a los diferentes clientes para que estos realicen el pago.
- Archivar documentos soportes de las declaraciones de importación que ya tuvieron levante para que estos documentos sean almacenados por un tiempo determinado (5 años contados a partir de la fecha de aceptación de la declaración de importación) como lo exige la DIAN (Dirección de impuestos y aduanas nacionales).
- Digitar declaraciones de importación de pedidos que realizan los diferentes clientes.
- Actualizar la llegada de declaraciones anticipadas para posteriormente solicitar selectividad de la declaración de importación.

- Actualizar ETAS (Fechas estimadas de arribo de la mercancía) en la plataforma admaro.
- Direccionar y manejar diferentes correos electrónicos que envía el cliente Cueros Vélez

Áreas de la empresa

La empresa cuenta con diferentes áreas, como lo son: el área de archivo, área de sistemas, contabilidad, gestión humana, Calidad y seguridad y el área operativa que se divide en exportaciones e importaciones.

El área de archivo está conformada por Yesenia Tascón y Shirley Ramírez, esta área se dedica a recibir, gestionar y mantener la documentación de los soportes de una declaración de importación para organizarla y almacenarla de una manera adecuada teniendo en cuenta las exigencias de la DIAN.

El área de sistemas está conformada por Juan Fernando Rodríguez y Joseph Martínez, este departamento es el encargado de mantener un funcionamiento eficiente en la infraestructura tecnológica de la organización, son los encargados de brindar soporte técnico a los equipos y software con que cuenta la empresa. Para el área operativa este departamento es importante ya que se necesita de un buen funcionamiento de los equipos de cómputo y software para cumplir las tareas de una manera eficiente.

Por otra parte, el área de gestión humana y nómina está conformada por Jenny Zuluaga, esta área busca principalmente un reclutamiento y selección de buenos empleados para que las funciones en la empresa se desarrollen de una manera adecuada. Además, busca actividades que permiten la buena relación entre empresa y empleados.

Un área fundamental para el funcionamiento de la empresa es el área de contabilidad, conformada por Aura Arias, Natalia Flórez, Saúl Moriel, Laura Ruiz, entre otras personas. Donde en MAROL (Agencia de aduanas Mariano Roldán) esta área lleva a cabo un registro de las transacciones financieras que tiene la organización. Por otro lado, va muy de la mano con el área de importaciones ya que contabilidad realiza pago de bodegajes de mercancías, de ROP de diferentes clientes, solicitudes invimas y está pendiente de los cobros que se deben de realizar a los clientes por los servicios prestados de la agencia de aduanas.

Es importante destacar el área de calidad y seguridad, es liderada por Aidalit Holguín, donde la función principal es garantizar seguridad y calidad en los servicios que ofrece la agencia de aduanas, cumpliendo con los requisitos legales y la legislación aduanera. Además, esta área previene los riesgos relacionados con un comercio exterior desleal e inseguro como lo puede ser: corrupción, contrabando, terrorismo, entre otros. Por otro lado, es un área que tiende a que las certificaciones de la empresa BASC (Business Alliance for Secure Commerce) y OEA (Operador económico autorizado) se lleve a cabo en los periodos que se requiere. Es importante destacar que cuando un cliente quiere contar con los servicios de la agencia de aduanas, este primero debe es estudiado en esta área para garantizar que sus prácticas económicas pueden garantizar un comercio exterior seguro.

El área operativa está dirigida por una directora operativa la cual es Maritza Rodríguez, esta área se divide en exportaciones e importaciones, el área de exportaciones es la encargada de prestar el servicio logístico y aduanero a aquellos clientes que quieren expandir sus productos a nivel internacional.

El área de importaciones es donde se está llevando a cabo el proceso de práctica, esta área tiene como fin actuar como intermediario entre las empresas que desean importar y las autoridades

aduaneras, prestando un servicio logístico y aduanero que satisfaga las necesidades del cliente ante lo que deseen importar del extranjero.

El área de importaciones se divide por equipos de trabajo, liderado por un coordinador aduanero, cada coordinador aduanero está encargado de una cantidad de clientes. En el equipo de trabajo donde se está llevando a cabo el proceso de práctica está liderada por la coordinadora Luisa Fernanda Pino, conformada por un grupo de trabajo que se divide en digitadores como lo son: Yhiver Hernández, Luz Albany Valle, Sulay Montes y Andrés Marín; estas personas son las encargadas de realizar las declaraciones de importación. Los auxiliares conformados por Manuela Alvarez y Luis Felipe Agudelo, encargados de apoyar a las personas que realizan las declaraciones de importación en la radicación, aceptación, envío de ROP (recibo oficial de pagos), selectividad, actualización de llegadas de mercancías y un revisor el cual es Jairo Gómez, donde su función principal es revisar las declaraciones de importación antes de que estas sean presentadas ante la DIAN (dirección de impuestos y aduanas nacionales). El equipo de trabajo cuenta con cliente como: Cueros Vélez S.A.S., Cooperativa Colanta, T clock S.A.S, G.M.P Productos químicos, Recya, químicos y plásticos, alltex, entre otros.

Para poder desempeñar las funciones en el área se requiere del software admaro, allí observamos la trazabilidad de los diferentes pedidos, información de clientes, documentos soportes que lleva un pedido, entre otros aspectos. El software aprocom donde se llevan a cabo las declaraciones de importación, radicación, aceptación, solicitud de ROP y levante de mercancía, Siglo XXI siendo la página de la DIAN que permite la realización de diferentes tareas que se gestionan en aprocom (radicación, aceptación, solicitud de levante, entre otras) y el correo electrónico con la plataforma teams que garantiza que entre todos se tenga una comunicación efectiva para un apoyo en los diferentes procesos que se llevan a cabo.

2. PLANEACIÓN

Actividades desarrolladas en el proceso de práctica

<p>Actividad</p>	<p>Objetivo, propósito o necesidad a la cual responde la actividad</p>	<p>Recursos físicos y humanos necesarios para el cumplimiento de la actividad (capacitaciones, software, material didáctico, espacio físico, conferencista, entre otros)</p>
<p>Radicación y aceptación de declaraciones de importación.</p>	<p>Presentar ante la DIAN los diferentes documentos soportes que tiene la declaración de importación.</p>	<p>Recurso humano: Auxiliares de comercio exterior, coordinadora aduanera revisor.</p> <p>Recurso Físico: Software admaro, aprocom y siglo XXI, correo electrónico, computador y escritorio, Oficina, impresora, Documentos físicos.</p>

<p>Realización de CIS(Certificado de Inspección Sanitaria) de mercancías como alimentos, medicamentos y productos químicos.</p>	<p>Digitar en el sistema invima la información amparada en el certificado de análisis, lista de empaque y factura comercial, con el fin de generar el certificado CIS que es necesario para la nacionalización de mercancías que son para consumo humano en el territorio nacional.</p>	<p>Recurso humano: Auxiliares de comercio exterior, Coordinadora aduanera), Revisor (Jairo Gómez)</p> <p>Recurso Físico: Página web invima, software admaro, computador, escritorio, correo electrónico, lapiceros, Página web Davivienda.</p>
<p>Gestionar liberaciones de guías aéreas de las mercancías que llegan a la ciudad de Medellín</p>	<p>Solicitar ante el coordinador logístico la liberación de la guía aérea con el agente de carga encargado de la carga, cuando la mercancía llega al territorio nacional</p>	<p>Recurso humano: Coordinador logístico, coordinadora aduanera, agentes de carga.</p> <p>Recurso Físico: Software admaro, Software aprocom, Siglo XXI, Correo electrónico, Documento de transporte, escritorio, computador.</p>

<p>Solicitar levante de la mercancía</p>	<p>Solicitar selectividad a la DIAN de la mercancía, para que esta sea puesta a disposición del cliente, para esta solicitud se puede tener levante físico y automático.</p>	<p>Recurso humano: Coordinadora aduanera, Auxiliar de comercio exterior y revisor.</p> <p>Recurso Físico: Software admaro, Software aprocom, Siglo XXI, Correo electrónico, escritorio, computador.</p>
<p>Digitar declaraciones de importación</p>	<p>Realizar las declaraciones de importación de los diferentes pedidos de los clientes, teniendo en cuenta los documentos soportes.</p>	<p>Recurso humano: Coordinadora aduanera y revisor.</p> <p>Recurso Físico: Software admaro, Software aprocom, Software alas, Correo electrónico, escritorio y computador.</p>
<p>Enviar ROP (recibo oficial de pagos) y solicitar anticipo de mercancías</p>	<p>Solicitar el pago de los tributos aduaneros al cliente.</p> <p>Enviar el anticipo de la operación que está llevando el cliente antes de que la</p>	<p>Recurso humano: Coordinadora aduanera, digitares, auxiliar de comercio exterior.</p> <p>Recurso físico: software admaro, software aprocom, siglo</p>

	mercancía tenga levante	XXI, correo electrónico, microsoft teams, computador y escritorio.
--	-------------------------	--

3. RESULTADOS

Actividad realizada	Logros significativos	Aspectos de mejora, sugerencias o recomendaciones (si aplica)
<p>Radicar y aceptar de importación de declaraciones de importación</p>	<p>-Se logró aprender a radicar y aceptar declaraciones de importación por medio de la plataforma Siglo XXI de la DIAN, esto ayuda a tener otra alternativa para realizar esta función cuando el software de la empresa (Aprocom) no está funcionando de una forma correcta.</p> <p>-Se alcanzó identificar los documentos soportes de las diferentes declaraciones de importación, esto ayuda a realizar el proceso de radicación y aceptación en el menor tiempo posible.</p>	<p>Se recomienda implementar una lista en Excel donde se relacione como es el pago de las declaraciones de importación de cada cliente que se maneja a la hora de aceptar la declaración, esto con el fin de no cometer errores.</p>
<p>Realizar certificado</p>	<p>-Se consiguió realizar</p>	<p>Al realizar un</p>

de inspección sanitaria	certificados de inspección sanitaria de mercancías del cliente colanta que contienen más de 20 lotes, al llevar a cabo este proceso se tiene mayor agilidad a la hora de realizar un certificado de inspección en otros procesos.	certificado de inspección sanitaria se sugiere agendar inmediatamente la inspección, esto ayuda a ahorrar tiempo y que el proceso de la emisión del certificado sanitario sea en un tiempo mucho más corto.
Enviar recibos de pago de las declaraciones de importación a los clientes	-Se logró solicitar el recibo de pago de una forma más ágil por medio de la plataforma aprocom, adicionalmente se consiguió aprender a solicitar los recibos de pago por medio de la plataforma siglo XXI, esto ayuda a tener otra alternativa cuando el software aprocom no esta funcionando.	
Digitar declaraciones de importación de pedidos que envía el cliente Alltex S.A	Se logró identificar las diferentes referencias, términos de negociación y proveedores que el cliente maneja, esto ayuda a realizar las declaraciones de importación de una manera más eficiente y se evitan la mayor cantidad de errores posibles.	
Archivar los documentos de importación de las declaraciones de importación	Se logró organizar de una forma organizada los diferentes documentos soportes que llevan las declaraciones, así logrando	Se recomienda tener una carpeta por cada cliente cada vez que se entreguen documentos de importación,

	identificar cuáles son los documentos necesarios que deben ir archivados	esto puede lograr que a la hora de buscar los documentos se encuentren de una forma más fácil y que el archivo en la empresa no se acumule tanto .
Direccionar los diferente correos electrónicos que envía el cliente Cueros Vélez	Se consiguió identificar cada uno de los correos electrónicos que el cliente envía para así poder saber que se debe de hacer con cada uno de estos. Se logró agilizar las operaciones del cliente Cueros Vélez, los pedidos se pudieron abrir de una forma más rápida y el correo electrónico de la cooperadora pudo evacuarse de una forma más ágil.	

4. CONCLUSIONES

-Las prácticas en la Agencia de aduanas Mariano Roldan S. A. Nivel 1 BIC permiten adquirir conocimiento en todo lo relacionado con el comercio exterior, es una empresa que logra formar y educar a los empleados como personas y enseña gran cantidad de procesos que se llevan a cabo en importaciones y exportaciones en el comercio exterior.

-La empresa permite poner a prueba todos los conocimientos y conceptos adquiridos durante la carrera, en cada uno de los procesos y tareas se tiene retroalimentación de información para que las tareas desempeñadas en la empresa se hagan de una forma adecuada.

-Durante las prácticas se pudo aportar disciplina, responsabilidad, trabajo en equipo, compromiso, creatividad y conocimiento teórico adquirido en diferentes clases, con la ayuda del equipo de trabajo se logró fortalecer falencias que en un principio se tenían a la hora de llevar a cabo un proceso en la empresa.

-Al comienzo de las prácticas muchos conceptos no se tenían claros, por lo cual algunos procesos y funciones que se llevaban a cabo en la práctica no se realizaban de una forma ágil, pero a medida que las funciones se iban desarrollando de una forma continua, las funciones se desarrollaban de una forma adecuada.

5. REFERENCIAS

ICECOMEX. (15 de agosto de 2008). *Agencia de aduana* [Blog]. Universidad Icesi. <https://www.icesi.edu.co/blogs/icecomex/2008/08/15/agencia-de-aduana/>

Mariano Roldán S.A. (s.f). *Historia de Marol* Sitio web de Mariano Roldán S.A.https://marol.com.co/sitioweb/?page_id=43

6. ANEXOS

Figura 1

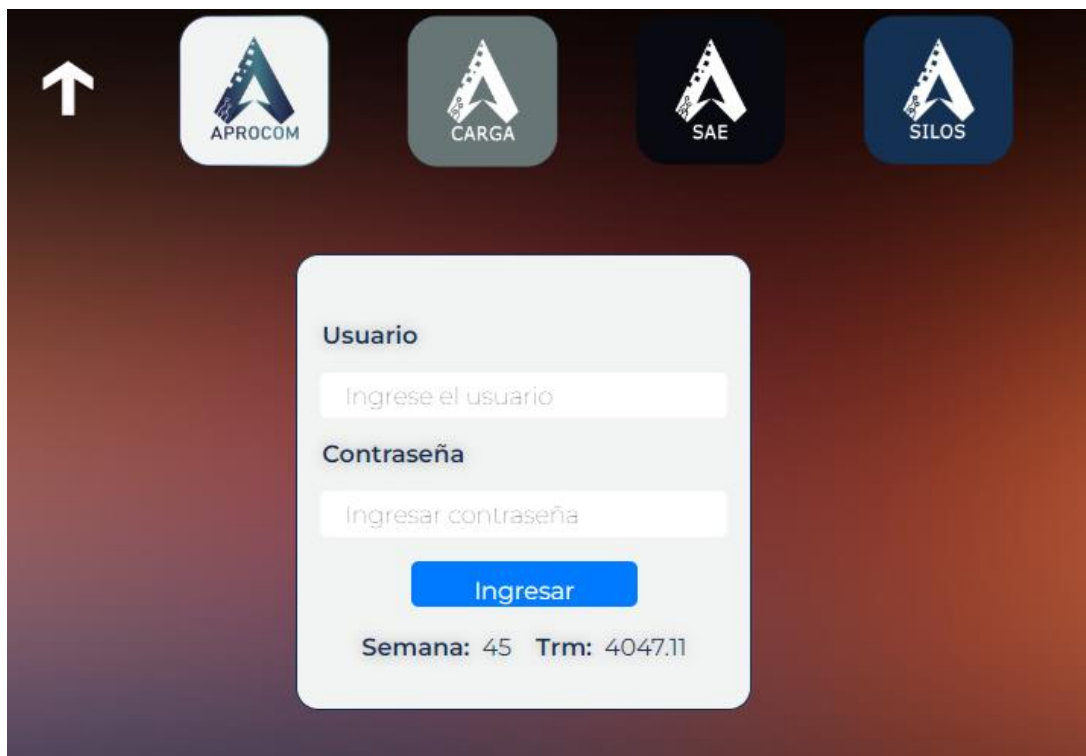
Software admaro



Software utilizado en la empresa Marol para actualizar el estado de cargamentos de los diferentes pedidos que tienen los clientes.

Figura 2

Software aprocom



Software usado en marol para la radicación, aceptación, digitación y levante de las declaraciones de importación.