

# **IMPO-LINE Plataforma de importación dirigida a pequeños clientes de Siaco**

Alejandra Fernández Castro

Diana Sofía Oviedo Ballesteros

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ciencias Económicas Administrativas

Programa de Negocios Internacionales

Bogotá D.C

2019

**IMPO-LINE Plataforma de importación dirigida a pequeños clientes de Siaco**

Alejandra Fernández Castro

Diana Sofía Oviedo Ballesteros

Director

Llanet Suárez Galeano

Trabajo de grado para optar al título como profesional de Negocios Internacionales.

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de Negocios Internacionales

Bogotá D.C

2019

## **Resumen**

La agencia de aduanas Siaco es una de las principales empresas de agenciamiento aduanero en el país, forma parte del grupo Repremundo el cual es el conjunto de siete empresas que se dedican a desarrollar diferentes especialidades de comercio exterior, Siaco se enfoca en realizar asesoría y ejecutar procesos de importación y exportación principalmente, cuenta con grandes clientes que realizan esas operaciones en grandes cantidades y de forma continua, el manejo que le da la empresa a esos clientes es de forma anticipada y sistematizada a todos sus procesos; por ello no se presentan grandes problemas para brindar el servicio. Sin embargo, se identificaron problemas en las importaciones para pequeños clientes. Por demoras en el proceso de la operación se han presentado atrasos, multas e incumplimiento ante el cliente. Por esta razón, en este trabajo se ha propuesto un apoyo digital, el cual va a ser un contacto directo entre la empresa y esos pequeños clientes que se beneficiarían de una plataforma que les permita ejecutar sus procesos paso a paso.

*Palabras clave:* importación, clientes, operaciones, plataforma, empresa, aduanas, comercio exterior.

## **Abstract**

The Siaco customs agency is one of the main customs agency companies in the country, it is part of the Repremundo group which is the set of 7 companies that are dedicated to developing different foreign trade specialties, Siaco focuses on advising and executing processes Import and export mainly, has large clients that perform these operations in large quantities and continuously, the management that gives the company to those customers is in advance and systematized to all its processes, so there are no major problems to provide the service But import problems were identified for small customers, due to delays in the operation process there have been delays, fines and non-compliance with the client, for this reason in this work a digital support has been proposed, which will be a Direct contact between the company and those small clients that would benefit from a platform that allows them to execute their processes step by step.

*Keywords:* import, customers, operations, platform, company, customs, foreign trade.

## Tabla de contenidos

Introducción .....	9
Planteamiento del problema .....	11
Pregunta de investigación .....	11
Objetivos .....	12
Objetivo general .....	12
Objetivos específicos .....	12
Justificación .....	13
Marco referencial .....	14
Marco contextual .....	14
Misión .....	15
Visión .....	15
Infraestructura física .....	17
Ranking de agencias diciembre 2018 .....	18
Plan estratégico .....	19
Marco teórico .....	21
Teoría de la ventaja competitiva .....	21
Modelo de valor de Treacy Wiersema .....	22
Metodología .....	24
Descriptiva .....	24
De campo .....	24
Capítulo I: Proceso de importación e identificación del problema .....	26
Capítulo II: analizar las necesidades del cliente y formulación de soluciones .....	29
Proceso de importación .....	29
Capítulo III: identificar si el sistema lograra disminuir el problema .....	35
Componentes de la plataforma .....	37
Diseño principal .....	39
Solicitud de cotización .....	41
Perfil de usuario .....	42
Mapa de procesos .....	43
Estado de procesos .....	44

Portal de comunicaciones .....	45
Portal de pagos.....	46
Conclusiones .....	48
Recomendaciones.....	49
Referencias .....	50

## Lista de figuras

Figura 1. Valores del Grupo Repremundo. (Repremundo, 2019). Autoría propia.....	16
Figura 2. Sucursales nacionales de la agencia Siaco (REPREMUNDO, 2019) .....	17
Figura 3. Servicios de almacenamiento Repremundo. (REPREMUNDO, 2019).....	19
Figura 4. Disciplinas de valor (Treacy & Wiersema, 1995. Autoría propia. ....	22
Figura 5. Importaciones 2016- 2019. (DANE,2019).....	30
Figura 6. Inicio de la plataforma IMPO-LINE. Autoría propia .....	39
Figura 7. Componentes de la plataforma virtual. Autoría propia.....	40
Figura 8. Ventana de registro nuevo usuario IMPO-LINE Autoría propia.....	41
Figura 9. Solicitud de cotización IMPO-LINE. Autoría propia. ....	42
Figura 10. Perfil de usuario IMPO-LINE. Autoría propia. ....	43
Figura 11. Mapa de procesos IMPO-LINE. Autoría propia.....	44
Figura 12. Estado de procesos IMPO-LINE. Autoría propia. ....	45
Figura 13. Portal de comunicaciones IMPO-LINE. Autoría propia.....	46
Figura 14. Portal de pagos IMPO-LINE. Autoría propia. ....	47

## Lista de tablas

Tabla 1.....	14
Tabla 2.....	18
Tabla 3.....	31

## Introducción

El presente trabajo busca encontrar solución a un problema muy común que se presenta en la agencia de aduanas Siaco, el cual es que las pequeñas empresas o pequeños importadores regularmente no cuentan con el conocimiento necesario del proceso de importación y no conocen con seguridad los pasos y trámites a seguir para que sus operaciones sean totalmente exitosas, esto genera muchos riesgos lo cual puede causar demoras y sobrecostos. Este problema no solo afecta a los clientes sino a la empresa en general, ya que son estos los que representan a los clientes legalmente ante la DIAN. Realizar los procesos de estos clientes se torna tedioso para las personas encargadas de los mismos ya que muchas veces no pueden avanzar en sus funciones por falta de documentos e información necesaria que debe presentar el cliente. El propósito del siguiente trabajo es encontrar la forma de disminuir el problema que causa conflicto en la agencia de aduanas Siaco.

Dado lo anterior, el proyecto busca dar solución a un problema específico que se presenta en el departamento de Sodimac, que son los encargados de los pequeños clientes importadores. La solución que se plantea es diseñar un portal web, que ilustre a los pequeños clientes el paso a paso y les indique cuales son documentos necesarios que deben presentar para iniciar una operación. La metodología que se implementó para desarrollar el trabajo es descriptiva y de campo ya que se analizó todo el proceso de importación y se identificó en donde se presenta y las razones que generan los inconvenientes. Después de analizar e interpretar la información se encuentra el error, a partir de esto se plantea el plan adecuado para dar solución a la situación.

Por medio de una estrategia de organización y de solicitud adelantada de los documentos, se diseñó a lo largo del documento una ruta importadora, con el objetivo de ofrecer una plataforma que identifique la finalidad del cliente y que desarrolle un aproximado en costos de operación, la cual incluya requerimientos logísticos y de personal necesarios, entre otros aspectos por gestionar para que el cliente y la empresa logren cumplir sus operaciones con éxito. El trabajo abarca el estudio detallado de todo el proceso de importación de los pequeños clientes, pretende identificar no solo el problema, sino las causas y efectos que puede generar. Luego se plantea el diseño de la plataforma para que cumpla con las necesidades que requieren tanto el cliente como la empresa.

Para el desarrollo de este trabajo se plantearon tres capítulos: inicialmente se realiza la descripción de la empresa, departamento y de los procesos que se realizan para la identificación del problema. En la segunda parte se analiza todo el proceso de importación de los pequeños clientes y

se determinan las necesidades de estos. Finalmente, en el tercer capítulo se desarrolla la propuesta que pretende erradicar o disminuir el problema y se describe el funcionamiento de la estrategia planteada.

### **Planteamiento del problema**

La empresa Agencia de Aduanas Siaco se divide en varios departamentos, uno de ellos es Sodimac que se encarga de ejecutar, controlar y supervisar las importaciones de los grandes clientes como es Homecenter, Arturo calle y H&M. De igual forma se encargan de realizar las operaciones de pequeños clientes como lo son Colchones el Dorado, Orange Business, Bimba y Lola, Bimbo y muchos clientes más que realizan pequeñas o esporádicas importaciones, son empresas que contratan los servicios de Siaco para importar aproximadamente dos veces por mes; al ser clientes poco frecuentes y sin fecha exacta de solicitud para la importación, se presentan problemas muy comunes como la falta de documentos originales para dar apertura a la operación, declaraciones aduaneras demoradas o sin realizar por falta de datos necesarios para diligenciarlas, o cualquier requisito por pequeño que sea genera demoras en el proceso, estancamientos y a veces el no poder cumplir con la operación a tiempo. Cabe resaltar que el cliente requiere que su proceso sea lo más pronto posible y al no ser clientes frecuentes no cuentan con la preparación, información o los documentos completos que requieren los operarios de Siaco para poder iniciar la importación.

Estas operaciones no tienen una fecha prevista por esta razón los que se encargan de estos clientes no se encuentran preparados con anticipación, caso contrario con los grandes clientes, que en sus sistemas llevan las operaciones adelantadas mínimo un mes y todo su proceso se encuentra debidamente sistematizado y controlado con anticipación para evitar cualquier tipo de inconveniente y si se presenta poderlo solucionar con tiempo.

Este problema perjudica no solo al cliente que requiere la mercancía lo más pronto posible sino de igual manera a la empresa, además crea presión en los trabajadores encargados de desarrollar las operaciones. Este inconveniente puede abarcar temas muchos más delicados como contraer sanciones o multas por parte de la DIAN, que es la entidad encargada de regular las transacciones de comercio internacional. Siaco para poder brindar el servicio al cliente asume toda la responsabilidad legal que incurre en la importación y es quien debe responder por el manejo, la eficiencia y transparencia del proceso no solo ante el cliente, también frente a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

### **Pregunta de investigación**

¿Podría el diseño e implementación de una plataforma virtual ayudar a disminuir los problemas de importación de los pequeños clientes?

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar a través de medios tecnológicos, una plataforma que facilite las operaciones de importación, dirigida especialmente a los pequeños clientes, para que puedan acceder a los servicios de agenciamiento aduanero ofrecidos por la empresa de forma virtual, con acceso a los pasos necesarios para realizar la operación de importación de forma puntual y efectiva.

### **Objetivos específicos**

1. Analizar el proceso de importación de los pequeños clientes e identificar en dónde se encuentran los errores que generan retrasos en la operación.
2. Estudiar las necesidades del cliente y plantear el sistema exclusivo para solucionar demoras en las importaciones de pequeños clientes.
3. Examinar si el sistema lograra disminuir el problema y desarrollar el manual de funciones y uso del mismo.

### **Justificación**

De acuerdo con las exigencias del problema que se presenta, el objetivo es brindar una solución que pueda contribuir positivamente al mejoramiento de las funciones que se realizan en la agencia de aduanas Siaco. La propuesta a mejorar este aspecto es el diseño de una herramienta virtual que permita mejorar el servicio y los procesos para el cliente y la empresa, la cual pueda asistir toda la operación de importación, auxiliando a las partes para que cooperen y como resultado de una importación exitosa.

En consecuencia, el diseño planteado al final del documento aspira ser un soporte que ayude a una mayor calidad no solo en las operaciones, sino que aporte positivamente a las personas involucradas para que logren disminuir problemas que se tornan tediosos al momento de dar cumplimiento a sus funciones. De igual manera que la herramienta permita a la empresa ser más competitiva en el mercado, innovando en tecnología y la creación de herramientas virtuales para brindar un mejor servicio.

## Marco referencial

### Marco contextual

El grupo Repremundo es un grupo empresarial fundado en 1980 por Alberto Serrano Rueda el cual actualmente es el representante legal del grupo junto a sus hijos, los cuales manejan las diferentes empresas que componen el grupo empresarial. La empresa está consolidada en el país desde hace más de 30 años cuenta con una gran trayectoria y crecimiento a través de los años, actualmente se consolida como una de las mejores empresas que brinda servicios de comercio internacional en Colombia, a continuación, se ilustra la historia y hechos representativos de la empresa a través de los años.

Tabla 1.

#### *Historia del grupo Repremundo*

1980	Representaciones del mundo fue fundada con el propósito de prestar el servicio de asesoramiento y gestión en el área de las importaciones y exportaciones, manteniendo durante este periodo la filosofía de brindar a sus clientes un servicio superior a los estándares del mercado.
1995	Dando cumplimiento al Decreto 2532 expedido por el Ministerio de Comercio Exterior, Repremundo se diversificó en tres empresas especializadas en cada una de las áreas que comprende el comercio exterior, constituyéndose así el Grupo Repremundo: Map Cargo (Agente de carga internacional), Repremundo (Deposito habilitado), Siaco (Sociedad de intermediación aduanera).
1980	Representaciones del mundo fue fundada con el propósito de prestar el servicio de asesoramiento y gestión en el área de las importaciones y exportaciones, manteniendo durante este periodo la filosofía de brindar a sus clientes un servicio superior a los estándares del mercado.
1995	Dando cumplimiento al Decreto 2532 expedido por el Ministerio de Comercio Exterior, Repremundo se diversificó en tres empresas especializadas en cada una de las áreas que comprende el comercio exterior, constituyéndose así el Grupo Repremundo: Map Cargo (Agente de carga internacional), Repremundo (Deposito habilitado), Siaco (Sociedad de intermediación aduanera).

2001	Las tres empresas obtienen certificación de su sistema de gestión de la calidad bajo Norma NTC-ISO 9002 por parte del instituto Colombiano de Normas Técnicas “ICONTEC”
2002	Se crea Logística Repremundo, empresa especializada en el almacenamiento de mercancías nacionalizadas y en manejo de inventarios.
2004	Siaco obtiene certificación de su sistema de gestión en control y seguridad bajo requerimientos de BASC
2006	El grupo Repremundo se traslada a sus nuevas instalaciones en la Carrera 97 24C 80 cerca al Aeropuerto Internacional El Dorado.
2008	Seguridad básica a las sucursales de Cartagena, Cali y Buenaventura.
2009	Siaco obtiene homologación por parte de la DIAN como Agente De Aduanas Nivel 1.
2011	Map Cargo Ltda, Repremundo S.A y Agencia De Aduanas Siaco S.A cambian su razón social a S.A.S.

*Nota:* Autoría propia

### **Misión.**

Nos dedicamos a la planeación y ejecución de operaciones de comercio exterior en el marco de la actividad de agenciamiento aduanero, con un compromiso logístico integral. Soportados en una infraestructura tecnológica líder en el sector, de fácil adaptación a las necesidades de nuestros clientes, un talento humano calificado, seguridad técnica y jurídica y una asesoría integral; garantizamos a nuestros usuarios operaciones seguras, ágiles y eficientes en el marco de las normas vigentes del comercio mundial, contribuyendo al crecimiento de nuestro sector y país.

### **Visión.**

Ser el mejor aliado en la cadena logística del comercio exterior, lo que significa:

- Contar con el mejor talento humano
- Ser líderes en tecnología y sistemas de información
- Gestionar procesos eficientes y operaciones de comercio exterior exitosas, eficientes y seguras
- Superar las expectativas de servicio del cliente.





**Figura 1.** Valores del Grupo Repremundo. (Repre mundo, 2019). Autoría propia.

Repre mundo se consolida como prestador de servicios en la cadena logística del comercio exterior, a través de talento humano altamente calificado y comprometido, con soporte en una infraestructura física y tecnológica eficiente, que brinda servicio de agenciamiento aduanero, almacenamiento, transporte de carga de mercancías, comercio exterior y logística, la cual lleva en el mercado 39 años brindando soluciones en la cadena logística de comercio exterior y la cual cuenta con 4 empresas principales, las cuales son:

1. Siaco (agencia de aduanas nivel 1)
2. Deposito (depósitos habilitados de aduana, zona franca comercial/industrial, centro de distribución)
3. Mapcargo (agente de carga internacional, servicio Otm)
4. Logística (agente logístico de almacenamiento y distribución nacional de mercancías).

## Infraestructura física

Agencia De Aduanas SIACO SAS Nivel 1 en virtud de su autorización de conformidad con lo previsto en el art. 19 del Decreto 2685 de 1999 como Agencia de Aduanas Nivel 1, puede ejercer su actividad en todo el territorio aduanero nacional y respecto de la totalidad de las operaciones de comercio exterior sin limitación alguna, ejercicio que podrá efectuarse directamente a través de sus Agentes de Aduana acreditados ante la DIAN o a través de agencias comerciales o establecimientos de comercio abiertos al público conforme a lo previsto en la legislación comercial. (REPREMUNDO, 2019)



**Figura 2.** Sucursales nacionales de la agencia Siaco (REPREMUNDO, 2019)

Según el ranking de agencias aduaneras registrada por LEGISCOMEX en diciembre del 2018, la Agencia de Aduanas SIACO S.A.S Nivel 1 ocupó el primer puesto con una facturación CIF total de 2,409,229,936.45 USD.

Tabla 2.

*Ranking de agencias diciembre 2018*

Agencia de aduanas	Total CIF USD
Agencia De Aduanas Siaco SAS Nivel 1	2,409,229,936.45
Agencia De Aduanas Merco SAS Nivel 1	2,265,151,057.28
Agencia De Aduanas Abc Repecev S.A.S. Nivel 1	1,897,924,720.53
Agencia De Aduanas Mario Londoño S.A. Nivel 1	1,776,656,409.72
Almacenes Generales De Depósito S.A. Almaviva	1,406,567,860.27

S.A.

Nota: Autoría propia

El grupo Repremundo cuenta con una gran cobertura nacional, con sucursales en las diferentes locaciones importantes en el país como lo son Bogotá, Cali, Buenaventura, Ipiales, Cartagena Y Medellín. También cuenta con agentes aduanales en Manizales, Cúcuta, Santa Marta, Barranquilla, Barrancabermeja y Pereira, donde cuenta con más de 422 colaboradores. A cada cliente se le asigna un grupo de trabajo dirigido por el director de servicios. Este grupo se apoya en las diferentes áreas y departamentos de la empresa para llevar acabo las operaciones.

Actualmente el grupo cuenta con presencia en Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador y Perú. Algunos de sus clientes más importantes son Avianca, Jumbo, Studio F, Homecenter, Bavaria, Terpel, HyM, Natura, Nestlé, LG, entre otros lo cual le ha dado una gran importancia en el medio.

## SERVICIOS DE ALMACENAMIENTO



**Figura 3.** Servicios de almacenamiento Repremundo. (REPREMUNDO, 2019)

### Plan estratégico

Estrategias para implementar año 2019:

1. Basados en la experiencia en almacenamiento y distribución de dotaciones para Avianca, Repremundo busca explorar el sector con el fin de generar fidelizar nuevos clientes.
2. Se han identificado las siguientes necesidades de algunos usuarios del parque
3. Central Trade Park:
4. Servicios de almacenamiento en depósito habilitado para mercancía en importación.
5. Espacio adicional de almacenamiento en bodega nacional
6. Servicios de manejo de inventarios, picking, etiquetado.
7. Teniendo en cuenta la ubicación de Repremundo 502 dentro del Parque empresarial se ofrece como ventaja la disminución de costos de transporte y la reducción de tiempos en los traslados, se presenta el servicio como una ventaja competitiva para los usuarios del parque empresarial.
8. Basados en experiencias previas, se ha detectado que algunos usuarios durante sus picos requieren almacenamiento temporal en bodega nacional de sus mercancías, por eso, se quiere ofrecer el servicio del CEDI Repremundo como una opción que representa una ventaja comparativa debido a cercanía y reducción de costos de transporte.
9. Estudio de nuevos nichos de mercado.
10. Análisis de clientes potenciales.
11. Desarrollo de nuevas estrategias que permitan captar y fidelizar clientes.
12. Estudio base de datos.
13. Contacto preliminar con las compañías que se perfilen como clientes potenciales
14. Mantener participación en licitaciones.

15. Acompañamiento, asesoría y respuesta oportuna a aliados en proyectos.
16. Intensificar las alianzas para lograr mayor cobertura en servicios y ubicación.
17. Ampliación de áreas de bodega.
18. Ofrecer el servicio de administración de bodega en sitio (instalaciones de clientes).
19. Intensificar la labor de búsqueda y visita de nuevos clientes.
20. Planeación para gestión oportuna actualizaciones 2018 – 2019. (Repemundo, 2019)

## Marco teórico

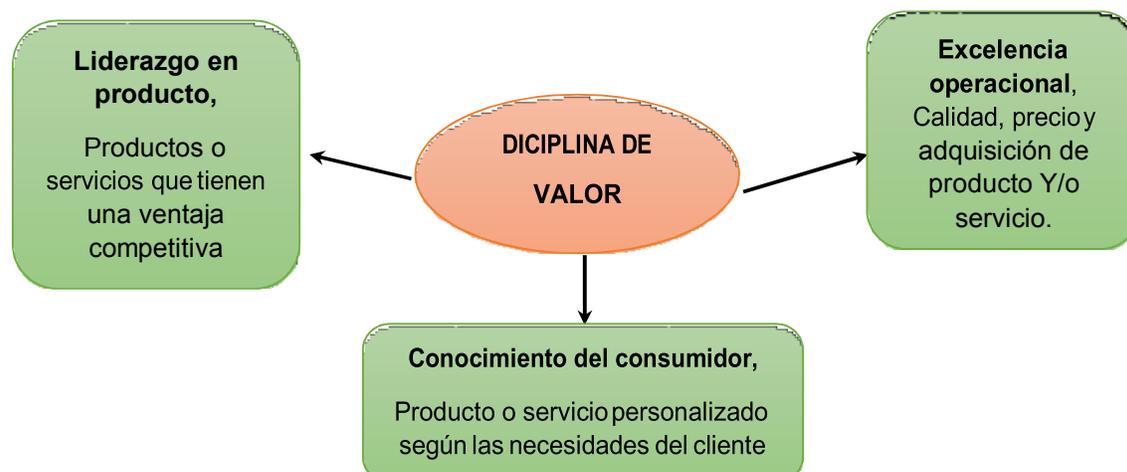
### Teoría de la ventaja competitiva

En la ventaja competitiva de Porter se describe cómo una compañía puede escoger e instrumentar una estrategia debido al valor que una empresa es capaz de generar. Analiza la interacción entre los tipos de esta última: costes y diferenciación, así como el ámbito o alcance de las actividades de una empresa. La herramienta con la que se diagnostica la ventaja competitiva y se descubren los medios de mejorarla es la cadena de valor, que divide una empresa en las actividades discretas que realiza al diseñar, producir, comercializar y distribuir sus bienes o servicios. El alcance de las actividades al que se puede llamar ámbito competitivo puede influir poderosamente en la ventaja competitiva mediante su influjo en la cadena de valor. Se explica cómo un alcance estrecho (segmentación) puede crearla adaptado la cadena de valor y cómo un alcance más amplio puede mejorarla aprovechando las interrelaciones de la cadena de valor que atienden varios segmentos, sectores industriales o zonas geográficas. Dentro de los tipos básicos de ventaja competitiva entra la diferenciación, la cual se define como:

- a) Lograr diferenciación significa que una firma intenta ser única en su industria en algunas dimensiones que son apreciadas extensamente por los compradores.
- b) Un diferenciador no puede ignorar su posición de costo. En todas las áreas que no afecten su diferenciación debe intentar disminuir costos; en el área de la diferenciación, los costos deben ser menores que la percepción de precio adicional que pagan los compradores por las características diferenciales.
- c) Las áreas de la diferenciación pueden ser: producto, distribución, ventas, comercialización, servicio, imagen, etc. (Porter, 1985).

Por esto, la aplicación del diamante de Porter en esta propuesta de mejora para la empresa agencia de aduanas Siaco dirigida a los pequeños importadores se toma como una gran herramienta diferenciadora que generara una ventaja competitiva para la empresa en los mercados de comercio, ya que recibirán una plataforma con todo el servicio personalizado según sus necesidades y requerimientos dirigidas exclusivamente a ellos lo cual es muy difícil de encontrar en este amplio sector.

## Modelo de valor de Treacy Wiersema



**Figura 4.** Disciplinas de valor (Treacy & Wiersema, 1995. Autoría propia).

Este modelo se basa en el enfoque que debe tener una empresa al brindar un producto o servicio, indica que cuando una empresa quiere ser buena en todo, su visión se vuelve muy general, olvidando las disciplinas específicas en las que puede sobresalir y ser líder con una ventaja competitiva brindada en esta. Presenta tres modelos los cuales están enfocados en aportar valor directamente al cliente, estos se describen como excelencia operacional, liderazgo de producto y conocimiento del consumidor. Se enfoca principalmente en la forma de proporcionar al mercado una propuesta de valor ayudando a sobresalir en comparación al resto de competidores, manteniendo los estándares que permiten sostener este valor, con el objetivo de que mejore al paso del tiempo logrando dominación del mercado, concentrando su energía y su atención en brindar este valor distintivo para la empresa, lo cual va enfocado en mejorar su desempeño en los procesos brindados directamente a los clientes. En un entorno de competencia constante se debe dar siempre algo distintivo para lograr la fidelización de los clientes, los cuales tienen enfoques diferentes de valor, estos pueden ser:

1. Enfoque en el desempeño: el precio que deben pagar tiene un límite, pero no es lo más importante, se concentran en el desempeño, calidad y eficiencia que les pueden brindar.
2. Enfoque de conocimiento personalizado: el precio sigue teniendo un límite, pero no es lo más importante, se concentran en la asesoría personalizada, en un buen servicio y en la satisfacción de sus necesidades.
3. Enfoque del costo: el precio si es muy importante, se enfoca en lo que los clientes están dispuestos a pagar por ese producto o servicio diferenciador que brinda la compañía. (Treacy & Wiersema, 1995)

Para definir la disciplina de valor en la que se debe enfocar respecto al problema planteado, la empresa Siaco se debe definir en donde está posicionada la empresa y porque, de esta forma se van a analizar las

variables que han llevado a la empresa a posicionarse y se determinaran estas disciplinas de valor específicas que ayudan a la empresa a mantenerse posicionada, mejorando constantemente a través del tiempo con su valor diferenciador.

## **Metodología**

El presente trabajo se desarrolló dentro de las siguientes metodologías de investigación:

Descriptiva y observación directa en campo:

### **Descriptiva**

La investigación se desarrolla en la empresa Siaco la cual se dedica al agenciamiento aduanero respaldando importaciones y exportaciones a nivel internacional. En la organización se desarrollan múltiples actividades y las personas encargadas de realizarlas conforman un equipo de trabajo, es necesario describir y analizar todas las actividades y funciones que se desarrollan intentando identificar dónde se presentan los problemas que afectan o disminuyen la proactividad de la empresa, es vital analizar, estudiar medidas y recaudar toda información posible para formular una solución efectiva. Es vital la descripción de cada proceso no solo para solucionar problemas sino para estar en mejoramiento continuo de los procesos y perfeccionamiento de las tareas.

### **De campo**

La investigación se desarrolló directamente en la empresa y se identificó la problemática a resolver. Se mantuvo una relación directa con las fuentes de información tanto a nivel general como individual. Se observaron las actividades y funciones que se desarrollan y ahora se pretende crear la manera de erradicar los problemas o al menos disminuirlos.

Para la investigación y recolección de información del presente trabajo se realizaron diálogos informales con los trabajadores encargados de las importaciones de pequeños clientes, los cuales expresaron la evidente necesidad de una herramienta que les ayude a poder desarrollar mejor su trabajo. De igual forma se recopiló información por medio de conversaciones con el jefe de cuenta de Sodimac, que es la persona encargada de supervisar todas las importaciones de grandes clientes como Homecenter, H&M y Arturo Calle, de igual forma se encarga de supervisar las importaciones de los pequeños clientes. Las personas que conviven diariamente con estos problemas fueron de gran ayuda para suministrar la información necesaria y poder identificar la necesidad de crear una estrategia que permita disminuir en gran cantidad o eliminar esos procesos tediosos para el cliente y los trabajadores de la empresa encargados del mismo.

La metodología del trabajo es descriptiva, gracias a la recolección masiva de información se planteó una herramienta que contribuiría a la calidad tanto de los clientes como de los trabajadores y personas encargadas de supervisar estas operaciones tediosas. De igual forma la metodología es

de campo ya que la información, el problema y las partes afectadas interactúan todas juntas en el mismo lugar que es la empresa Siaco. Al interactuar con una de las partes en donde ocurre todo el campo de acción ha permitido conocer todo el proceso y labor que desarrollan los directivos, jefes de cuenta y trabajadores que tienen la responsabilidad que las operaciones sean exitosas.

La empresa Siaco posee un sistema de control para sus operaciones por medio de indicadores que son asignados para cada cliente, en donde es calificada su efectividad en cada proceso y son medidos por tiempos. Es decir que es un método de calificación oportuna donde miden a los trabajadores y jefes de cuenta por medio de las operaciones que realizan a cada cliente y disponen de un tiempo determinado para el proceso hasta que llegue a facturación. El ideal de este proceso es mantener y ejercer presión en los trabajadores para que los indicadores no se venzan y logre siempre estar en un promedio de 95% positivo, como porcentaje mínimo. Esto genera aún más presión a los trabajadores ya que son medidos por la empresa que espera los mejores resultados, en consecuencia, es de vital importancia encontrar una solución efectiva para evitar los retrasos que se generan ya que en repetidas ocasiones se han vencido los indicadores y estos es un efecto negativo para el cliente, el trabajador, supervisores y la empresa.

## **Capítulo I: Proceso de importación e identificación del problema**

El presente capítulo abarca toda la información del proceso de exportación que ejecuta la empresa. El objetivo es analizar el paso a paso que realizan para identificar el problema que se presenta solo en los pequeños clientes. La agencia de aduanas Siaco Nivel 1 es el centro de este proyecto en el cual se va a investigar e indagar todas las funciones que deben realizar en una importación; cabe resaltar que no es un proceso sistematizado e igual a todas las importaciones, las agencias pueden realizarlo de diferentes maneras, pero a continuación se va a describir exclusivamente el proceso que realiza Siaco en las importaciones.

La importación cumple la función de poder ingresar al país mercancía y/o productos extranjeros, permitiendo su comercialización, transformación y su uso como materia prima dentro del país. El proceso de importación lo puede realizar cualquier persona natural o jurídica bajo la supervisión de la DIAN (Dirección de impuestos y aduanas nacionales). En el comercio internacional estas transacciones entre países son de vital importancia gracias a la globalización que se vive en la actualidad. Para poder realizar este proceso en grandes cantidades (grandes importaciones), existen unas empresas especializadas en ejecutar estos procesos, en Colombia son las agencias de aduanas reglamentadas por la DIAN y por el Decreto 1165 del 2019. Estas empresas están divididas por niveles del 1 al 4, en el cual cada nivel abarca más departamentos del país donde es permitido realizar sus actividades comerciales, tanto importaciones como exportaciones.

Para poder iniciar una importación debe existir un cliente que desee contratar los servicios de la agencia de aduanas, este escoge los productos y cantidad que desea traer del exterior y realiza la compra, envía la información a la empresa y esta desarrolla un documento llamado orden de compra por medio del cual se inicia todo el proceso. A partir de esto la empresa es la encargada de clasificar los productos en las subpartidas arancelarias el cual es un código donde se especifican los productos, los materiales y la identificación de las mercancías, es preciso aclarar que estas partidas arancelarias fueron creadas por la Organización Mundial de Aduanas (OMA) y los primeros 4 dígitos de esta clasificación es universal, es decir que la codificación de las mercancías es la misma es todo el mundo. En Colombia la clasificación tiene 8 dígitos, los primeros 4 son los universales, los 2 siguientes son regionales (Comunidad andina) y los otros dos son exclusivamente colombianos. Es decir que en cada país pueden existir variaciones, pero la clasificación base es original y universal. (Organización Mundial de Comercio, 2019)

Luego de que la mercancía se encuentra clasificada por la agencia de Aduanas esta procede a

identificar que productos necesitan vistos buenos (certificados del Invima, Ica, certificados sanitarios y fitosanitarios) para poder ingresar esa mercancía al país, estos requisitos lo necesitan solo ciertos productos que se precisa necesario verificar como fueron creados; después de solicitar los vistos buenos y certificados los productos están listos para iniciar el proceso de ingreso al país. El cliente debe escoger el término de negociación por el cual quiere que ingrese la mercancía (Incoterms) y notificarlo a la agencia de aduanas, luego escoge el medio de transporte por el cual quiere que llegue la mercancía. Para este paso tiene dos opciones, vía marítima o aérea, en esta decisión varían los costos y los tiempos. En caso de que escogiera vía marítima su carga llegaría aproximadamente en un mes dependiendo del país de origen de esta, de Estados Unidos los tiempos estimados son aproximadamente de 10 a 15 días y de mercancía china por este medio pude demorar 30 días. La segunda opción si escogiera que la mercancía sea embarcada en avión el tiempo estimado son de 2 a 4 días, dependiendo del continente, aeropuertos y escalas que realicen los aviones. Después de la elección del cliente es su responsabilidad enviar el documento de transporte a la agencia para que está empiece a gestionar y prepararlos trámites operativos de la importación. (DIAN, 2019)

La agencia de aduanas es la encargada de representar legalmente al cliente frente a la DIAN y por ende debe realizar todos los trámites legales de esa mercancía. Luego de tener en su poder la factura comercial y el documento de transporte, proceden a crear la declaración de importación que debe emitir ante la DIAN para respaldar todo el proceso. Después de esto la agencia se encarga de presentar los documentos y procede a dar levante y nacionalizar la mercancía con el pago de los derechos a la importación, tributos e impuestos.

Dependiendo de la modalidad de negociación con el cliente, se hace cargo de trasladar la mercancía a un depósito habilitado o zona franca, para posteriormente proceder a la entrega. Siaco maneja el pago de sus clientes de varias maneras, como son la carta crédito (se realiza directamente con los Bancos), crédito a plazos de 30 o 60 días y para los pequeños clientes o clientes que importan pequeñas cantidades emplean el pago anticipado.

Analizando este contexto se puede deducir que la comunicación entre la empresa y el cliente es vital para una buena operación. El cliente tiene la responsabilidad de presentar los documentos originales para que la empresa pueda proceder e iniciar todos los trámites pertinentes, cabe resaltar que tener los documentos en el tiempo exacto le permite realizar la importación sin demoras, pero

si no se obtienen estos documentos aparte del déficit de tiempo se puede incurrir en sanciones ante la DIAN, ya que existen tiempos específicos estipulados por la norma para la entrega de documentos o avances de procesos como los levantes de la mercancía, las inspecciones físicas y nacionalización, todas con límites de días.

En conclusión, el cliente debe suministrar a la agencia de aduana el documento de transporte (BL o Guía aérea), factura comercial y lista de empaque (Es donde se encuentra estipulado el peso, bultos y volumen de la mercancía). Sin estos documentos la agencia de aduanas no puede adelantar o agilizar el proceso ya que la DIAN exige los datos de estos para proceder con el proceso.

El problema que presenta la agencia de aduanas Siaco se ve reflejado en esos procesos, los pequeños clientes o los clientes esporádicos que acceden a los servicios de la empresa solicitan la importación y la empresa procede a darle inicio para poder cumplir con los tiempos establecidos, pero al momento de solicitar los documentos que debe generar el mismo cliente, se presentan los problemas. El cliente debe hacer parte y colaborar con la entrega puntual de los documentos, no solo por las demoras en la importación, también para no contraer multas ante la DIAN que puedan generar abandono o destrucción de la mercancía. Estos problemas se pueden convertir en procesos tediosos y se pueden ocasionar pérdida de clientes por parte de la empresa de manera involuntaria.

Este problema se identificó en el día a día desarrollando las prácticas profesionales, colaborando a trabajadores de Siaco en sus funciones y tareas diarias en los procesos de importación. Se identificó gran molestia por las complicaciones que se presentan al realizar las importaciones para pequeños clientes ya que se ven afectados negativamente no solo frente al cliente, la empresa y la DIAN; También se ve afectado su trabajo ya que independientemente de problemas que se presenten por inconsistencias y demoras por parte de los clientes, la empresa mide a sus trabajadores por indicadores de calidad y cantidad de procesos en tiempos cortos. El problema identificado afecta a las dos partes en general; para solucionar estas inconsistencias se plantea desarrollar un portal enfocados a estos clientes, los cuales deben acceder y para desarrollar la importación primero deben presentar los documentos necesarios para que así la empresa y los trabajadores encargados de esa área puedan realizar su trabajo sin contratiempos.

## **Capítulo II: analizar las necesidades del cliente y formulación de soluciones**

En el transcurso del tiempo laborado en el grupo Repremundo, específicamente en la empresa a analizar Agencia de aduanas Siaco SAS Nivel 1, se logró identificar que los pasos para realizar los procesos de comercio exterior, en los cuales se exigen una serie de requisitos, tramites, cotizaciones, filtros, análisis de la operación en específico y también se exigen ciertos documentos, siempre ha sido un proceso muy complejo y a veces muy demorado, esto es incómodo para el cliente que va a retirar su mercancía o que necesita hacer un proceso de importación urgente y percibe que está perdiendo tiempo y eficiencia en el proceso, lo cual le puede generar más costos de los esperados, pero en parte es importante tener en cuenta que estos procesos son de gran importancia para las operaciones que realiza la empresa, por medio de estos se logra verificar que el cliente sea legal y tenga todos los documentos de su empresa para que no ocurra ningún fraude o ilegalidad en su proceso o que se genere una mala operación, entre otros aspectos que pueden afectar a la empresa o al cliente.

### **Proceso de importación**

Según el Artículo 1° Decreto 2685 de 1999 la definición de importación es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera importación la introducción de mercancías procedentes de Zona Franca Industrial de bienes y de servicios, al resto del territorio aduanero nacional en los términos previstos en este Decreto. El objetivo de este ingreso es para que permanezca en nuestro país de forma definitiva o temporal para cumplir con un objetivo específico. Eso puede ser: uso directo, venta o incluso para mejoras del producto y posteriores exportaciones.

Según un informe del DANE (2019), de acuerdo con las declaraciones de importación registradas ante la DIAN en agosto de 2019, “las importaciones fueron US\$4.913,1 millones CIF y presentaron un crecimiento de 7,3% con relación al mismo mes de 2018. Este comportamiento obedeció principalmente al aumento de 63,3% en el grupo Combustibles y productos de las industrias extractivas”, también se puede observar en este informe que “las importaciones de Manufacturas participaron con 73,7% del valor CIF total de las importaciones, seguido por productos agropecuarios, alimentos y bebidas con 13,9%, Combustibles y productos de las industrias extractivas con 12,3% y otros sectores 0,1%”. (DANE, 2019).



**Figura 5.** Importaciones 2016- 2019. (DANE,2019)

En cuanto a la balanza comercial, en agosto de 2019 se registró un déficit en la balanza comercial colombiana de US\$1.426,6 millones FOB, mientras que en agosto de 2018 se presentó un déficit de US\$691,7 millones FOB. (DANE, 2019)

Con estos datos estadísticos se puede ver que en los últimos años las importaciones en Colombia siguen siendo mayores a las exportaciones, generando una balanza comercial negativa, pero viéndolo desde el punto de la agencia de aduanas Siaco, esto demuestra que hay una gran cantidad de clientes que requieren realizar sus procesos de importación y la empresa debe generar estrategias para que estos pequeños importadores a los cuales está dirigida esta propuesta de mejora prefieran hacer sus operaciones con la empresa respecto a otras que ofrecen sus servicios en el país y aunque ya es una de las agencias aduaneras más reconocidas a nivel nacional, al implementar una estrategia generadora de valor para el cliente y diferenciadora en el medio, logrará fidelizar al cliente y mejorará sus procesos.

En la identificación del problema se determinaron los pasos a realizar en el proceso de importación:

Tabla 3

*Pasos para importar*

<b>Ubicación de la subpartida arancelaria</b>	A través del arancel de aduanas se debe localizar la subpartida arancelaria del producto. Es importante aclarar que la DIAN es el único ente autorizado para determinar la clasificación arancelaria.
<b>Registro como importador</b>	<p>Para importar en Colombia se debe pertenecer al Régimen Común, para ello debe estar inscrito en Cámara de Comercio y tener Registro Único Tributario-RUT, el cual se constituye como el único mecanismo para identificar, ubicar y clasificar a los sujetos de obligaciones administradas y controladas por DIAN.</p> <p>Algunos de los productos de libre importación requieren algún tipo de permiso o autorización. De ser el caso, se debe tramitar un registro de importación ante la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>Se debe verificar la subpartida arancelaria del producto a importar para saber los impuestos a pagar (gravamen arancelario e impuesto sobre las ventas, IVA) y demás requisitos de importación.</p>

---

**Identificación del producto**

También se debe verificar si el producto a importar debe tener vistos buenos ante entidades como ICA, INVIMA, Ministerio de Minas, Ministerio de Ambiente, Ministerio de Transporte, Ministerio de Agricultura, Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, Superintendencia de Industria y Comercio, Agencia Nacional Minera, entre otras.

---

**Procedimiento cambiario en las importaciones**

El importador debe girar al exterior las divisas correspondientes al pago de la importación, previo el diligenciamiento del formulario Declaración de Cambio No.

---

**INCOTERMS**

Se deben establecer los INCOTERMS, los cuales detallan las responsabilidades y los riesgos que asumen el vendedor y el comprador en el proceso de importación.

---

**Proceso de nacionalización**

Se deben realizar los siguientes pasos:

- Realizar el pago de la liberación del documento de transporte, con la entidad correspondiente (operador que haya transportado la carga desde origen).
- Solicitar autorización para realizar una preinspección con anterioridad a la presentación de la Declaración de Importación y demás

documentos.

- La liquidación de tributos Aduaneros (Gravamen Arancelario, IVA), se hace a través de la Declaración de Importación, el pago de estos impuestos se realiza ante los intermediarios financieros, en las aduanas en donde opera el Sistema Informático Siglo XXI

-Una vez cancelados los tributos aduaneros, debe dirigirse al depósito habilitado de aduanas donde se encuentre la mercancía, cancela el valor correspondiente a los bodegajes de la mercancía y presentar los siguientes documentos, los cuales serán revisados por un funcionario de la Aduana respectiva:

- Factura comercial.
- Lista de empaque.
- Régimen o licencia de importación, (Si es requerido).
- Certificado de origen (Si es requerido).
- Declaración de importación.
- Documento de transporte (Si es requerido).
- Declaración andina de valor (Si es requerido).

Adicional debe presentar:

- RUT como persona natural o jurídica con la casilla de importador habilitada.
- Cámara y comercio.
- Circular 170.
- Cedula del representante legal.

---

### **Inspección o aforo**

El sistema informático aduanero determina si se permite el aforo físico o documental, en el aforo físico el inspector de la DIAN verifica que las características de la mercancía y las declaraciones presentadas coincidan, por otro lado, el aforo documental o automático se revisan las declaraciones y una vez autorizado por el inspector, el usuario puede retirar su mercancía de los depósitos habilitados.

Estos requisitos son primordiales para realizar una operación de importación exitosa, sin riesgos, complicaciones ni sobrecostos. Por esto el objetivo de la estrategia propuesta es que los pequeños clientes tengan acceso a un sistema donde todos estos procesos y trámites puedan simplificarse y de esta forma hacer más rápido su trámite, permitiendo guiar por parte de la empresa en todo momento al usuario y brindar el acceso a todos estos procesos en un solo lugar utilizando los medios tecnológicos. La plataforma propuesta es una herramienta de la estrategia enfocada en la eficiencia y agilidad de procesos, que permite una reducción significativa en tiempos y costos para realizar los procesos direccionados en desarrollo empresarial.

La visión hacia el futuro nos brinda una amplia lista de herramientas tecnológicas que cada vez están tomando más fuerza en el mundo y las cuales están en constante mejora e innovación con el paso de los años, la tecnología influye considerablemente nuestras vidas, de manera que tenemos a nuestra disposición una gran cantidad de sistemas y alternativas con los cuales se puede disfrutar de una mayor eficiencia y comodidad a la hora de realizar cualquier tipo de proceso. Estas tienen el objetivo de facilitar las actividades, generando una mayor sencillez y comodidad, con la que podremos gestionar más adecuadamente el trabajo o las actividades en cualquier área de la empresa.

El buen uso de la tecnología tiene la capacidad de poder ayudar a que un negocio disfrute de importantes beneficios como:

1. Incremento de la eficiencia empresarial.
2. Reducción de costos.
3. Mejora de la satisfacción y fidelización del cliente.
4. Incremento de los niveles de productividad.
5. Adquisición de ventaja competitiva.

Por esto se piensa desarrollar un sistema que ayude a estos pequeños clientes que necesitan la mayor rapidez y eficiencia en sus operaciones, su fin principal será hacer más ágil cada proceso y que no sea complicado de entender para el cliente ya que muchos de ellos no tienen gran conocimiento de estas operaciones y de todos los pasos a cumplir o los requisitos exigidos, lo cual genera demoras en sus operaciones. La idea del sistema es que junte todos los pasos o requisitos exigidos para que el cliente encuentre todo en una sola plataforma, como una especie de guía virtual donde va a poder completar cada paso exigido sin necesidad de moverse de un lado a otro y de una forma muy clara.

### **Capítulo III: identificar si el sistema lograrse disminuir el problema**

Para desarrollar el presente capítulo se realizaron entrevistas a las personas encargadas de manejar a los pequeños clientes de importación dentro de la empresa Siaco, las cuatro personas que desarrollan estas funciones confirman que sería una buena estrategia para combatir ese problema que los perjudica; de igual forma expresaron que sí, es una necesidad plantear una solución eficaz o que al logre disminuir esas situaciones que se presentan.

La propuesta que se desarrolla es el portal virtual, ya que sería un intermediario generando un vínculo más cercano entre el cliente y la empresa (directamente con las personas que se encargan de esas operaciones), cumpliendo la función de avisar al trabajador que no debe iniciar el proceso hasta que el cliente haya suministrado los documentos que necesitan para desarrollar las operaciones sin demoras y sin arriesgarse a incurrir en sanciones o en el incumplimiento de la importación. Cabe resaltar que el cliente debe ingresar y reportar la intención de querer importar y de igual forma el trabajador debe estar atento a resolver las dudas e inquietudes que se le puedan presentar al cliente, para que así el portal se convierta en ese medio de comunicación efectivo entre ambas partes, facilitando el proceso de la empresa y así mismo aseguraría al cliente una importación exitosa y con el tiempo adecuado en los procesos.

El manual de funciones que se ha planeado va dirigido a los clientes y debe ser monitoreado por los trabajadores. El cliente debe contar con usuario y clave de ingreso para poder ingresar, la plataforma permite elegir entre las operaciones de comercio internacional disponible para los usuarios, que en este caso de la plataforma es la importación. En cada una de las opciones la plataforma permite el seguimiento y desarrollo desde el inicio al fin de esta, permitiendo registrar paso a paso y todo el proceso incluyendo el reporte de facturas para un pago oportuno. En las dos opciones el primer documento que debe existir es el mandato y poder aduanero que emite el cliente donde deja por escrito que cede los derechos a la empresa Agencia de Aduanas Siaco para que responda y realice estas operaciones ante la DIAN y la Ventanilla Única de Comercio, a partir de que el contrato este vigente y al día ya se puede iniciar una importación.

Luego de tener este documento vigente, el cliente debe enviar un correo por medio de la plataforma donde exprese que desea realizar una importación y puede contactarse directamente con la empresa, pero cabe resaltar que para que la plataforma aporte los beneficios del seguimiento es necesario que el cliente haga ese reporte a través esta, de igual forma los empleados encargados deben estar totalmente atentos a este aviso para iniciar el proceso y deben mantener el contacto

directo para temas de costo, términos de negociación, tiempos y contrato si hubiese lugar para la operación.

De igual manera en la plataforma estarán consignados todos estos datos, pero los temas de dinero, el valor del servicio y fijación de tiempos se negocian primero de manera directa con las personas encargadas y luego se procede a brindar el servicio. La plataforma entra a monitorear y controlar que todo se cumpla en tiempos exactos; su función será controlar e informar a las dos partes todo el proceso desde que inicia hasta que culmine, va a asegurar que todos los documentos necesarios estén completos y que todos los pagos y facturas estén listas y canceladas para que la operación pueda pasar por un filtro automático de seguridad que se asegure de que se hayan cumplido todos los requisitos iniciales y el pago manera satisfactoria.

Luego de llegar a un acuerdo y fijar costos por el servicio, el cliente procederá a realizar la respectiva compra y debe generar los documentos para que puedan iniciar a trabajar; el portal les indicará paso por paso con una guía detallada y ayuda en línea las 24 horas, ya que hay personas que no tienen los conocimientos suficientes y pueden incurrir en cualquier error que puede asumir costos o temas legales por esto siempre van a tener un seguimiento por parte de un asesor aduanero, después se calcularán los tiempos estimados de operación y así mismo los costos aproximados, creará correos y mensajes de alerta para que el cliente recuerde lo que debe hacer, el paso a seguir y el tiempo en que debe realizarlo. Independientemente del respaldo de la plataforma, la empresa también realizará el seguimiento vía telefónica y estará atento a responder cualquier inquietud que se le pueda presentar al cliente y que la plataforma no pueda cubrir.

Luego de que los documentos se encuentren digitalizados en la plataforma se activarán las alertas que generen correos indicando de que todo está en orden y el asesor deberá estar atento al inicio de cada operación, que la plataforma siempre se encuentre activa y sin ningún tipo de interferencias en cuanto a red ya que esto afectaría los procesos. Se va garantizar el funcionamiento efectivo de esta herramienta ya que hay unos procesos como el de pago en línea que no puede tener ningún error; la plataforma estará asociada a la asesores de la DIAN que se fijarán en que las clasificaciones de las mercancías y las tarifas de los procesos se encuentren bien parametrizadas y actualizadas, también con los datos de cámara y comercio para verificar la identidad de cada empresa o persona natural con seguridad y verificar que todos los datos proporcionados sean verídicos. Con esto se pasaría los filtros de legalidad y transparencia ante el ente regulador, la

empresa y el cliente.

Con la plataforma se pretende disminuir el 95% de problemas generados por retrasos en el tiempo de la operación, se quiere implementar este portal virtual como herramienta necesaria para controlar y disminuir complicaciones que afectan al cliente y a la empresa, se desea diseñar para que circule la información de manera correcta y transparente del cliente en la empresa y que brinde seguridad al mismo, se plantea que las operaciones puedan ser reguladas por la DIAN y se convierta en una opción de obtener información rápida y eficaz.

Se proyecta que la plataforma logre contribuir a mejorar los procesos de la empresa y está pueda ser la mejor opción para grandes y pequeños importadores, por la facilidad y el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por su actividad económica. El objetivo principal es mejorar los procesos de la Agencia de aduanas Siaco para que continúe posicionándose como una de las mejores empresas de agenciamiento aduanero del país.

De igual forma la plataforma solo es una herramienta controlada por las personas con el conocimiento de estos procesos, pero puedo lograr a disminuir en gran manera los problemas ya mencionados, pero existirá siempre la posibilidad de que los procesos y la operación por fuerza mayor o complicaciones imprevistas no pueda cubrir con su función, pero se plantea que en una operación normal si pueda disminuir los riesgos, agilizar y contribuir a un buen desarrollo de las actividades de importación para los pequeños clientes.

### **Componentes de la plataforma**

Según las necesidades de los pequeños importadores identificadas en el capítulo anterior, la plataforma llamada “IMPO-LINE” busca ser una guía completa y un sistema informativo del proceso que deben realizar estos pequeños importadores, donde se identifica, según los datos que registre el usuario, identificando por ejemplo, según el tipo de mercancía que están manejando, que proceso específico deben hacer y qué requisitos deben cumplir para la exitosa introducción de la mercancía a territorio nacional. También se encargará de determinar tiempos y costos estimados, entre otras características que mostrarán un trazabilidad y estado del proceso, dividido en tareas por cumplir.

La idea de esta plataforma es lograr que el servicio que se presta en la agencia sea más personalizado para cada cliente y que sea una línea directa de comunicación permanente entre el usuario y la persona de la empresa encargada de estos procesos, con el fin de que el usuario no

tenga dudas e inconvenientes de no saber qué pasos seguir y a que entidades recurrir para este proceso. El usuario tendrá acceso a la plataforma por medio de la página web del grupo Repremundo con el usuario autorizado el cual se asigna y se verifica por un trabajador encargado de conocimiento de clientes en este proceso, con este usuario verificado podrán acceder a su sesión en la plataforma en cualquier momento y lugar, desde cualquier dispositivo con acceso a internet.

## Diseño principal



**Figura 6.** Inicio de la plataforma IMPO-LINE. Autoría propia

Se ideó en un diseño de fácil entendimiento para el usuario, tiene un diseño simple para que al usuario le sea de gran facilidad manejar la plataforma y acceder a sus opciones, es una plataforma interactiva por lo que logra ser agradable al usuario al momento de manejarla, adicional se va a encontrar con un amplio menú de opciones que le permitirán tener acceso a todo el estado del proceso de importación. Está compuesto por un menú de ocho opciones las cuales son ítems muy importantes para los procesos que realizan los usuarios, en el inicio se muestra la ventana de acceso de usuarios, si no se cuenta con el usuario, el cliente puede llenar el formulario de nuevo usuario, el cual será enviado a una persona que se encarga de verificar el perfil de persona natural o jurídica que está próximo a realizar operaciones con la agencia de aduanas Siaco.

Las funciones para desarrollar serán:



**Figura 7.** Componentes de la plataforma virtual. Autoría propia.

Como se mencionó anteriormente, en la pantalla principal el usuario encontrará el acceso al perfil del cliente con su usuario y contraseña. Si el cliente no cuenta con usuario en el sistema, se debe dirigir a la opción de registro de nuevos usuarios, donde se le pedirán sus datos básicos y también se le solicita escoger que tipo de cliente es, ya que en la empresa se manejan dos tipos, usuario temporal el cual es el que no registra actividades de importación constantes, y definitivo que es el usuario que si realiza operaciones constantes en un tiempo de seis meses. Esta solicitud de nuevo usuario será verificada por el área de Conocimiento de clientes para verificar aspectos como que la información que estén proporcionando sea real y que, si cumplan los requisitos necesarios para realizar operaciones de comercio exterior, esto con el fin de evitar inconvenientes tanto como para el usuario como para la empresa.

**Figura 8.** Ventana de registro nuevo usuario IMPO-LINE Autoría propia.

### **Solicitud de cotización**

En la opción de generación de cotización, se envía una solicitud a la agencia aduanera, estas solicitudes se manejan en la actualidad por medio de correo electrónico o vía telefónica lo cual es un proceso bastante demorado, pero con el acceso a la plataforma este proceso tendrá una gran mejora. En esta opción se diseña un acceso fácil al usuario para realizar directamente su solicitud sin demoras y al instante, por medio de un formulario donde tendrán que especificar sus requerimientos. Se hará un filtro inicial donde se establecerán las características de la operación y así definir qué tarifas se le aplicarán al usuario.

En la empresa manejan tres tarifas estándar según operación, tarifas bajas, medias y altas. Estas tarifas dependen de un análisis que se le realiza al cliente, según la cantidad de operaciones que realice el cliente con la agencia, según el valor de la operación y la complejidad de esta y también según la información que proporcione en el filtro inicial el cual estándar para todos los usuarios:

Agradecemos su interés por manejar sus operaciones de comercio exterior con nosotros. Para responder a su solicitud y poder enviar una oferta comercial a sus operaciones de comercio exterior, es necesario para nosotros el envío de los siguientes documentos:

- Cámara de comercio actualizada (con fecha no superior a los 30 días)
- RUT (actualizado) con la casilla como importador y/o exportador habilitada.

Adicionalmente por favor confirmar la siguiente información:

- Servicios para solicitar (agenciamiento aduanero, deposito, transporte internacional y nacional, etc.)
- Peso de la mercancía
- Modalidad: marítimo aéreo
- Tipo de negociación
- Embalaje
- Dimensiones

Nota: Para realizar cualquier operación de comercio exterior, debe contar con una filial legalmente constituida en el país o estar representado jurídicamente en Colombia.



**Figura 9.** Solicitud de cotización IMPO-LINE. Autoría propia.

### Perfil de usuario

En la opción perfil del usuario, el cliente tendrá acceso a sus datos principales, en cuanto a la empresa, con estos perfiles podrá consultar toda la información de la empresa o persona

natural que está realizando operaciones con la agencia, y podrá consultar su historial de operaciones entre otros aspectos de cada usuario.



**Figura 10.** Perfil de usuario IMPO-LINE. Autoría propia.

### Mapa de procesos

En la opción de mapa de procesos en usuario tendrá el acceso a los pasos establecidos por la agencia, los cuales debe realizar obligatoriamente para realizar la operación ya que son los requisitos completos para un proceso de importación. De esta forma el usuario tendrá acceso a cada uno de los pasos de manera resumida y fácil de entender, para que estos logren cumplirlos de forma efectiva y en el menos tiempo posible para desarrollar su operación de comercio exterior con éxito.



**Figura 11.** Mapa de procesos IMPO-LINE. Autoría propia.

### **Estado de procesos**

En esta opción de la plataforma IMPO-LINE el usuario podrá realizar seguimiento de sus operaciones activas a través de una línea de pasos interactiva y de fácil entendimiento para saber en qué parte del proceso se encuentra el cliente y que le hace falta para completar su operación.

De igual manera tienen la opción de mirar los pasos anteriores que ya realizaron y cuentan con unos días estimados en los cuales pueden realizar cualquier corrección sin altera el proceso, la plataforma permitirá realizar las debidas correcciones para más seguridad del cliente. El estado de procesos permite tener el desglose de toda la importación con la información precisa y entendible para cualquier cliente, da la opción paso por paso para que el cliente escoja la alternativa más conveniente en su operación.



**Figura 12.** Estado de procesos IMPO-LINE. Autoría propia.

### Portal de comunicaciones

En esta opción los usuarios encontrarán una ayuda que estará disponible siempre que lo necesiten, con el objetivo de lograr que el cliente se sienta satisfecho y con sus necesidades cubiertas, para esto se debe contar con un personal que tenga actitud positiva, con un gran sentido de la responsabilidad y con formación suficiente para poder brindar toda la ayuda al cliente en su petición. Esta opción se basa en la solicitud de un chat online dirigido por un usuario de la empresa, también se encuentra la opción de video llamada y de llamada de voz online, las cuales son de muy buena calidad y de fácil acceso con el uso de la red.

El portal de comunicaciones es la opción del cliente para estar informado, esta le brinda toda la información que el cliente necesita en el momento que lo solicite. En este punto de la operación las personas encargadas deben estar dispuestas para resolver todas las dudas e inquietudes que se le presenten al cliente, deben tener contacto directo no solo por medio de la plataforma si no por otros medios de comunicación, pero en este punto es clave el seguimiento del cliente para que este quede satisfecho y pueda retomar el servicio.



**Figura 13.** Portal de comunicaciones IMPO-LINE. Autoría propia.

### **Portal de pagos**

En la opción de portal de pagos el usuario tendrá acceso a una herramienta online de pagos totalmente segura, en la cual podrá escoger el medio de pago que más sea de su preferencia, para verificar y hacer seguimiento de los pagos que realiza el usuario, se realizaran llamadas de seguridad para comprobar que el pago sea satisfactorio. En esta parte de la operación que es muy importante para las partes se brinda al cliente varias opciones para que este escoja la que mejor cubra su necesidad en el momento, la más rápida es la mencionada anteriormente y es el pago online por medio de tarjetas crédito o débito y portales como PSE, pero también se brinda al cliente las opciones de pago tradicionales, por medio de bancos, transacciones, consignaciones y cartas créditos. El pago de las operaciones queda registrado en el momento de su cancelación en la plataforma dando aviso que el cliente cumplió satisfactoriamente con su obligación.

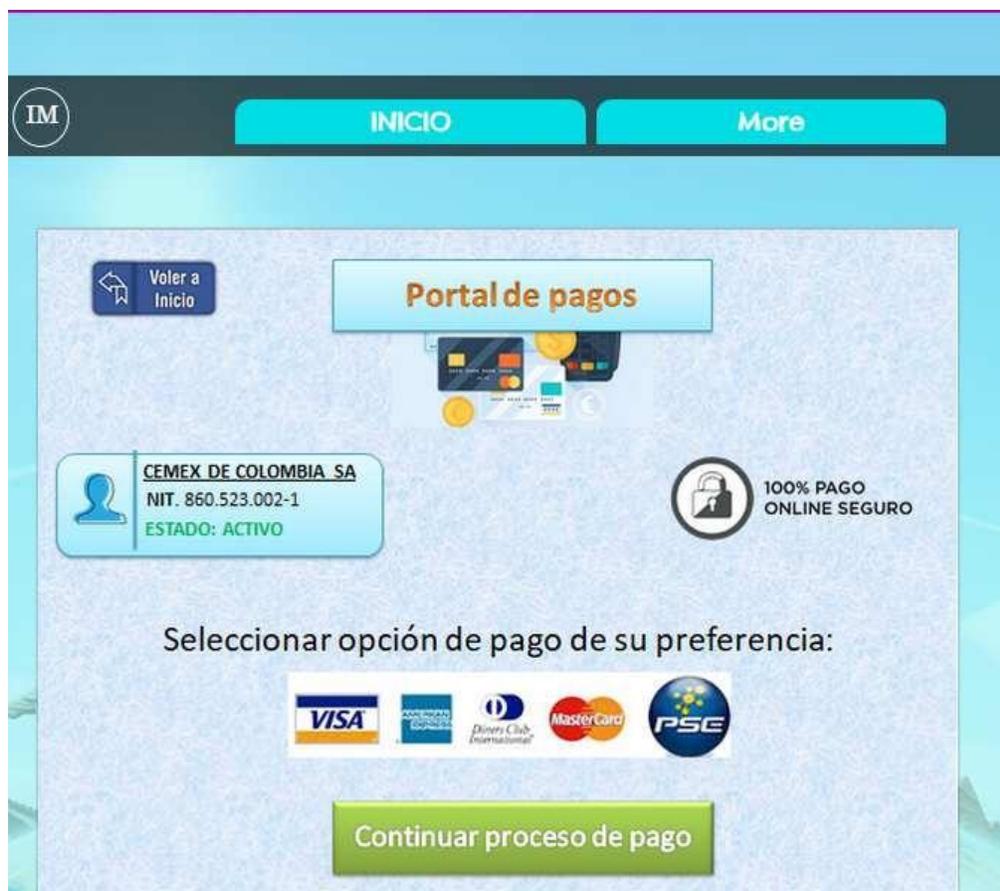


Figura 14. Portal de pagos IMPO-LINE. Autoría propia.

### **Conclusiones**

La empresa Agencia de Aduana Siaco necesita una estrategia para combatir repetitivos problemas con sus clientes pequeños que solicitan su servicio de importación. Los problemas que se presentan están asociados con los tiempos y demoras en toda la operación, estos problemas han generado disminución o mala calificación en los indicadores de rendimiento, conflictos con los clientes, multas o sanciones por parte de la DIAN y hasta el incumplimiento del servicio y es muy perjudicial para la empresa por que podrían estar perdiendo clientes.

La Plataforma virtual puede convertirse en esa herramienta eficaz que puede disminuir los altercados que se presentan, el objetivo de esta sería mejorar la calidad del servicio y contribuir a un flujo de información directo entre el cliente y el importador.

La creación real y funcional de la plataforma virtual contribuiría de manera positiva al buen desarrollo de las actividades de la empresa, mejorando la calidad y ayudaría a brindar un servicio más especializado y enfocado en pequeños clientes, se puede concluir que ejecutar esta estrategia sería una buena forma de combatir y disminuir los problemas que se presentan con el mismo, aportaría bienestar a los trabajadores. Buenos indicadores de la empresa, atraería nuevos clientes y lo más importante la información circula de forma eficaz y transparente tanto para las dos partes interesadas sino también para el ente regulador de las operaciones que es la DIAN.

### **Recomendaciones**

Se recomienda ampliamente a la empresa Agencia de Aduanas Siaco SAS Nivel 1, la implementación y creación de la plataforma virtual ya que a lo largo del estudio se evidencia la necesidad de buscar una solución efectiva al problema que se presenta en las importaciones de los pequeños clientes. Se puede afirmar que el desarrollo de la plataforma puede contribuir positivamente a disminuir atrasos en tiempos, discusiones con los clientes, multas, evitar el vencimiento de los indicadores y apoyar a los trabajadores en su labor de desarrollar procesos exitosos.

## Referencias

- Organización Mundial de Comercio (s.f.). La OMC y la organización mundial de Aduanas (OMA). Recuperado de:  
[https://www.google.com/search?q=omc&rlz=1C1GCEB\\_enCO862CO862&oq=omc&aqs=chrome..69i57j0l2j69i6113.1047j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=omc&rlz=1C1GCEB_enCO862CO862&oq=omc&aqs=chrome..69i57j0l2j69i6113.1047j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
- Grupo Repremundo (2019) Documentos Repremundo. REPREMUNDO.  
Recuperado de: <https://www.repre mundo.com.co/>
- DANE (2019). Importaciones. DANE información para todos.  
Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/comercio-internacional/importaciones>
- Porter, M. (1987). Ventaja Competitiva. Mexico: Compañía Editorial Continental.
- Perilla, R. (2019). Manual para importadores y exportadores. Bogotá, Colombia: Grafiweb Impresores Publicitas.
- Treacy, M., Wiersema, F. (1995) La disciplina de los líderes del mercado. Reading, Estados Unidos: Wesley Publishing Company