



**Diseño plan de mejoramiento apertura de D' Orden para las importaciones en la agencia  
de aduanas Agecoldex SA Nivel 1**

**Stefanny Carmona Castrillón**  
**20702124438**

**Universidad Antonio Nariño**  
**Programa Comercio Internacional**  
**Facultad De Ciencias Económicas y Administrativas**  
**Cali, Colombia**  
**2023**

**Diseño plan de mejoramiento apertura de D' Orden para las importaciones en la agencia  
de aduanas Agecoldex SA Nivel 1**

**Stefanny Carmona Castrillón**

**Proyecto de grado presentado como requisito parcial para optar al título de:  
Profesional en Comercio Internacional**

**Director:**

**Rafael Antonio Muñoz Aguilar**

**MBA**

**Universidad Antonio Nariño**

**Programa Comercio Internacional**

**Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas**

**Cali, Colombia**

**2023**

## NOTA DE ACEPTACIÓN

El trabajo de grado titulado

Diseño plan de mejoramiento apertura de  
D'Orden para las importaciones en la agencia de  
aduanas Agecoldex SA Nivel cumple con los  
Requisitos para optar al título de Profesional en  
Comercio Internacional

---

Firma del Tutor

---

Firma Jurado

---

Firma Jurado

Santiago de Cali, 24 de Noviembre de 2023

## **Resumen**

Las agencias de aduanas en Colombia tienen como objetivo colaborar con las autoridades aduaneras en la aplicación de las normas legales relacionadas con el comercio exterior, esto va desde el agenciamiento aduanero que significa hacer que el proceso de importar y exportar mercancías sea más fácil y rápido; para lograrlo es muy importante mantenerse al día de todas las regulaciones en materia aduanera e incursionar en tecnología.

Este proyecto de mejoramiento tiene como objetivo, proponer un desarrollo tecnológico para el área de servicio al cliente de la compañía que permitirá aumentar la productividad y eficiencia de los ejecutivos de cuenta, se realiza un diagnóstico del área operativa de la agencia de aduanas Agecoldex S.A Nivel 1, con énfasis en la disminución de sobre costos asociados a los tiempos de respuesta de la operación.

Con base a esto se identificó que implementar este desarrollo ayudará a que el ejecutivo de cuenta pueda brindar asesoramiento y asistencia a los clientes más oportunamente, garantizando que las operaciones sean lo más eficientes y conformes posibles. Esto implica, proporcionar información detallada sobre los requisitos aduaneros basándose en la información ingresada previamente al sistema por especialistas en materia, lo que a su vez contribuye a una experiencia de servicio al cliente más satisfactoria para ellos.

**Palabras Claves:** Aduanas, exportación, importación agentes aduaneros, productividad, eficiencia

## **Abstract**

Customs agencies in Colombia aim to collaborate with customs authorities in the application of legal regulations related to foreign trade, this ranges from customs agency which means making the process of importing and exporting goods easier and faster; To achieve this, it is very important to stay up to date with all customs regulations and venture into technology.

This improvement project aims to propose a technological development for the company's customer service area that will increase the productivity and efficiency of account executives. A diagnosis of the operational area of the customs agency Agecoldex S.A. Level is carried out. 1, with emphasis on reducing cost overruns associated with operation response times.

Based on this, it was identified that implementing this development will help the account executive be able to provide advice and assistance to clients in a more timely manner, ensuring that operations are as efficient and compliant as possible. This involves providing detailed information on customs requirements based on information previously entered into the system by subject specialists, which in turn contributes to a more satisfactory customer service experience for them.

**Keywords:** Customs, export, import customs agents, productivity, efficiency

## Tabla de Contenido

Resumen .....	4
Abstract .....	5
Introducción .....	8
1.Estudios Preliminares .....	11
1.1.Planteamiento del problema .....	11
1.2.Pregunta de investigación.....	14
1.3. Objetivos .....	14
1.3.1.Objetivo general .....	14
1.3.2.Objetivos especificos.....	14
1.4.Justificación.....	14
1.5.Marco Referencial .....	16
1.5.1.Antecedentes de la empresa .....	16
1.5.2.Historia .....	17
1.5.3.Marco conceptual .....	19
1.5.4. Marco teórico .....	22
1.5.4.1. Método Kaizen .....	22
1.5.4.2. La ventaja competitiva de las naciones – Michael Porter .....	22
1.5.4.3.Decreto 1165 de 2019 – Ministerio de hacienda y crédito público.....	23

1.5.4.4.Ley 7 de 1991 – El congreso de Colombia .....	23
1.5.4.5.Resolución 1684 de 2014 – Comunidad Andina.....	23
1.5.4.6.Decreto 0920 de 2023- Ministerio de hacienda y crédito público .....	24
1.5.5.1. Decreto 1165 de 2019 Modificado por el decreto 360 de 2021 .....	24
2.Metodología de la investigación .....	28
2.1. Diseño Metodológico .....	28
3. Caracterización del proceso .....	30
3.1. Diligenciamiento de formulario de creación de importación en Novo.....	29
3.2. Inconsistencias en el proceso .....	34
3.3. Diseño del proyecto .....	36
3.3.1. Listas desplegables .....	37
3.3.2. Factura comercial .....	37
3.3.3. Documento de transporte .....	39
3.3.4. Certificación de fletes.....	41
3.3.5. Formato Lista de empaque .....	43
3.3.6. Generación D’orden .....	44
4. Conclusiones y Recomendaciones .....	46
Referencias .....	48

## Lista de Tablas

<b>Tabla 1. Etapas del proceso investigativo .....</b>	<b>28</b>
--	-----------

## Lista de figuras

Figura 1. Organigrama Agencia de Aduanas Agecoldex .....	18
Figura 2. Formulario de creación de importación en Novo .....	31
Figura 3. Campos Formulario de creación de importación en Novo .....	32
Figura 4. Formato Campo de la factura comercial.....	39
Figura 5. Formato Documento de transporte .....	41
Figura 6. Formato Certificación de fletes.....	42
Figura 7. Formato Lista de empaque.....	43
Figura 8. Formato Generación D'orden .....	44
Figura 9. Flujograma del proceso.....	45

## **Introducción**

El plan de mejoramiento apertura de D' Orden para las importaciones en las agencias de aduanas Nivel 1, están basados en criterios tanto de eficacia organizacional: desempeño, eficiencia e innovación, capacidad, riesgo estratégico y liderazgo de cambio.

El deber los servicios de los agentes aduaneros, es desempeñar sus tareas y deberes en con unidades internas organizacionales, las oficinas de aduanas aplican procedimientos en el movimiento de mercancías, con sus respectivas medidas de vigilancia.

Las agencias aduaneras son un órgano administrativo que implementa las políticas aduanera del país a través de la simplificación de procedimientos, sistemas operativos, formación profesional y fortalecimiento con la cooperación con otras instituciones y servicios nacionales, así como también la participación activa en cooperación internacional y regional en materia de servicios aduaneros, su objetivo es garantizar que el comercio internacional sea eficiente, así como su mantenimiento tanto en seguridad, y protección general.

En este caso Agecoldex SA que son agentes aduaneros de Nivel 1, deben de garantizar las aplicaciones adecuadas y uniformes de las regulaciones pertinentes, controlando el funcionamiento de las oficinas de aduanas que coordinan las operaciones correspondientes, como es la toma de medidas para la protección de los derechos de propiedad, actividades relacionadas con tecnologías de la información, financiera y material jurídica que reglamente los asuntos generales de las diferentes adquisiciones.

El valor agregado esta en el despacho y en el cumplimiento normativo para cerrar el círculo de su cadena de suministro internacional.

## **1. Estudios Preliminares**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Las agencias de aduanas deben garantizar que las operaciones de comercio exterior se realicen en el contexto legal exigido en la normatividad aduanera, pues esa es la razón por la cual existen, generando confianza a los usuarios de comercio exterior para que sus operaciones se realicen bajo el cumplimiento de lo establecido en la norma. En la Agencia de aduanas AGECOLDEX S.A Nivel 1, hay una representación de 110 clientes como declarantes ante la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) lo que implica para ellos un nivel de responsabilidad en el ejercicio de agenciamiento aduanero, por lo que se hace necesario que la ejecución de estos procesos vayan de la mano con la innovación tecnológica, pues cada vez más las diferentes entidades que regulan el comercio exterior como: (I) Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) , (II) Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), (III) Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA), (IV) Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), (V) Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), elaboran nuevas regulaciones, a través de promulgación de decretos, resoluciones y leyes que deben ser tenidas en cuenta en el ejercicio del agenciamiento aduanero.

Actualmente existe una situación que ha impactado negativamente el flujo de caja de la compañía, debió a los errores generados por los diferentes actores que interactúan en el proceso de importación, más específicamente en el área operativa, que aunque cuenta con una herramienta tecnológica demasiado eficiente, hay procesos que se siguen elaborando manualmente y que ha generado sobrecostos y malestar a los clientes internos y externos de la compañía, lo cual implica descontento con el servicio que se presta para los clientes externos de la agencia de aduanas Agecoldex nivel 1, por tal motivo se pretende realizar un ajuste en el procedimiento, para que desde

el área de servicio al cliente se pueda apoyar e identificar oportunamente los errores a nivel documental.

Este proyecto tiene como objetivo diseñar un plan de mejoramiento sistemático en el módulo de creación de D'orden de servicio en los procesos de importación para el área de servicio al cliente de la Agencia de Aduanas AGECOLDEX SA Nivel, donde sea ésta el primer filtro en identificar errores en la documentación que aportan los clientes que se representan. Aunque los ejecutivos de cuenta carecen de ciertos conocimientos para realizar este análisis documental completo, a pesar de ser profesionales en comercio exterior o carreras afines su rol básicamente es el de las comunicaciones. El objetivo de este proyecto es que la herramienta a utilizar sea inicialmente alimentada por expertos en materia, quienes ingresaran la información al módulo y que esta sea predeterminada; pues será el ejecutivo quien confirme esta información como primer filtro en el proceso y así evitar que estas revisiones documentales queden solo en la cabeza del personal operativo que generalmente es una sola persona, pues lo ideal es que el cliente tenga esta pesquisa con prontitud y pueda subsanar lo requerido a tiempo.

Para contextualizar un poco, a raíz de la pandemia donde la gran mayoría de empresas en el mundo tuvieron que implementar la modalidad de trabajo virtual, en este caso Agecoldex lo sostuvo por más de un año y medio más, sin embargo, la calidad del servicio tuvo una caída porque no se obtuvo las respuestas oportunas que esperaban sus clientes, por lo que la compañía tuvo que tomar acciones al respecto y retornar a sus colaboradores al trabajo presencial, esta decisión para muchos de ellos no fue de agrado, esto desencadenó una alta deserción de personal.

Esta compañía es consciente que implementar la virtualidad en sus actividades diarias es muy importante para estar a la vanguardia, la virtualidad es la nueva era, por lo que han venido trabajando fuertemente en la inversión tecnológica buscando la mejora continua de sus procesos, para simplificar y disminuir los tiempos en respuesta.

Por lo anterior, y con el ánimo de reducir tiempos en operación, se pretende plantear un desarrollo tecnológico en el módulo de apertura de D'orden, para que desde el área de servicio al cliente el ejecutivo de cuenta, realice un análisis preliminar a la documentación enviada por el cliente (factura, lista de empaque y documento de transporte) con el cual se pretende parametrizar los requisitos obligatorios y condiciones para que cada documento cumpla con lo estipulado en la norma aduanera.

El rol del ejecutivo de cuenta, quien es el contacto directo de los clientes, se convertirá en un apoyo para el área operativa, solamente en la revisión documental preliminar sin que esto implique tener un conocimiento más robusto de la normativa, pues lo que se pretende es blindar el proceso documental, ya que se ha identificado en este punto una demora que se convirtió en constante la cual podría subsanarse con un el diseño de un Plan de Mejoramiento para que el ejecutivo de cuenta pueda asesorar al importador con mayor oportunidad.

El análisis preliminar realizado por el ejecutivo de cuenta y soportado en el desarrollo tecnológico del módulo de aperturas de D'orden, será de gran ayuda para el analista de riesgo quien finalmente es el responsable del proceso y el encargado de realizar el análisis más robusto identificando no solo errores documentales, si no restricciones administrativas que se requieren cumplir por parte de los importadores.

La agencia de aduanas AGECOLDEX S.A Nivel 1 cuenta con un área de tecnología la cual está compuesta por once ingenieros en sistemas, y dedicada a la programación e implementación de nuevos desarrollos, planteados desde diferentes áreas al interior de la compañía para el mejoramiento de procesos.

## **1.2. Pregunta de investigación**

¿Cómo diseñar un plan de mejoramiento sistemático en el módulo de creación de D'orden de servicio en los procesos de importación para el área de servicio al cliente de la Agencia de ADUANAS AGECOLDEX SA Nivel 1?

## **1.3. Objetivos**

### ***1.3.1. Objetivo general***

Diseñar un plan de mejoramiento sistemático en el módulo de creación de D'orden de servicio en los procesos de importación para el área de servicio al cliente de la Agencia de Aduanas AGECOLDEX SA NIVEL 1

### ***1.3.2. Objetivos específicos***

- Caracterizar estado actual del proceso de la creación el D'orden que se ejecuta desde el área de servicio al cliente en la agencia de aduanas AGECOLDEX S.A NIVEL 1.
- Identificar las inconsistencias que hay en el proceso de la creación del Dorden y que dan lugar al diseño de este plan de mejoramiento.
- Plantear el proceso de mejora sistemática en el módulo de apertura de Dorden para el área de servicio al cliente.

## **1.4. Justificación**

El comercio exterior se desarrolla por la necesidad de los diferentes países del mundo de intercambiar bienes que no poseen o que incluso su mano de obra no está preparada para producir dichos productos.

Las agencias de aduanas tienen un papel fundamental en el ámbito del comercio internacional pues se correlacionan con el impacto económico que tengan las compañías que representan y por ende este impacto también influye en el desarrollo del país.

Una de las misiones que tiene las agencias de aduanas no solo en Colombia si no a nivel mundial de acuerdo con lo establecido por la OMA es facilitar el comercio, es decir que los procesos de importación como de exportación sean cada vez más fáciles. Sin embargo, existen barreras no arancelarias que tienden a generar obstáculos en el proceso, por lo cual las agencias de aduanas cada vez más deben buscar la manera de implementar nuevas estrategias para facilitar el comercio desde el agenciamiento aduanero esto implica agilizar y simplificar los procesos de importación y exportación.

Para lograrlo es importante mantenerse al día con todas las regulaciones que se tienen en materia aduanera, utilizar la tecnología como soporte para la correcta aplicación de estas regulaciones y así lograr la satisfacción en los usuarios de comercio exterior.

Por tal motivo, es de vital importancia para las agencias de aduanas tener un factor diferenciador respecto a las demás agencias de aduanas del país, la agencia de Aduanas Agecoldex SA Nivel 1. es pionera en Colombia brindando servicios de asesoría aduanera y consultoría en comercio internacional, también se han destacado en el medio por ofrecer un servicio al cliente excepcional, generando confianza en sus clientes y destacándose como un socio estratégico en la cadena de suministro.

La agencia de Aduanas AGECOLDEX SA NIVEL 1, ha tenido un crecimiento durante los últimos años basado en la implementación de tecnología para el desarrollo de sus operaciones. Sin embargo, se puede observar que esta compañía está presentando dificultades en el área operativa las cuales se ven reflejadas en tiempos y costos innecesarios, lo que ha generado descontento en algunos de sus clientes por el servicio ofrecido, por este motivo se hace necesario implementar un plan de mejoramiento donde se busca un trabajo colaborativo con el área de servicio al cliente para así, contribuir en mejorar los procesos a nivel interno y que por consiguiente

tengan un impacto positivo los clientes, y se perciba una mejora en el servicio de intermediación aduanera.

## **1.5. Marco Referencial**

### ***1.5.1. Antecedentes de la empresa***

La Agencia de Aduanas AGECOLDEX S.A. Nivel 1, está ubicada en el norte de la ciudad de Cali, Calle 41 Nte. # 4-N-11; se dedica al agenciamiento aduanero, asesoría y consultoría en comercio exterior, servicios logísticos integrados y administración del Plan Vallejo, lleva en el mercado nacional 27 años operando como agencia de aduanas.

En la actualidad tiene nueve sucursales en el país (Barranquilla, Cartagena, Cúcuta, Medellín, Cali, Pereira, Bogotá, Buenaventura e Ipiales) siendo Cali la sucursal principal; cuenta con alrededor de 305 colaboradores y más de 110 clientes, entre los cuales se destacan: Colgate, Goodyear, Baxter, Michelin, Electrolux, Mabe, Abbot entre muchas más empresas nacionales y multinacionales.

Desde hace más de diez años se caracteriza por apostarle a la innovación tecnológica con un sistema interno llamado Novoagesoft, desarrollado completamente por sus ingenieros de sistemas, los cuales se han encargado del diseño, programación e implementación de este sistema.

Actualmente Novoagesoft se encuentra patentado ante la superintendencia de industria y comercio como marca registrada y propia de Agecoldex; Novoagesoft tiene como objetivo principal mejorar la ejecución de los procesos desde los diferentes roles de sus colaboradores, siendo esto una herramienta que ha permitido la simplificación de muchos procesos. (Agecoldex Nivel 1, 2023).

### **1.5.2. Historia**

Agecoldex llega al mercado en 1976 con la razón social de Agecolda; su objetivo inicial fue brindar asesoría en procesos de comercio exterior (importaciones, exportaciones y tránsito aduanero) en las sucursales de Cali y Buenaventura

Dieciséis años después pasa a ser agencia de aduanas, de tal manera que la Dirección de Impuestos y Aduanas los habilita como depósito aduanero, y posteriormente tres años después nace la razón social de AGECOLDEX para separar las funciones, quedando de la siguiente manera:

- Agecoldex: Agencia de aduanas - 1995
- Agecolda: Depósito de almacenamiento (Bodega simple) – 1976

Así mismo, se extiende su servicio en nueve sucursales más, con representación en las ciudades de Cartagena, Barranquilla, Cúcuta, Riohacha, Bogotá, Medellín, Ipiales, Manizales y Pereira.

En 1999 fue certificado con la norma ISO 9001:2015 por la calidad y seguridad en sus prácticas y procesos, posicionando a Agecoldex como una de las mejores agencias del país.

En el 2020 son certificados como Operador Económico Autorizado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. OEA es una alianza sector público, y sector privado que se otorga como una certificación voluntaria enfocada a fortalecer la seguridad de la cadena logística del comercio exterior, a través de la implementación de estándares mínimos en materia de seguridad.

AGECOLDEX le apostó a la implementación tecnológica para mejorar los procesos y cumplir con su promesa de servicio, por lo que cuenta con un área de tecnología compuestas por once ingenieros en sistemas, que por más de diez años llevan desarrollando Novoagesoft un sistemas operativo y de gestión, el cual ha ayudado para la correcta y eficiente ejecución de los



### ***1.5.3. Marco conceptual***

El comercio internacional es la comercialización de bienes y servicios entre diferentes países del mundo, estas transacciones van en aumento debido a la globalización y la disminución de barreras arancelarias, pues son de vital importancia para obtener crecimiento económico en cada país.

La Organización Mundial de aduanas (OMA) que se estableció en 1952, es la única organización intergubernamental con competencia exclusiva en materia de aduanas, tiene como misión mejorar la efectividad y eficiencia de las aduanas respecto a temas como, recaudación de ingresos, facilitación de comercio, elaboración de estadísticas del comercio y protección a la sociedad, contribuyendo a mejorar estas áreas y de esta manera al bienestar económico de las naciones.

La OMA está compuesta por un órgano superior que es el consejo de cooperación aduanera, conformado por los directores de aduana de los más de 160 países miembros.

El trabajo que tiene la OMA básicamente es para simplificar y armonizar los procedimientos aduaneros y tiene como objeto la modernización de las aduanas. (Organización Mundial del Comercio, s.f.)

La declaración de Arusha de 1993, establece como prioridad de los gobiernos tener administraciones de aduanas libres de corrupción, para lo que se requiere la firme decisión de los niveles políticos y administrativos en los países para mantener el nivel de integridad en la función pública, particularmente en las aduanas, declarando que un plan de integridad debe incluir los siguientes aspectos.

1. Transparencia de la legislación aduanera
2. Simplificación de los trámites y procedimientos aduaneros
3. La automatización de los procesos aduaneros

4. Funcionarios de aduana bien remunerados
5. Capacitación especializada de los funcionarios de aduana

Esta dinamización y extensión del comercio exigió la participación de especialistas, profesionales del sector que pudieran representar a sus clientes y servir de enlace entre la aduana y el particular. Es así, como aparecen los intermediarios aduaneros en los diferentes países, su intervención en las transacciones facilita los intercambios internacionales dado que asume el dictamen legal aduanero, ofrece garantías financieras ante las administraciones y proporciona mayor seguridad y fluidez en las operaciones, es así como el agente de aduanas paso a ser auxiliar de la función pública aduanera.

En Colombia las sociedades de intermediación aduanera SIA, se crea con la promulgación del decreto 2532 de 16 de noviembre de 1994. El verdadero inicio de las SIA, más conocido como agente de aduanas, fue la sección XXI, artículo 400 de la ley 79 de 1931, en la cual todo aquel que quisiera operar como agente de aduana, debía solicitar autorización a la dirección de aduanas nacionales y constituir una garantía a favor de la nación.

Por lo anterior, las agencias de aduanas han jugado un papel muy importante para la legalización de mercancías procedentes del resto del mundo, y las mercancías que sales al resto del mundo.

Las agencias de aduanas son personas jurídicas autorizadas por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) para ejercer el agenciamiento aduanero, y ser declarantes de estas mercancías autorizados a través de mandato aduanero, otorgado por el importador o exportador, esta actividad nombrada como auxiliar de la función pública aduanera es de naturaleza mercantil y de servicio, orientada a garantizar que los usuarios de comercio exterior que utilicen sus servicios cumplan con las normas legales existentes en

materia de importación, exportación y tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades según el Decreto 1165,2019, Art. 34. ( DIAN, 2019)

**-Autoridad aduanera:** Es el funcionario público o dependencia oficial que en virtud de la Ley y en ejercicio de sus funciones, tiene la facultad para exigir o controlar el cumplimiento de las normas aduaneras. ( DIAN, 2019).

**-Declarante:** Es la persona que suscribe y presenta una declaración de mercancías a nombre propio o por encargo de terceros. El declarante debe realizar los trámites inherentes a su despacho. ( DIAN, 2019)

**-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. ( DIAN, 2019)

**-Mandato aduanero:** Es el contrato en virtud del cual el importador o exportador faculta a una agencia de aduanas para que, en su nombre y representación, lleve a cabo los trámites aduaneros necesarios para el cumplimiento de un régimen aduanero o modalidad o actividades conexas con los mismos. ( DIAN, 2019)

**-Servicios Informáticos Electrónicos:** Son aquellos dispuestos por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), para la realización de los trámites, operaciones, procesos y procedimientos en materia aduanera, soportados en el software y hardware destinado para tal efecto, Syga o Siglo XXI como es conocido por importadores y exportadores, es sistema Web de gestión de trámites para darle solución al problema de evasión de impuestos en la entrada y salida de artículos al país. ( DIAN, 2019)

#### **1.5.4. Marco teórico**

Cuando se habla de mejoramiento se está buscando optimizar un proceso que no está siendo tan eficiente, para una agencia de aduanas con tanta trayectoria en el medio estos procesos poco eficientes se vuelve un dolor de cabeza, pues ante los usuarios de comercio exterior no estarían presentando un servicio satisfactorio lo que pone en riesgo la continuación de las alianzas comerciales, por eso es importante buscar la mejora continua en los procesos al interior de la organización, pues estas mejoras siempre se verán reflejadas en el servicio que se está prestando.

##### **1.5.4.1. Método Kaizen**

El método Kaizen es una filosofía japonesa de mejora continua que se ha aplicado ampliamente en el ámbito empresarial y la gestión de procesos. "Kaizen" se traduce como "cambio bueno" o "mejora continua" y se basa en la idea de que se pueden lograr mejoras significativas mediante la implementación de cambios pequeños y constantes en los procesos, productos o servicios.

Kaizen se enfoca en la mejora de la calidad en todos los aspectos de una organización, desde la producción hasta la gestión del servicio, fomentando una cultura de aprendizaje y mejora continua en la que los errores se ven como oportunidades para aprender y mejorar.

##### **1.5.4.2. La ventaja competitiva de las naciones – Michael Porter**

La competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y perfeccionarse. Las empresas obtienen ventajas frente a los mejores competidores del mundo debido a la presión y el desafío. Se benefician de tener rivales domésticos fuertes, proveedores nacionales agresivos y clientes locales exigentes. En un mundo de competencia cada vez más global, las naciones se han vuelto más y no menos importantes. Un estudio sobre diez países avanzados y con industrias altamente competitivas, revela que las claves del éxito en los mercados

globales son muy distintas de las que suele enarbolar el saber convencional. Se ha desplazado cada vez más hacia la creación y la asimilación de conocimiento, el papel de la nación ha crecido; la ventaja competitiva se crea y se sostiene mediante un proceso altamente localizado. Las diferencias en valores, culturas, estructuras económicas, instituciones e historias nacionales contribuyen al éxito competitivo. Existen marcadas diferencias en los patrones de competitividad en cada país; ninguna nación puede o será competitiva en todas o incluso la mayoría de las industrias. En último término, las naciones tienen éxito en industrias específicas porque su entorno local es el más visionario, dinámico y desafiante. (Porter, 2007, p.34).

#### **1.5.4.3. Decreto 1165 de 2019 – Ministerio de hacienda y crédito público**

En el decreto 1165 de 2019 representa la legislación aduanera que está vigente en el país en el cual se encuentra el marco normativo para las operaciones de comercio exterior, el mismo fue modificado por el decreto 360 de 2021, el gobierno nacional modifico sustancialmente 148 artículos, realizando ajustes relevantes al régimen aduanero colombiano

Dentro de sus principales modificaciones, el decreto 360 ajusto los requisitos de habilitación y obligaciones de los agentes de aduanas en los artículos 12 y 14.

#### **1.5.4.4. Ley 7 de 1991 – El congreso de Colombia**

Se desarrolla parcialmente por el decreto 2252 de 1993, en la Ley 7 se dictan las normas generales por las cuales el gobierno nacional deberá atender para regular el comercio exterior del país, se creo el Ministerio de Comercio Exterior, el Banco de Comercio Exterior y el Fondo de Modernización Económica.

#### **1.5.4.5. Resolución 1684 de 2014 – Comunidad Andina**

Esta resolución determina el valor en aduanas de las mercancías importadas, la importancia de esta resolución radica en que define los mecanismos con los que se determina el valor de las mercancías importadas, el cual servirá de base para calcular el impuesto que debe pagar dicho

producto para la liquidación de los derechos de aduana ad valorem y Colombia por ser miembro de la Organización Mundial de Comercio, (OMC) y de la Comunidad Andinas (CAN) tiene que aplicar en materia de valoración de mercancías de importación el artículo VII del código del valor del General Agreement on Tariffs and Trade, GATT, (o Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio, en español).

#### **1.5.4.6. Decreto 0920 de 2023- Ministerio de hacienda y crédito público**

El decreto tiene por objeto establecer las disposiciones que constituyen el régimen sancionatorio y el decomiso de mercancías en materia de aduanas, así como el procedimiento aplicable a seguir por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) para la imposición de las sanciones y el decomiso de las mercancías de las que trata el decreto.

#### **1.5.5. Marco legal**

##### **1.5.5.1. Decreto 1165 de 2019 Modificado por el decreto 360 de 2021**

**- Art. 34. Agencias de aduanas.** Las agencias de aduanas son las personas jurídicas autorizadas por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) para ejercer el agenciamiento aduanero, actividad auxiliar de la función pública aduanera de naturaleza mercantil y de servicio, orientada a garantizar que los usuarios de comercio exterior que utilicen sus servicios cumplan con las normas legales existentes en materia de importación, exportación y tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades.

Las agencias de aduanas tienen como fin esencial colaborar con las autoridades aduaneras en la estricta aplicación de las normas legales relacionadas con el comercio exterior para el adecuado desarrollo de los regímenes, modalidades aduaneras y demás actividades y

procedimientos derivados de los mismos. Conforme con los parámetros establecidos en este decreto, las agencias de aduanas se clasifican en los siguientes niveles:

1. Agencias de aduanas nivel 1.
2. Agencias de aduanas nivel 2.
3. Agencias de aduanas nivel 3.
4. Agencias de aduanas nivel 4.

**-Art 36. Requisitos generales de las agencias de aduanas:** Para obtener la autorización como Agencia de Aduanas se deberá cumplir con los siguientes requisitos generales:

1. Estar debidamente constituida como sociedad de naturaleza mercantil o sucursal de sociedad extranjera domiciliada en el país.
2. Tener como objeto principal el agenciamiento aduanero, excepto en el caso de los almacenes generales de depósito.
3. Estar debidamente inscrita en el Registro Único Tributario (RUT).
4. Poseer y soportar contablemente el patrimonio líquido mínimo exigido para el respectivo nivel de agencia de aduanas, así:

- Agencia de aduanas nivel 1: Ciento cincuenta y ocho mil setecientas
- (158.700) Unidades de Valor Tributario (UVT).
- Agencia de aduanas nivel 2: Diecinueve mil ochocientas sesenta y nueve
- (19.869) Unidades de Valor Tributario (UVT).
- Agencia de aduanas nivel 3: Seis mil cuatrocientas sesenta y una (6.461)
- Unidades de Valor Tributario (UVT).
- Agencia de aduanas nivel 4: Mil novecientas noventa y cinco (1.995)
- Unidades de Valor Tributario (UVT).

El valor de la Unidad de Valor Tributario (UVT) señalada en este artículo, será el vigente al momento de la presentación de la solicitud. Dicho patrimonio deberá actualizarse a treinta y uno (31) de diciembre de cada año conforme con la Unidad de Valor Tributario (UVT) vigente.

**-Modificado en Artículo 12 del decreto 360 de 2021:**

- No tener deudas en mora en materia aduanera, tributaria o cambiaria, a favor de la Unidad Administrativa Dirección Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), al momento de presentación de la solicitud, a menos que cuente con un acuerdo de pago sobre las mismas o se paguen con ocasión del requerimiento.
- Contratar personas idóneas profesionalmente, con conocimientos específicos o experiencia relacionada con la actividad de comercio exterior.
- No encontrarse incurso la sociedad, sus socios, accionistas, administradores, representantes legales o sus agentes de aduanas en las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en el artículo 55 del Decreto 1165 de 2019.
- Contar con una infraestructura financiera, física, técnica, administrativa y, con el recurso humano que permita ejercer de manera adecuada la actividad de agenciamiento aduanero.
- Aprobar las evaluaciones de conocimiento técnico que realice la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) o un tercero autorizado por esta entidad.
- Disponer y cumplir con el código de ética a que se refiere el artículo 48 del decreto 1165 de 2019.

**-Art 37. Requisitos especiales para las agencias de aduanas nivel 1:** Además de los requisitos generales establecidos en el artículo anterior, las agencias de aduanas nivel 1, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. Contar con el comité de control y auditoría a que se refiere el artículo 46 del presente decreto.
2. Garantizar la prestación del servicio de agenciamiento aduanero en todo el territorio nacional, teniendo en cuenta el horario que establezca la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y las demás entidades de control en desarrollo de sus funciones en los puertos, aeropuertos y pasos de frontera.
3. Mantener a disposición del público un sitio web donde se garantice el acceso a la siguiente información:
  - Identificación de los representantes legales, gerentes, administradores, agentes de aduanas y auxiliares autorizados para actuar ante la Unidad Administrativa especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN),
  - junto con un extracto de las hojas vida destacando su experiencia o conocimiento en comercio exterior.
  - Relación de los servicios ofrecidos al público.
4. Acreditar la designación y mantenimiento del empleado encargado de cumplir la función a que se refiere el parágrafo del artículo 48 del decreto 1165 de 2019.
5. Disponer de los manuales a que se refiere el artículo 49 del decreto 1165 de 2019.

## 2. Metodología de la investigación

### 2.1. Diseño Metodológico

La investigación es de tipo descriptiva aplicando técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas con el objetivo de recopilar información de diferentes fuentes bibliográficas, documentales y de la normatividad vigente con el objetivo de elaborar un proceso de mejora para la Agencia de Aduana AGECOLDEX NIVEL 1 en donde se caracteriza y se determinan las variables, fases del proceso para el establecimiento de los D'orden interno para obtener la información mínima requerida y iniciar el proceso de nacionalización de las mercancías de los diferentes clientes. La información recibida para el establecimiento de los consecutivos determinara alertas tempranas en caso de errores u omisiones de acuerdo a lo establecido en el artículo 178 del decreto 1165 de 2019, La investigación es de tipo propositiva por cuanto se fundamenta en una necesidad o vacío dentro de la cadena de distribución física internacional y cuyo resultado es la construcción de una herramienta de optimización de ingreso de lola información requerida de acuerdo a la normatividad vigente.

**Tabla 1. Etapas del proceso investigativo**

Fase	Actividades	Responsable(s)	Fuente de información	Recursos y Herramientas
Caracterizar estado actual del proceso de la creación el D'orden que se ejecuta desde el área de servicio al cliente en la agencia de aduanas AGECOLDEX S.A NIVEL 1.	1) Recopilar información de los procesos y procedimientos internos para la creación de los clientes internos e identificar las inconsistencias del procedimiento	Stefanny Carmona Castrillón	Entrevistas, visitas de campo, encuestas, bases de datos electrónicas, estudios, artículos, tesis sobre el tema	Sistema Software y consulta del Drive Interno

<p>Identificar las inconsistencias que hay en el proceso de la creación del D'orden y que dan lugar al diseño de este plan de mejoramiento.</p> <p>Plantear el proceso de mejora sistemática en el módulo de apertura de Dorden para el área de servicio al cliente.</p>	<p>1) Analizar resultados de investigaciones realizadas sobre los procesos de transito aduanero</p> <p>2) Definir variables para cada fase estructurada en el objetivo 1</p> <p>En la presente fase se realizará un Planteamiento de propuesta de optimización en la documentación de acuerdo a lo establecido en los decretos 1165 de 2019 y el decreto 2147 de 2016 sobre los tránsitos aduaneros de las mercancías provenientes de las aduanas de Buenaventura, Cartagena e Ipiales</p>	<p>Stefanny Carmona Castrillón</p> <p>Stefanny Carmona Castrillón</p>	<p>Bases de datos electrónicas, estudios, artículos, tesis sobre el tema</p> <p>Entregable de las fases 1 y 2</p>	<p>Excel y matriz de variables</p> <p>Revisión de las variables del software Novoagesoft investigación exploratoria</p> <p>Excel, Word, powerpoint</p>
--	--	---	---	--

Fuente: Elaboración Propia

### **3. Caracterización del proceso**

Un D'Orden de importación es un consecutivo interno de la compañía, que se genera cada vez que un importador envía un nuevo proceso de importación, para proceder con la apertura del D'orden, el importador deberá enviar los documentos soporte que se enlistan en el artículo 177 del decreto 1165 de 2019, los documentos son los siguientes:

- Factura comercial
- Documento de transporte
- Lista de empaque
- Certificación de fletes
- Registro de importación (Si aplica)
- Certificado de origen (Si aplica)

Dependiendo de la modalidad de importación contemplada en el decreto 1165 de 2019 art. 172, se deberán adjuntar los documentos soporte en el cumplimiento de las formalidades aduaneras vigentes.

En los casos donde importador no aporte la totalidad de los documentos para realizar la apertura del D'orden, como mínimo deberá aportar la factura comercial, documento de transporte e instrucciones con información de la Aduana por la que ingresara la mercancía y la ETA que significa Tiempo Estimado de Llegada (Estimated Time of Arrival).

El D'orden se abre con copias u originales de los documentos ya mencionados.

Estos documentos se pueden recibir ya sea vía correo electrónico o físicamente en originales.

Si los documentos son recibidos en físico en alguna de las sucursales de Agecoldex, el ejecutivo de cuenta deberá escanear los documentos recibidos y abrir el DO en la plataforma que

tiene la Agencia, llamada Novoagesoft y/o cargarlos en Novo a través del Módulo de cargue de documentos, en este módulo se digitaliza todos los documentos e instrucciones para que cualquier colaborador a nivel nacional tenga acceso a la información de manera inmediata.

A continuación instructivo del procedimiento de creación del D'orden.

### 3.1. Diligenciamiento de formulario de creación de importación en Novo

- a) Se ingresa al sistema Novoagesoft en la opción D'orden / D'orden Importaciones / Creación D'Orden

**Figura 2. Formulario de creación de importación en Novo**



Fuente: Agencia de Aduana AGECOLDEX NIVEL 1(2023)

- b) Una vez se ingrese a la pantalla de creación de D'Orden, se procede a diligenciar los campos:

**Figura 3. Campos Formulario de creación de importación en Novo**

Creación DOrden

Cliente:  Administrar Equipo de Trabajo  
 Proveedor:   
 Tipo Operación:   
 Modo Transporte:   
 Tipo de Declaración:   
 Fecha ETA:   
 Es urgente:   
 Pedido:   
 Complejidad:
 

- Otro
- Ordinaria
- Anticipada voluntaria
- Anticipada obligatoria
- Descargue Directo
- DTA (Propios)
- DTA (Terceros) o cabotajes
- Zona Franca
- Desaduanamiento Parcial
- Zona Franca - Declaración Especial
- Se puede elaborar DIM

 Aduana de Llegada:   
 Aduana de Nacionalización:

Analista de Riesgo: Analista de Operación: Coord. Navieras: Coord. Despachos:  
 Coord. Planeación: Aux. Producción: Coord. Logístico: Aux. en Puerto:  
 Ejecutivo de Cuenta: Aux. Planeación: Firmante:

Equipo de Trabajo:

Doc. Soporte:

Upload

#  
 No data to display

**Documentos Recibidos:**

	Original	Copia
BL:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Factura:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Certificación Fletes:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Registro Importación:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Certificado Origen:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lista de Empaque:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (prealerta, orden de compra):	<input type="checkbox"/>	

Observaciones:

Fuente: Agencia de Aduana AGECOLDEX NIVEL 1(2023)

1. **Cliente:** Se ingresa el nombre del importador.
2. **Proveedor:** Se selecciona el proveedor indicado en las órdenes de compra y/o facturas comerciales.
3. **Modo de transporte:** Se debe seleccionar el modo de transporte por medio del cual arribará la carga al TAN; Aereo, Marítimo o Terrestre.
4. **Tipo de declaración:** por defecto el sistema arrojará “INICIAL”. Si al momento de la apertura el ejecutivo conoce que se presentarán anticipadas, correcciones, legalizaciones, etc., indicarlo; de lo contrario proceder con lo predeterminado.
5. **Fecha ETA:** Tiempo Estimado de Llegada (Estimated Time of Arrival)
6. **Es urgente:** Aplica solo para DO importación. En este caso marcar esta casilla si se trata de un proceso anunciado como muy urgente por el cliente por posible impacto en producción, ventas, etc.
7. **Pedido:** Es número o números de orden de compra del cliente, o aquel consecutivo con el que este identifique el embarque.
8. **Complejidad:** Dta, Otm, Descargue directo, Anticipada Obligatoria, etc.
9. **Aduana de llegada / Aduana de nacionalización**
10. **Equipo de trabajo:** de acuerdo con la información diligenciada previamente, el sistema mostrará los equipos de trabajo creados con la combinación de aduanas seleccionada para el cliente indicado.
11. **Doc. Soporte:** en esta casilla se debe cargar el correo electrónico o prealerta a través de la opción “Browse” o “Examinar” que permite seleccionar desde la biblioteca de archivos. ejecutivo de cuenta tiene 2 horas laborales desde el envío del correo electrónico hasta la fecha y hora que genera la solicitud de creación en Novo.

12. **Documentos recibidos:** de acuerdo con los soportes recibidos en la prealerta, sean estos originales o copias, se deben marcar todos los que correspondan. Tener en cuenta que cuando se seleccione “factura” como documento recibido, el sistema abrirá una casilla más al formulario para indicar cuántas facturas se están aportando.

13. **Observaciones:** Se deben digitar observaciones importantes que deba saber el analista de operaciones para priorizar el análisis documental.

14. **Fecha solicitud:** Esta casilla se diligencia automáticamente ante el cargue del correo que envía el cliente informando de una nueva operación.

Cuando se da clic en el botón “Guardar” el sistema genera un número consecutivo el cual corresponde al número del D’Orden; automáticamente llega una notificación de Novo con esta información al cliente, así como a todo el equipo de trabajo de Agecoldex. (Bolaños, Victor Director Sistema integrado de Gestion Agecoldex).

### **3.2. Inconsistencias en el proceso**

El contacto directo entre Agecoldex y el importador siempre será el ejecutivo de cuenta, quien es la persona responsable de que el proceso se entregue a las áreas correspondientes al interior de Agecoldex, para este caso el punto de partida es la apertura del D’orden y es allí donde inicia el proceso de importación.

Posterior a la apertura el proceso pasa a revisión del analista operativo, quien es el responsable de determinar los requisitos y restricción que tienen los productos objeto de importación, adicional de producir las declaraciones de importación que se presenta a la autoridad aduanera DIAN, para la nacionalización de mercancías importadas.

Las inconsistencias que dan lugar a este plan de mejoramiento se basan en la imperativa necesidad de lograr blindar el proceso documental, esto desde el punto de partida que inicia al

momento de proceder con la apertura del D'orden, pues como se menciona en páginas anteriores, recurrentemente se identifican los errores cuando los procesos ya están demasiado avanzados, por lo cual no se logra subsanar el error de manera oportuna, generando sobrecostos. Los cuales en la mayoría de los casos son imputables a Agecoldex, pues su razón de ser los cataloga como asesores de comercio exterior, por lo cual están en la obligación de asesorar al importador con los requisitos normativos vigentes.

Los errores más comunes que no se identifican a tiempo en los documentos mencionados en la página 14 son:

- No indicar en la factura comercial el desglose del término de negociación, en materia de comercio exterior el término de negociación o termino incoterms son las responsabilidades acordadas entre el exportador y el importador
- No relacionar en la factura comercial el lugar de término de negociación
- No relacionar la forma de pago de la mercancía en la factura comercial
- No indicar en el documento de transporte la descripción de los productos objeto de importación o el sector a cual va dirigido.
- No validar que el consignatario de las mercancías sea el mismo importador en el documento de transporte.

Estos son los errores más comunes que se han evidenciado y por los cuales la Agencia de aduanas AGECOLDEX NIVEL 1 ha tenido que asumir sobrecostos.

Identificar a tiempo un error en un documento permite que el importador proceda a realizar las correcciones a los documentos que presenten inconsistencias.

Por otro lado, se requiere que el ejecutivo de cuenta tenga un mayor alcance en la asesoría que brinda al importador, actualmente el ejecutivo es el encargado de la comunicación entre los

analistas operativos y los importadores. Por lo cual, la oportunidad con que se envían los pendientes de los análisis documentales oscila entre 1.5 y 2 días, lo que se busca con este proyecto no es solo mejorar la eficacia en calidad del análisis documental, sino también la reducción de los tiempos en esta actividad.

Si el ejecutivo de cuenta identificara de primera mano la inconsistencia en alguno de los documentos que se requieren para realizar un proceso de importación, no tendrían que depender de que un analista operativo le entregue un visto bueno y serían más oportunos en las observaciones a nivel documental que deben hacerle al importador.

Es importante aclarar que, el ejecutivo de cuenta debe ser una persona con un perfil profesional, técnico o tecnólogo en comercio exterior y con experiencia en el medio, es decir que debería estar en la capacidad de dar asesoría y revisar que los documentos soporte de cualquier operación se encuentren a cabalidad con lo exigido por la normatividad aduanera.

### **3.3. Diseño del proyecto**

De acuerdo con lo planteado anteriormente, el objetivo de este plan de mejoramiento en el módulo de aperturas de D'orden es implementar listas desplegables, esta lista permitirá a los ejecutivos de cuentas seleccionar por cada documento una opción de la información predefinida previamente por expertos en materia. Esta lista desplegable consiste en un botón con el nombre del documento a revisar, y al hacer clic en este elemento o desplegarlo, se mostraría una lista con los requisitos que debe cumplir cada documento, generando también las opciones para esta verificación, los ejecutivos de cuenta podrán realizar el chequeo por documento, estas listas desplegable deberán contener la información que debe garantizar cada documento según la normatividad aduanera, con la finalidad de poder notificar al importador con oportunidad las inconsistencias que presenten los documentos aportados para el proceso de nacionalización.

Es importante indicar que el consecutivo de D'orden no podrá ser generado si, el ejecutivo de cuenta no ha realizado el chequeo de las listas desplegables a los documentos recibidos en el módulo de apertura de D'orden, este sera el requisito principal para crear el D'orden.

A continuación, se genera propuesta de lo que deberá contener cada lista desplegable de los documentos principales que son:

- Factura comercial
- Documento de transporte
- Lista de empaque
- Certificación de fletes.

### ***3.3.1. Listas desplegables***

Estas listas desplegables se tendrán la opción de marcar si el documento cumple o no con lo indicado en la normatividad aduanera, adicional el ejecutivo de cuenta tendrá la alternativa de ingresar observaciones adicionales o novedades que encuentre en cada documento.

### ***3.3.2. Factura comercial***

La factura comercial, debe ser un documento original expedido por el vendedor o proveedor de la mercancía, no debe presentar borrones, enmendaduras o adulteraciones y cumplir con los requisitos descritos en la regulación aduanera vigente.

Las facturas electrónicas deben cumplir, además, con la certificación de la firma electrónica.

La factura comercial que debe presentar el importador de una mercancía deberá contener los siguientes datos pues esta información es necesaria para la elaboración de la declaración de importación. Estos serán los datos que se encontrarán en la lista desplegable:

- Forma de pago de la factura

- Desglose del termino Incoterms
- Unidad comercial facturada
- País de origen
- Revisar precios de umbral,(VI) Peso bruto totales
- Peso neto totales,
- Bultos totales
- Nota de Acuerdo en Fact. Comercial
- Fecha de expedición, (XI) Nombre y dirección del vendedor, (XII) Nombre del comprador
- Descripción de la mercancía
- Cantidad y precio a pagar por la mercancía objeto de negociación
- Precio umbral para textiles,
- Incoterms,
- Otros
- Moneda.

Ver figura 4

**Figura 4. Formato Campo de la factura comercial**

FACTURA COMERCIAL			
#	Descripción	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No	Observaciones
<input type="checkbox"/>	Forma de Pago	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Desglose del término Incoterms	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Unidad comercial facturada	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	País de origen	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Revisar precios de umbral para textiles decreto 2218 y su modificación decreto 436 de 2013	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Peso bruto totales	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Peso neto totales	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Bultos totales	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Nota de Acuerdo en Fact. Comercial	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Fecha de expedición	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Nombre y dirección del vendedor	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Nombre del comprador	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Descripción de la mercancía	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Cantidad y precio a pagar por la mercancía objeto de negociación	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Precio umbral para textiles	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Incoterms	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Monedas	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	

Fuente: Agencia de Aduana AGECOLDEX NIVEL 1(2023)

El ejecutivo de cuenta deberá marcar sí o no en cada uno de los campos mencionados anteriormente solo si la factura lo indica, en el caso de requerir ingresar información adicional deberá marcar N/A para que se habilite la casilla de observaciones y allí registrar la información para tener en cuenta por parte del cliente y del área de operaciones de la compañía.

### 3.3.3. Documento de transporte

Este documento es esencial en el proceso de nacionalización pues es el que actúa como un recibo de carga y un título de propiedad de las mercancías. Puede ser emitido en papel o en forma electrónica, el ejecutivo deberá revisar que el documento contenga la siguiente información:

- Número de documento
- Fecha de documento
- Consignatario (importador)
- Lugar de recepción
- Puerto de embarque
- Puerto de descargue
- País de procedencia
- Descripción,
- Peso bruto
- Peso neto
- Bulto
- Flete,
- Gastos en origen.

Ver figura 5

**Figura 5. Formato Documento de transporte**

DOCUMENTO DE TRANSPORTE			
#	Descripción	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	Observaciones
<input type="checkbox"/>	Número de documento	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Fecha de documento	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Consignatario (importador)	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Lugar de recepción	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Puerto de embarque	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Puerto de descargue	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	País de procedencia	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Descripción	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Peso bruto	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Peso neto	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Bulto	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Flete	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Gastos origen	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	

Fuente: Agencia de Aduana AGECOLDEX NIVEL 1(2023)

El ejecutivo de cuenta deberá marcar si o no en cada uno de los campos mencionados anteriormente solo si la factura lo indica, en el caso de requerir ingresar información adicional deberá marcar N/A para que se habilite la casilla de observaciones y allí registrar la información para tener en cuenta por parte del cliente y del área de operaciones de la compañía.

### **3.3.4. Certificación de fletes**

En este documento se certifica la tarifa o el costo del transporte de mercancías para garantizar la transparencia y precisión en los costos asociados al transporte de mercancías y los

cuales deben de ser liquidados en la declaración de importación ya que hace parte del valor en aduanas, se debe verificar lo siguiente:

Importador

- No. documento de transporte
- Peso bruto
- Bultos,
- Valor flete
- Valor gastos origen
- Certif. Fletes vs Incoterms
- Tipo de cambio / Tasa de cambio.

**Figura 6. Formato Certificación de fletes**

CUENTA/CERTIFICACION/FACTURA DE FLETES Y GASTOS			
#	Descripción	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	Observaciones
<input type="checkbox"/>	Importador	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	No. documento de transporte	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Peso bruto	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Bultos	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Valor flete	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Valor gastos origen	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Certif. Fletes vs Incoterms	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	
<input type="checkbox"/>	Tipo de cambio / Tasa de cambio	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	

Fuente: Agencia de Aduana AGECOLDEX NIVEL 1(2023)

El ejecutivo de cuenta deberá marcar sí o no en cada uno de los campos mencionados anteriormente solo si la factura lo indica, en el caso de requerir ingresar información adicional deberá marcar N/A para que se habilite la casilla de observaciones y allí registrar la información para tener en cuenta por parte del cliente y del área de operaciones de la compañía.

### 3.3.5. Formato Lista de empaque

Al ser un documento soporte del proceso de nacionalización es fundamental verificar congruencia y consistencia de este documento Vs los demás por lo cual se debe verificar lo siguiente:

- Descripción
- Bultos totales
- Peso neto total
- Peso bruto total
- cantidades totales.

**Figura 7. Formato Lista de empaque**

LISTA DE EMPAQUE			
#	Descripción	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	Observaciones
<input type="checkbox"/>	Descripción	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Bultos totales	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Peso neto totales	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Peso bruto totales	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Cantidad totales	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A	<input type="text"/>

Fuente: Agencia de Aduana AGECOLDEX NIVEL 1(2023)

El ejecutivo de cuenta deberá marcar sí o no en cada uno de los campos mencionados anteriormente solo si la factura lo indica, en el caso de requerir ingresar información adicional deberá marcar N/A para que se habilite la casilla de observaciones y allí registrar la información para tener en cuenta por parte del cliente y del área de operaciones de la compañía.

### 3.3.6. Generación D'orden

Posterior a la revisión de documentos el sistema Novoagesoft dejara generar el consecutivo D'orden, las novedades presentadas en este paso, quedaran registradas en el sistema para que el analista operativo tenga visual de esta información y la pueda verificar a través del módulo cuando se encuentre verificando las restricciones legales de la mercancía objeto de importación y paralelamente a este registro, al importador le llegara un correo electrónico directamente del sistema novoagesoft, notificando el número de consecutivo D'orden y las inconsistencias documentales identificadas.

### Figura 8. Formato Generación D'orden

Creación de DOrden 06275103 - Cliente: XXXXX Proveedor: XXXX- Pedido: XXXX

Stefanny Carmona  
Para Stefanny Carmona

Responder Responder a todos Reenviar

sábado 7/10/2023 11:13 a. m.

PEDIDO\_PARCIALIZADO\_\_\_PREALERTA\_IMPORTACIÓN\_AÉREA\_SIMTECH\_PO\_916\_SMURFIT\_KAPPA\_CARTON\_C\_\_\_PRIORIDAD\_ALTA\_DORDEN\_MSG  
5 MB



**Centro de Notificaciones**

**Creación de DOrden**  
Jueves, septiembre 28, 2023

Dorden: **06275103**  
Cliente: **XXXXXXXXXXXXXX**  
Proveedor: **XXXXXXXXXXXXXX**  
Pedido: **XXXXXXXXXXXXXX**  
Modo Transporte: **AEREO**

**OBSERVACIONES:**  
**Factura comercial**

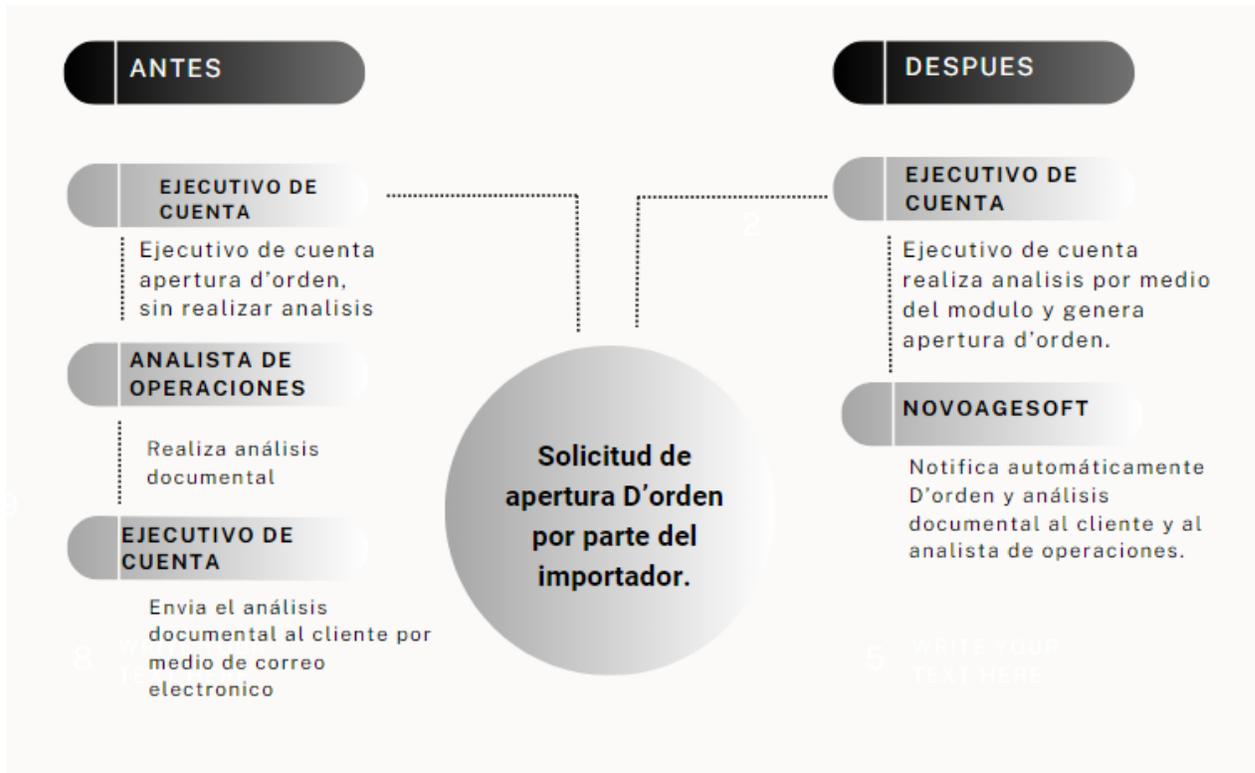
- Desglose del término Incoterms : Verificar término de negociación, tiene 2, CIP y FCA MIAMI, corregir o confirmar cuál se toma.

Copyright © Agecoldex 2011. All Rights Reserved.



Fuente: Agencia de Aduana AGEOLDEX NIVEL 1(2023)

**Figura 9. Flujograma del proceso**



Fuente: Elaboración Propia

#### **4. Conclusiones y Recomendaciones**

El objetivo principal de este proyecto de grado fue elaborar un diseño donde se propuso un mejoramiento sistemático para las áreas de servicio al cliente y operativas de la Agencia de Aduanas AGECOLDEX S.A NIVEL 1, con el propósito de disminuir los tiempos de respuesta y sobrecostos que derivan de los tiempos de operación, y que permitan percibir una mejor prestación del servicio de intermediación aduanera por parte de los clientes.

Es evidente que la innovación tecnológica desempeña un papel fundamental en el ámbito del comercio exterior y el agenciamiento aduanero. La capacidad de adaptarse y utilizar herramientas tecnológicas eficientes es esencial para cumplir con las regulaciones en constante evolución y mantener la competitividad y para lograr que los resultados del plan de mejoramiento sean positivos, es muy importante que la revisión de los documentos se realice de manera consciente y siguiendo los lineamientos planteados en el sistema, pues previamente el módulo estará diligenciado por expertos en materia, esto con el fin de evitar solicitudes innecesarias a los clientes cuando está avanzada la operación, pues esto conllevaría a una percepción negativa por parte del cliente.

La insatisfacción de los clientes, tanto internos como externos, debida a errores documentales y demoras en el proceso de importación, ha afectado negativamente la percepción de la calidad del servicio de la agencia. Mejorar estos aspectos no solo garantiza el cumplimiento normativo, sino que también fortalece la relación con los clientes.

Es importante reconocer que el personal del área de servicio al cliente puede requerir capacitación adicional para llevar a cabo el análisis documental preliminar de manera efectiva. La capacitación debe centrarse en los requisitos aduaneros y en cómo utilizar la herramienta tecnológica y adicional, permitirá potencializar el perfil del ejecutivo de cuenta al interior de la empresa

La implementación de este proyecto no debe considerarse como un evento aislado, sino como parte de un proceso de mejora continua. Es importante evaluar y ajustar periódicamente el funcionamiento del módulo y la eficacia del análisis preliminar.

Con la aplicación del plan de mejoramiento propuesto para la apertura de D'orden, busca aumentar la velocidad, disminuyendo los sobrecostos que derivan de los tiempos de respuesta del proceso de importación, se recomienda establecer un sistema de seguimiento y evaluación para medir la eficacia del análisis preliminar y recopilar datos que permitan realizar mejoras continuas en el proceso lo que obligara a la empresa mantenerse al tanto de las regulaciones aduaneras en constante cambio y asegurarse de que el módulo se adaptarse a nuevas exigencias normativas.

## Referencias

- Agecoldex Nivel 1, (2023). *Agencia de aduan.* <http://www.agecoldex.com/site/>
- Bolaños, Victor. (s.f.). *Instructivo de Dorden I-07-SAC-001.* *Agencia de aduan.* <http://www.agecoldex.com/site/>
- Decreto 1165 de 2019* ( 2 de julio de 2019) *Presidencia de la República.* <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=136677>
- Decreto 360 de 2021* (7 de abril de 2021) *Presidencia de la República,* <https://www.dian.gov.co/aduanas/Regimen-de-Aduanas/Documents/Decreto-360-07042021.pdf>
- Dian (s.f.) *Glosario.* <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Paginas/glosario.aspx>
- Dian (2022) *Operadores de Comercio Exterior.* <https://www.dian.gov.co/aduanas/opecome exterior/Paginas/default.aspx>
- Ley 7 de 1991 (q16 de enero de 1991) *Congreso de La República de Colombia.* <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=67199#:~:text=El%20Gobierno%20Nacional%20regular%C3%A1%20el,las%20compa%C3%B1%C3%A Das%20nacionales%20de%20transporte.>
- Legicomex (2022) *Inteligencia comercial y comercio internacional.* [www.legiscomex.com](http://www.legiscomex.com)
- Organización Mundial del Comercio. (s.f.) *La OMC y la Organización mUndial de Adunas.* OMA: [https://www.wto.org/spanish/thewto\\_s/coher\\_s/wto\\_wco\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/thewto_s/coher_s/wto_wco_s.htm)
- Porter, M. (2007). *La ventaja competitiva de las naciones.* Usa: Harvard business review
- Ramirez, E. C. (2023). *Historia.: Quienes somos* Agecoldex. <https://www.agecoldex.com/site/quienes-somos/>
- Resolución 1684 de 2014 (23 de mayo de 2014) *Secretaría General de la Comunidad Andina.* ([https://normograma.dian.gov.co/dian/compilacion/docs/resolucion\\_sgcandina\\_rs g1684.htm](https://normograma.dian.gov.co/dian/compilacion/docs/resolucion_sgcandina_rs g1684.htm))