

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 1 de 57

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS**

**ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.**

<b>Nombre del estudiante</b>	<b>Verónica Giraldo Montoya</b>
<b>Programa académico</b>	<b>Administración de Negocios Internacionales</b>
<b>Nombre de la Agencia o Centro de Práctica</b>	<b>TCC</b>
<b>NIT.</b>	<b>811.028.981-4</b>
<b>Dirección</b>	<b>CALLE 8B NO 65 - 191 ED PUERTO SECO OF 511</b>
<b>Teléfono</b>	<b>604 3521313 EXT. 146</b>
<b>Dependencia o Área</b>	<b>Carga Internacional</b>
<b>Nombre Completo del Jefe del estudiante</b>	<b>Jeison Palacio Acosta</b>
<b>Cargo</b>	<b>Facilitador de operaciones</b>
<b>Labor que desempeña el estudiante</b>	<b>Apoyar actividades de exportación marítima</b>
<b>Nombre del asesor de práctica</b>	<b>Joan Esteban Moreno Hernández</b>
<b>Fecha de inicio de la práctica</b>	<b>19/01/2022</b>
<b>Fecha de finalización de la práctica</b>	<b>18/07/2022</b>

	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 2 de 57

## Tabla de Contenido

1.	ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.....	7
1.1	Centro de Práctica.....	7
	Misión.....	8
	Objetivos Institucionales.....	8
	Estudio Organizacional.....	8
1.2	Objetivo de la Práctica Empresarial.....	9
1.3	Funciones.....	10
1.4	Justificación de la Práctica Empresarial.....	10
1.5	Equipo de Trabajo.....	11
2.	PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS.....	11
2.1	Título de la Propuesta.....	11
2.2	Planteamiento del Problema.....	11
2.3	Justificación.....	13
2.4	Objetivos (Objetivo General y Objetivos Específicos).....	14
	Objetivo General.....	14
	Objetivos Específicos.....	14
2.5	Diseño Metodológico.....	14
2.6	Cronograma de Actividades.....	15
2.7	Presupuesto.....	15
3.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	16

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 3 de 57</p>

3.1 Marco De Referencia .....	16
3.2 Desarrollo y logro de objetivos.....	25
3.2.1 Diagnóstico del proceso de gestión documental actual en las exportaciones marítimas del grupo logístico TCC.....	25
3.2.2 Desarrollo del prototipo para la recepción y envío de documentos.....	45
4. CONCLUSIONES .....	54
5. RECOMENDACIONES.....	54
Bibliografía .....	55

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b></p>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 4 de 57

## Índice de Tablas

Tabla 1. Actividades de la propuesta .....	15
Tabla 2. Presupuesto del proyecto .....	16
Tabla 3. Tiempo de respuesta por parte del cliente .....	26
Tabla 4. Tiempo de respuesta por parte de TCC al cliente .....	29
Tabla 5. Tiempo de respuesta por parte de TCC al agente de carga en destino .....	31
Tabla 6. Tiempo de respuesta por parte del cliente .....	34
Tabla 7. Tiempo promedio de respuesta por parte de TCC a la empresa consolidadora de carga	35
Tabla 8. Tiempo de respuesta por parte de la empresa consolidadora de carga .....	37
Tabla 9. Tiempo promedio de respuesta por parte de TCC al cliente.....	38

	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 5 de 57

## Índice de Gráficos

Gráfico 1. ¿Conoce el proceso documental que se realiza al momento de llevar a cabo una exportación marítima? .....	40
Gráfico 2. ¿Cuántos correos recibe aproximadamente durante el proceso de exportación de una carga? .....	40
Gráfico 3. ¿Cuántos correos recibe aproximadamente en un día laboral?.....	41
Gráfico 4. ¿Cuánto tiempo tarda en promedio en recibir respuesta por parte del cliente una vez solicita información requerida en la operación? .....	41
Gráfico 5. ¿Cuánto tiempo tarda usted en dar respuesta a las solicitudes tanto de clientes como agentes de carga? .....	42
Gráfico 6. ¿Qué tan efectiva considera que es la comunicación por medio del correo electrónico? .....	43
Gráfico 7. ¿Estaría de acuerdo con que el envío y la recepción de documentos asociados a la exportación se realizara en una plataforma adicional específica, con la cual se busca optimizar los tiempos de respuesta? .....	43

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 6 de 57</p>

## Índice de Imágenes

Imagen 1. Pantalla principal .....	46
Imagen 2. Inicio de sesión .....	46
Imagen 3. Información embarque .....	47
Imagen 4. Documentos para el cierre documental .....	48
Imagen 5. Documentos de transporte.....	48
Imagen 6. Operaciones en curso del exportador .....	49
Imagen 7. Cierre documental .....	50
Imagen 8. HBL draft.....	51
Imagen 9. Operaciones en curso del agente de carga .....	52
Imagen 10. BL draft.....	53

	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 7 de 57

## 1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA

### 1.1 Centro de Práctica

#### *TCC*

El grupo logístico TCC fue fundado en el año 1968 por Jorge Agudelo y Rosalba Trujillo, es una compañía que se encarga de ofrecer servicios logísticos para la cadena de abastecimiento; en la actualidad está compuesta por cuatro Unidades Estratégicas de Negocio (UEN) las cuales son: Courier, Transporte, Carga Internacional y Operaciones Logísticas.

Desde el 2014 la Agencia de Aduanas Mario Londoño y Malco Cargo pasan a hacer parte de la UEN Carga Internacional al ser adquiridos por TCC con el fin de “fortalecer nuestra identidad e imagen como Grupo Logístico, lo cual contribuye con el posicionamiento de nuestra marca TCC.” (TCC, 2022, párr. 2)

Cada una de las UEN tiene una función específica, la UEN courier se encarga del transporte de sobres, paquetes y mercancías; transporte está a cargo de movilizar contenedores, carga suelta y mercancía de distribución en Colombia; carga internacional como se mencionó anteriormente se conforma por dos líneas de servicio, aduanas y agente de carga, esta comprende toda la logística en comercio exterior y operaciones logísticas es la encargada de diseñar soluciones con el fin de generar valor en la cadena logística de cada una de las compañías a las que ofrece sus servicios, los cuales son almacenamiento, logística inversa, redistribución de inventarios, logística in house, logística urbana, entre otros. (TCC, 2022)

	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 8 de 57

Gracias a la variedad en su portafolio es una compañía atractiva para los clientes, ya que se ofrecen servicios logísticos que se adaptan a las necesidades de cada uno, lo que permite generar valor a lo largo de su cadena de abastecimiento.

### ***Misión***

“Somos un grupo humano, íntegro, cálido y experto que brinda tranquilidad y confianza a sus clientes, a través de soluciones logísticas innovadoras en la cadena de abastecimiento.

Actuamos con responsabilidad y coherencia. Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible.” (TCC, 2022)

### ***Objetivos Institucionales***

“Experiencias memorables para los clientes

Colaboradores felices

Cultura de innovación

Crecimiento sostenible” (TCC, 2022, párr. 4)

### ***Estudio Organizacional***

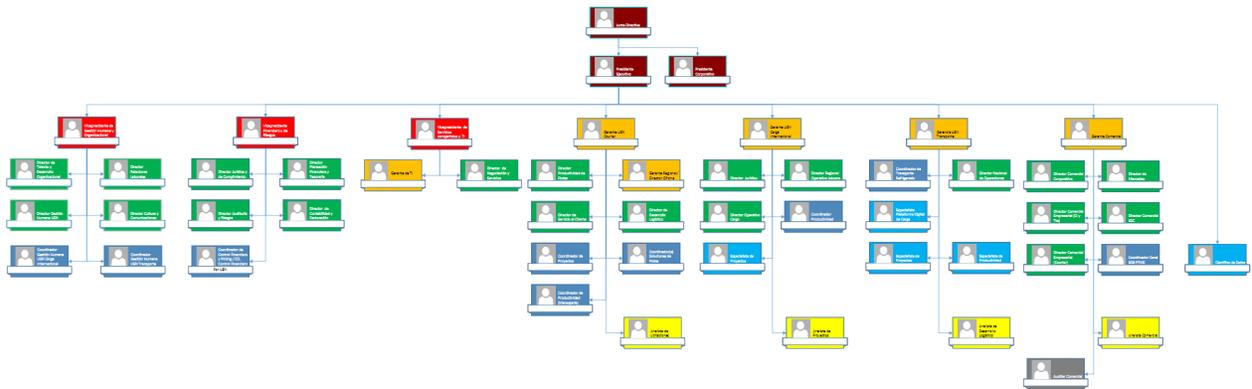
El grupo logístico TCC cuenta con dos presidencias, la presidencia ejecutiva a cargo de Diego Mantilla, donde se encuentran la vicepresidencia financiera, gestión humana y organizacional y servicios compartidos y TI y la vicepresidencia corporativa a cargo de Josefina Agudelo donde se encuentran las gerencias de las UEN Courier, transporte, carga internacional y gerencia comercial.

TCC es una compañía conformada por más de 4000 colaboradores, que integran las diferentes áreas de la compañía, específicamente la UEN Carga Internacional – Malco Cargo,

está conformada por los siguientes cargos: director cargo, facilitador de operaciones, analista de negociación, analista de desarrollo de negocio, analista de servicio al cliente, analista de transporte, y practicantes encargadas de apoyar diversos procesos, para esta área que es a la cual va dirigida la propuesta, se encarga de la negociación con los clientes, soporte durante toda la operación, transporte terrestre, importación o exportación dependiendo el requerimiento del cliente, facturación, entre otras.

A continuación, se muestra el organigrama general de la compañía:

Figura 1. Organigrama General



Nota. Adaptado de *Organigrama General*, de TCC, 2022, [https://aulavirtual.tcc.com.co/mod/scorm/player.php?scoId=168&cm=6070&currentorg=GENERAL\\_ORG&display=popup](https://aulavirtual.tcc.com.co/mod/scorm/player.php?scoId=168&cm=6070&currentorg=GENERAL_ORG&display=popup)

## 1.2 Objetivo de la Práctica Empresarial

Aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación académica en la IUE para apoyar el desarrollo de los diferentes procesos en los cuales estoy involucrada dentro de la compañía.

 <p> <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b>          Ciencia, educación y desarrollo          Vigilado Mineducación       </p>	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 10 de 57

### 1.3 Funciones

Las funciones como practicante universitaria las estoy desarrollando en la UEN carga internacional – Malco Cargo y se enfocan en el apoyo al área de exportaciones marítimas, entre las funciones están: realizar reservas en las diferentes líneas navieras, realizar la Shipping Instruction, realizar el HBL, notificar los respectivos agentes de carga cuando hay nuevos embarques y darle seguimiento a la operación, enviar documentación respectiva a cada una de las partes, notificar novedades tanto a los clientes como a los agentes, confirmar los zarpes de las motonaves y diligenciar toda la información de la operación en la plataforma CargoWise, es ahí donde se lleva el registro de cada una de las operaciones que se manejan en la organización.

### 1.4 Justificación de la Práctica Empresarial

TCC al ser una de las compañías de transporte y servicios logísticos más importantes de Colombia tiene una gran demanda en su capacidad operativa para el cumplimiento de los diferentes procesos que desarrolla; el área en el que estoy desempeñando mis funciones implica un gran compromiso, responsabilidad y disposición para llevar a cabo de manera satisfactoria cada una de las operaciones de exportación.

Debido a que cada operación tiene sus necesidades específicas, esta área precisa de una persona que brinde soporte inmediato para resolver y gestionar dudas e inconvenientes que se presenten durante la operación, por lo tanto, es requerido el acompañamiento de un practicante que brinde apoyo en cada una de las tareas del cargo.

 <p> <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b>          Ciencia, educación y desarrollo          Vigilado Mineducación       </p>	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 11 de 57

## 1.5 Equipo de Trabajo

El equipo de trabajo está conformado por los cargos anteriormente mencionados, donde es importante tener una sinergia para llevar a cabo toda la operación de manera exitosa, están las analistas de negociación, quienes son las encargadas de realizar la negociación y enviar la cotización a las analistas de desarrollo de negocio, estas se encargan de enviar la cotización al cliente y las diferentes opciones con las líneas navieras para las fechas esperadas por el cliente, y de acuerdo a esto, envían las instrucciones de exportación al analista de servicio al cliente, quien es el encargado de llevar a cabo el proceso de exportación, desde la reserva, hasta el arribo de la motonave y en caso que el transporte terrestre se realice con TCC se envían instrucciones a los analistas de transporte, quienes se encargan de coordinar todo este proceso.

Mis funciones como practicante las realizo con el acompañamiento y supervisión del analista de servicio al cliente y el facilitador de operaciones.

## 2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS

### 2.1 Título de la Propuesta

Optimización de la gestión documental para las exportaciones marítimas del grupo logístico TCC.

### 2.2 Planteamiento del Problema

Actualmente en el grupo logístico TCC el medio utilizado para la comunicación con clientes, agentes de carga y demás actores involucrados en el proceso de exportación marítima es el correo electrónico y aunque es una gran herramienta debido a que permite la comunicación con personas que tengan una cuenta registrada de cualquier parte del mundo, se vuelve un medio

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 12 de 57</p>

poco funcional, debido a la cantidad de correos electrónicos que se pueden recibir al día, por lo que en ocasiones es poco probable que se pueda leer y gestionar las tareas asignadas por este medio de manera instantánea.

Adicionalmente, debido al alto flujo de emails se vuelve un trabajo tedioso encontrar correos con información específica, lo que conlleva a que las personas involucradas en el proceso soliciten documentación e información que ya ha sido enviada, generando así reprocesos y aumentando el número de tareas a realizar.

Durante el proceso de la exportación marítima es indispensable por parte del cliente enviar la documentación requerida para la realización del cierre documental; los documentos a enviar son: factura comercial, lista de empaque, formatos DG (dado el caso que la carga sea peligrosa), número de contenedor, sellos, Solicitud de Autorización de Embarque (SAE) y selectividad, una vez procesado el cierre documental, al cliente se le envía el HBL draft para revisión y aprobación y al agente de carga en destino se le envía la factura comercial, lista de empaque, HBL draft y MBL draft para revisión y aprobación; en caso de que soliciten correcciones, estas se deben realizar antes del zarpe de la motonave con el fin de no generar extra costos y procesos adicionales, ya que al hacer la solicitud después de esto, la línea naviera debe solicitar autorización para realizar estos cambios ante la naviera y aduana en el país de destino; lo que conlleva a más reprocesos durante la operación.

Una vez se da el zarpe de la motonave, al cliente se le envía el HBL definitivo y al agente de carga el HBL y MBL definitivos; todos estos documentos son requeridos de manera casi inmediata y es en esta parte del proceso donde se observa una mayor demora en los tiempos de

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 13 de 57</p>

respuesta tanto por clientes y agentes de carga para aprobación de los documentos, como por el practicante debido a la cantidad de operaciones y demás actividades que se deben realizar durante la exportación.

### **2.3 Justificación**

Teniendo en cuenta que las operaciones de comercio exterior se dan de manera global, se debe optar por estandarizar los procesos y facilitar la comunicación entre las partes, esto con el fin de llevar a cabo las operaciones de la manera más acertada posible.

Tomando como punto de partida el proceso que lleva a cabo actualmente el grupo logístico TCC en cuanto al envío y recepción de documentos relacionados a la exportación marítima se observan demoras en la respuesta de cada una de las partes, conllevando a que el proceso se vuelva poco eficaz para las personas envueltas en la operación.

Por todo lo anteriormente expuesto se plantea una propuesta que tiene como finalidad optimizar la gestión documental de cada operación y el tiempo de ejecución que este conlleva, dando como resultado un tiempo de respuesta apropiado para las partes; la optimización del proceso de gestión documental para las exportaciones marítimas propone el uso de herramientas tecnológicas, con el propósito de ayudar a los colaboradores que están a cargo de este proceso a cumplir sus tareas de manera eficaz, permitiendo la disminución del tiempo de gestión en cada una de sus tareas, adicional, la propuesta está acorde al lineamiento de la compañía, la cual propone “brindar tranquilidad y confianza a sus clientes, a través de soluciones logísticas innovadoras en la cadena de abastecimiento” (TCC, 2022, párr. 1) y esta impactaría de manera

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 14 de 57</p>

positiva dicho proceso y la relación con clientes y agentes, lo que se traduce en satisfacción del cliente y un buen servicio a estos.

## **2.4 Objetivos (Objetivo General y Objetivos Específicos)**

### ***Objetivo General***

Diseñar un prototipo que permita la correcta y oportuna gestión documental de cada una de las exportaciones marítimas.

### ***Objetivos Específicos***

- Realizar un diagnóstico del proceso de gestión documental actual en las exportaciones marítimas del grupo logístico TCC.
- Desarrollar el prototipo de la herramienta a utilizar para la recepción y envío de documentos y su mecánica.

## **2.5 Diseño Metodológico**

Para llevar a cabo la propuesta planteada en el apartado anterior, es necesario definir las herramientas que serán utilizadas para su ejecución; en este caso se partirá de la revisión del proceso que se realiza actualmente, seleccionando aleatoriamente 20 operaciones para medir en horas el tiempo de respuesta de cada una de las partes involucradas para el envío de la documentación requerida, lo que permite obtener el tiempo de promedio de respuesta de los emails por parte de las personas involucradas en el proceso y así verificar si el medio utilizado actualmente es efectivo en la operación.

Adicional a esto se realizará una encuesta en Microsoft Forms y esta se enviará a cinco colaboradores involucrados en el proceso, para así identificar las fortalezas y/o debilidades que

se tienen actualmente específicamente en la gestión documental de las exportaciones marítimas del grupo logístico TCC.

## 2.6 Cronograma de Actividades

Tabla 1. Actividades de la propuesta

Objetivo Específico	Actividades	Meses - Semanas																			
		Abril				Mayo				Junio											
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2										
Realizar un diagnóstico del proceso de gestión documental actual en las exportaciones marítimas del grupo logístico TCC.	Reunión con el jefe inmediato y compañero a cargo de las exportaciones marítimas.																				
	Revisión del proceso de gestión documental actual.																				
	Identificación de oportunidades de mejora.																				
	Elaboración y envío de encuesta a los colaboradores donde se evalúe la efectividad del proceso actual.																				
Desarrollar el prototipo de la herramienta a utilizar para la recepción y envío de documentos y su mecánica.	Realización de un flujograma en el que se grafique el proceso que se pretende llevar a cabo para las exportaciones marítimas.																				
	Desarrollo del prototipo de la herramienta a utilizar.																				
	Creación del manual de instrucciones para el prototipo.																				
	Presentación del prototipo.																				

Fuente. Elaboración propia. (2022)

## 2.7 Presupuesto

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b></p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 16 de 57

Tabla 2. Presupuesto del proyecto

Rubro	Fuente		Total
	TCC	Practicante	
Nómina practicante	COP 6.000.000		COP 6.000.000
EPS y ARL	COP 708.000		COP 708.000
Gasto transporte		COP 840.000	COP 840.000
Alimentación		COP 1.000.000	COP 1.000.000
Plan de datos		COP 240.000	COP 240.000
	COP 6.708.000	COP 2.080.000	COP 8.788.000

*Fuente.* Elaboración propia. (2022)

### 3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

#### 3.1 Marco De Referencia

A la hora de realizar una exportación en Colombia es necesario considerar todos los pasos a seguir y los actores involucrados en cada proceso para llevar la exportación a cabo de manera satisfactoria, para empezar, es primordial tener presente la importancia de contar con los documentos requeridos y así cumplir con todas las normas establecidas, “La documentación no es solamente un pedazo de papel, sino el proceso que lleva a su creación y uso. El documento es un proceso de administración y un resultado. Los principios básicos de la documentación para el comercio son control y responsabilidad” (Douglas, 2006, como se citó en Prom Perú, 2016) en ese orden de ideas es de vital importancia que cada una de las partes involucradas en los procesos, ya sea agentes de carga, agentes aduanales, exportador, importador y demás interesados, tengan en cuenta la trascendencia que tiene la documentación durante toda la operación y dispongan de documentos tales como la factura comercial, lista de empaque, documento de transporte (BL), declaración de exportación (DEX), solicitud de autorización de embarque (SAE), entre otros; que son los que soportan la exportación y estos deben contener la

	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 17 de 57

información correcta, ya que se deben conservar por un período de 5 años, acorde a lo estipulado en el Decreto 1165 de 2019,

Por el cual se dictan disposiciones relativas al Régimen de Aduanas en desarrollo de la Ley 1609 de 2013 el cual ofrece seguridad jurídica para los usuarios aduaneros en tanto que consolida y armoniza las diferentes normas que estaban vigentes, así mismo simplifica puntos que ayudan a mejorar la logística o a reducir los trámites exigidos para las operaciones de comercio exterior” (DIAN, 2021, párr. 4)

Este decreto se convierte en base fundamental en la cual se dictamina la manera en la que debe operar el comercio exterior en Colombia, donde se establecen las normas, requisitos y sanciones que aplican a los usuarios que intervienen en los procesos logísticos, teniendo como finalidad brindar seguridad en las operaciones y contribuir a la competitividad en el comercio exterior en Colombia.

Teniendo en cuenta los actores que intervienen en este proceso (exportador, importador, agentes de carga y aduana), hay dos que desempeñan un papel fundamental en la exportación, brindando su apoyo y conocimiento al cliente, estos son los agentes de carga internacional y los agentes aduanales; los agentes de carga internacionales actúan como intermediarios frente a las líneas navieras y/o aerolíneas y los clientes finales que son importadores o exportadores que reciben un acompañamiento y asesoramiento integral antes, durante y después del proceso de traslado de la mercancía (Portafolio, 2021) esto quiere decir que el Agente de Carga Internacional es el encargado de ofrecer soluciones logísticas a exportadores e importadores que contratan sus servicios, buscando satisfacer las necesidades específicas de cada uno y

	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 18 de 57

coordinando todo el proceso desde la recogida de la carga hasta su llegada a destino brindando la mejor asesoría para de esta manera garantizar el éxito de la operación.

Por otro lado, las agencias de aduana “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 aduaneros y demás actividades y procedimientos derivados de los mismos.” (Procolombia, 2022, párr. 2) teniendo esto en cuenta, las Agencias de Aduanas deben ser autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN); cuya principal función es llevar a cabo todos los procedimientos en materia aduanera de las operaciones de comercio exterior, velando porque las partes involucradas en estos procesos cumplan con las normas establecidas tanto para exportaciones como para importaciones, basándose en el cumplimiento del Decreto 1165 de 2019.

Es indispensable que exista una sinergia entre los agentes de carga y las agencias de aduana, para de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes y garantizar la fluidez y el éxito en cada una de las operaciones en la que están involucrados; estos están encargados de brindar una correcta asesoría y asegurar que se cumplan los requisitos establecidos por los entes reguladores de las operaciones de comercio exterior.

Uno de los aspectos a tener en cuenta a la hora de realizar la exportación son los requisitos a cumplir acorde al producto que se va a exportar, ya que en caso de aplicar se deben solicitar los vistos buenos ante las diferentes entidades reguladoras, según Procolombia (2018) “El cumplimiento de este requisito tendrá que ver con la protección de la salud humana y animal ya que certifica la inocuidad y salubridad de los productos para uso o consumo de los seres

	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 19 de 57

humanos y animales.” (p. 7) es necesario realizar este proceso con antelación en la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) para así dar cumplimiento a las exigencias de cada producto específico ante la entidad que aplique, la cual se encargará de verificar que estos sean aptos y no representen ningún riesgo para los humanos, la fauna o la flora. En Colombia se cuenta con diferentes entidades ante las cuales se realiza la solicitud, por ejemplo, ante el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) se solicita el visto bueno para productos vegetales y animales, ante el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA) para alimentos, medicamentos, bebidas alcohólicas, cosméticos, entre otros.

Por otra parte, se debe tener en cuenta la cantidad a exportar, para así saber si es más conveniente la modalidad *Full Container Load* (FCL) o *Less than Container Load* (LCL) la modalidad FCL es utilizada cuando el exportador asume el costo del contenedor y es usado únicamente para embarcar su mercancía; por otro lado, la modalidad LCL significa que se comparte el contenedor con mercancía de diferentes exportadores y solo se paga por el espacio usado. (DHL, 2022). En este caso, dependiendo del volumen de la mercancía se debe elegir la modalidad más adecuada para realizar la exportación, como se menciona anteriormente, en un FCL se carga la mercancía de un único exportador, debido a esto hay un menor riesgo de que la mercancía se averíe o resulte contaminada, ya que hay menos manipulación; adicional, los tiempos para el cierre tanto físico como documental se realizan máximo con una semana de antelación al zarpe de la motonave; por el contrario, en un LCL aunque puede llegar a ser más económico debido a que se tiene en cuenta el volumen o el peso de la mercancía, los tiempos para cumplir los cierres son mayores, ya que los consolidadores de carga deben realizar los

	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 20 de 57

procesos documentales de cada una de las mercancías que van en dicho contenedor y se debe considerar el tiempo para la consolidación de esta. Otro aspecto importante es la desconsolidación de la carga en los diferentes puertos en los que hace transbordo la motonave, lo que se traduce en una mayor manipulación de la mercancía en esta modalidad.

Según Procolombia (2018) una vez se tienen estos aspectos claros y la mercancía está lista, los documentos requeridos para la exportación son: Factura comercial, lista de empaque, visto bueno (si es el caso) y certificado de origen (si se requiere) este certificado “es un documento expedido por entidades oficiales que busca demostrar el origen de los productos para poder acceder al tratamiento preferencial derivado de la firma de un tratado comercial” (Legiscomex, 2022); tan pronto se tienen estos documentos la agencia de aduanas gestiona la SAE. Después, el sistema informático de la DIAN arroja tres opciones de inspección al contenedor involucrado en la operación, estas son: automático, en la cual el sistema arroja el número del DEX; documental, donde se revisan los documentos asociados a la exportación o físico en la cual se hace una revisión física a la mercancía; en los dos últimos, si cumplen los requerimientos la aduana autoriza el embarque y se genera la Declaración de Exportación (p. 14), cuando es inspección física, durante todo este proceso, tanto los agentes de carga como las agencias de aduana, tienen un papel fundamental, y deben contar con los documentos anteriormente mencionados de manera oportuna para realizar los trámites documentales y aduaneros en los tiempos establecidos.

Los agentes de carga son los encargados de solicitar la reserva ante la línea naviera, una vez esta genera el *booking* que es el documento emitido por la naviera en el que consta que el

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b></p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 21 de 57

contenedor a exportar cuenta con un espacio en la motonave asignada, se establecen las fechas en las que deben realizarse los procesos relacionados a la exportación (cierre documental y físico). Para el agente de carga es indispensable contar con los documentos mencionados anteriormente a la hora de realizar el cierre documental, empezando con el diligenciamiento de la *shipping instruction* que es el documento proporcionado por el agente de carga a la línea naviera o aerolínea, que contiene detalles de la mercancía que va a ser embarcada, las partes involucradas y los requisitos de transporte, para que así este pueda emitir el documento de transporte (MAERSK, 2022), como se menciona anteriormente, se deben ingresar datos como cantidad, peso, descripción de la mercancía, partida arancelaria, incoterm, número de contenedor y sellos para que la naviera genere el BL con la información diligenciada previamente, a su vez los agentes aduanales, con dichos documentos, realizan todo el proceso documental ante la Dirección Seccional de Aduanas del puerto, para de esta manera llevar a cabo la exportación de manera satisfactoria y cumplir con los requisitos para la exportación.

Así pues, es de vital importancia que el exportador tenga en cuenta que acorde a lo establecido en la Resolución 4240 del 2000, una factura comercial:

debe ser un documento original expedido por el vendedor o proveedor de la mercancía, no debe presentar borrones, enmendaduras o adulteraciones.

De conformidad con "las reglas y usos uniformes relativos a los créditos documentarios" contenidas en la Publicación 500 de la Cámara de Comercio Internacional, la factura comercial que debe presentar el importador de una mercancía contendrá como mínimo los siguientes datos:

 <p> <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENIGADO</b>          Ciencia, educación y desarrollo          Vigilada Mineducación       </p>	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 22 de 57

1. Fecha de expedición.
2. Nombre y dirección del vendedor.
3. Nombre del comprador.
4. Descripción de la mercancía.
5. Cantidad y precio a pagar por la mercancía objeto de negociación.
6. Moneda de la negociación. Indicar, por ejemplo, si se trata de dólares de los Estados Unidos, libras italianas o yenes.
7. Condiciones de entrega de la mercancía, de conformidad con los Términos Comerciales Internacionales "INCOTERMS", establecidos por la Cámara de Comercio Internacional.

Las facturas electrónicas deben cumplir, además, con la certificación de la firma electrónica. (DIAN, 2000, P. 159)

La importancia del correcto diligenciamiento de esta, radica en que la factura comercial representa la constancia de la transacción que se está haciendo; en esta se especifican los productos que el importador desea comprar y la cantidad de dinero que el exportador va a recibir por esta, es por esto que se incluye la moneda de la negociación y el precio. Además esta información también es utilizada para el cálculo de los aranceles e impuestos a pagar en la aduana del país al que se esté realizando la exportación, por lo tanto si la información no es precisa no se haría el cálculo correcto a pagar por estos valores lo que puede conllevar a ciertas implicaciones legales.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b></p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 23 de 57

Así como la factura contiene información de vital importancia para la realización de la *shipping instruction*, la lista de empaque también juega un papel fundamental en este proceso, ya que:

Permite identificar y manipular la mercancía cumpliendo con los procedimientos aduaneros o inspecciones que se realicen de la carga, tanto en origen como en destino. La lista debe indicar la siguiente información:

Lugar y fecha de embarque, número de pedido, indicación de la factura a la que corresponde, fecha, nombre y razón social del vendedor y comprador, cantidad, denominación precisa y tipo de embalaje de la mercancía, con identificación de marcas; numeración del tipo de embalaje y el contenido de cada uno de ellos; peso bruto y neto y volumen de la carga. (Bancolombia, 2022, párr. 1-2)

Como se menciona anteriormente esta incluye información más detallada de la mercancía, como el tipo de embalaje, peso y volumen; información que es indispensable al momento de diligenciar la *shipping instruction* de la línea naviera, ya que en esta debe quedar consignada toda la información de la mercancía a exportar lo más específica posible y es por esto que la lista de empaque se vuelve fundamental en este proceso, ya que de esta depende que la información en los documentos de transporte sea correcta, es importante tener en cuenta que los datos que se reflejan en ambos documentos debe coincidir.

Una vez se realiza el cierre documental ante la línea naviera, que incluye el diligenciamiento de la *shipping instruction*, el *Verified Gross Mass* (VGM) el cual representa la sumatoria del peso bruto de la mercancía, más la tara del contenedor; y el cargue o envío de los

	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 24 de 57

documentos como la SAE y selectividad, se genera el documento de transporte que acorde al decreto 1165 este es un

Término genérico que comprende el documento marítimo, aéreo, terrestre, fluvial o ferroviario, que el transportador respectivo o el agente de carga internacional o el operador de transporte multimodal, entrega como certificación del contrato de transporte y recibo de la mercancía que será entregada al consignatario o destinatario en el lugar de destino.

Cuando este documento es expedido por el transportador, se denomina documento de transporte directo.

El documento de transporte emitido por el transportador o por el agente de carga internacional que corresponda a carga consolidada, se denominará máster.

Así mismo, cuando el documento de transporte se refiera específicamente a una de las cargas agrupadas en el documento consolidador de carga, y lo expida un agente de carga internacional, se denomina documento de transporte hijo. (Analdex, 2019, pp. 8-9)

Este documento es uno de los más importantes en la exportación, pues con este es con el que se da la liberación de la mercancía cuando llega al lugar de destino, en este va consignada la información del exportador, importador y *notify* con sus respectivos domicilios e información de contacto, el puerto de carga y descarga, la motonave y viaje en la que se realizó el transporte del contenedor, número de contenedor y sellos, descripción de la mercancía, número del BL, lugar en el que será realizado el pago del flete, fecha de zarpe, entre otros, es importante mencionar

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 25 de 57</p>

que en una exportación se pueden expedir dos documentos de transporte, uno es el master que es el documento que emite la línea naviera donde el *shipper*, *consignee* y *notify* son los agentes de carga mientras que en el hijo en los campos del *shipper*, *consignee* y *notify* va consignada la información del exportador e importador real y este es emitido por el agente de carga, en ocasiones el exportador utiliza el documento de transporte hijo para realizar el cobro de la mercancía, ya que una vez este es expedido, significa que la exportación está en curso; es importante aclarar que la información en ambos documentos debe ser la misma.

Para concluir es necesario mencionar la importancia que tienen cada una de las partes durante todo el proceso de la exportación, la sinergia que debe haber entre estos para que la operación fluya y se presenten la menor cantidad de inconvenientes posibles y el rol de la documentación en todo este proceso, ya que el correcto diligenciamiento y presentación de estos antes las entidades necesarias se va a ver reflejado en el envío de la mercancía en el tiempo previsto evitando posibles retrasos en cada uno de los procesos de la exportación.

### **3.2 Desarrollo y logro de objetivos**

#### ***3.2.1 Diagnóstico del proceso de gestión documental actual en las exportaciones marítimas del grupo logístico TCC***

Para realizar este diagnóstico se tomaron 20 operaciones de exportaciones marítimas que se han ido realizando durante el tiempo de la práctica empresarial, para así obtener el tiempo promedio de respuesta entre cada una de las partes involucradas en el proceso, adicional, se le realizó una encuesta a cinco colaboradores que hacen parte de la operación por medio de Google

Forms, teniendo así una mejor perspectiva sobre la opinión que estos tienen acerca del proceso de obtención y envío de documentos requeridos en la exportación.

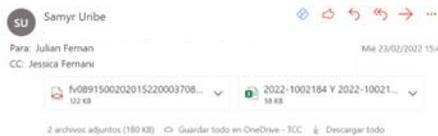
### Tiempo de Respuesta.

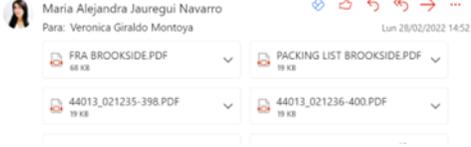
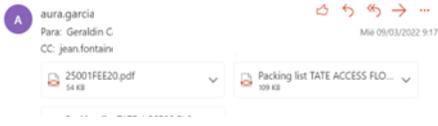
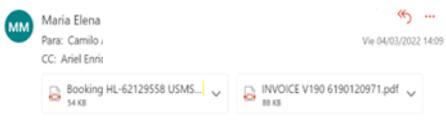
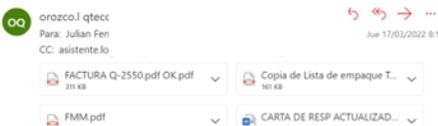
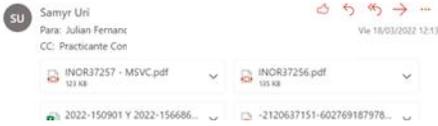
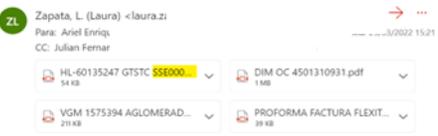
Para medir el tiempo promedio de respuesta se tomaron 20 operaciones al azar, de las cuales 16 son FCL y 4 LCL; se debe tener en cuenta que una vez se le envía el *booking* al cliente se le informa la fecha del cierre documental, la cual es 24 horas hábiles antes de la fecha establecida por la línea naviera para así contar con el tiempo suficiente y realizar todo el proceso del cierre documental en el tiempo establecido por la naviera.

Una vez zarpa la motonave, se cuenta con 1 día hábil para el envío de la notificación de zarpe y los documentos finales tanto al cliente, como al agente de carga en destino, para este último es indispensable recibir los documentos tan pronto como sea posible para así proceder con la liberación de la mercancía una vez llegue a destino.

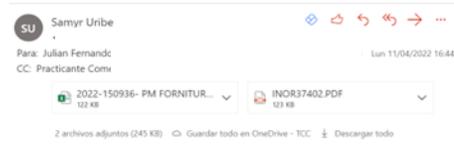
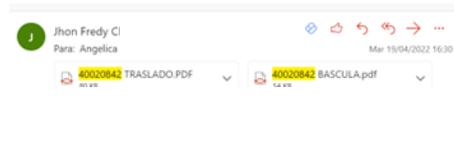
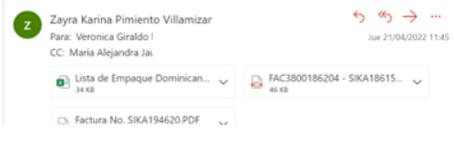
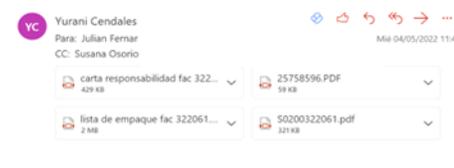
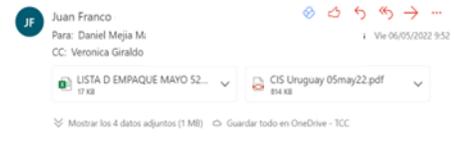
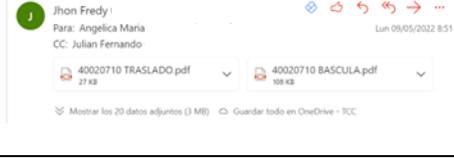
A continuación, se mostrarán las tablas con los resultados obtenidos de la operaciones en la modalidad FCL:

Tabla 3. Tiempo de respuesta por parte del cliente

File	Fecha estimada de envío de documentos	Fecha real de envío de documentos	Correo con documentos enviados	Demora en la respuesta*
SSE00003726	22/02/2022 (15:00)	23/02/2022 (15:45)		24,75

SSE00003881	28/02/2022 (10:00)	28/02/2022 (14:52)		4,86
SSE00003915	8/03/2022 (15:00)	9/03/2022 (09:17)		18,28
SSE00003839	6/03/2022 (09:00)	4/03/2022 (14:09)		-42,85
SSE00003723	14/03/2022 (15:00)	15/03/2022 (14:06)		23,1
SSE00003910	16/03/2022 (09:00)	17/03/2022 (08:15)		23,25
SSE00003991	17/03/2022 (09:00)	18/03/2022 (12:13)		27,22
SSE00004080	29/03/2022 (10:00)	31/03/2022 (11:42)		49,7
SSE00004070	29/03/2022 (09:00)	29/03/2022 (15:21)		6,35

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 28 de 57

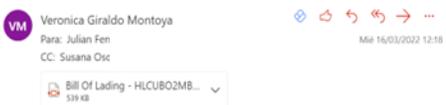
SSE00004076	11/04/2022 (09:00)	11/04/2022 (16:44)		7,73
SSE00004200	19/04/2022 (09:00)	19/04/2022 (16:30)		7,5
SSE00004103	21/04/2022 (09:00)	21/04/2022 (11:45)		2,75
SSE00004184	25/04/2022 (09:00)	26/04/2022 (09:01)		24,02
SSE00004018	4/05/2022 (09:00)	4/05/2022 (11:49)		2,82
SSE00004199	6/05/2022 (09:00)	6/05/2022 (09:52)		0,86
SSE00004183	9/05/2022 (09:00)	9/05/2022 (08:51)		-0,15
<b>Tiempo promedio de respuesta</b>				<b>11,26</b>

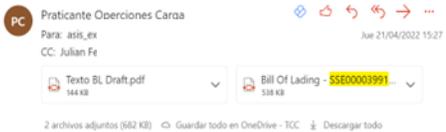
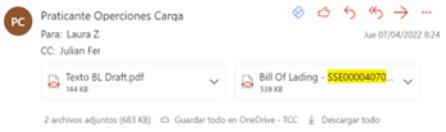
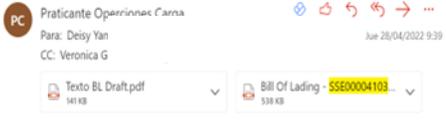
*Fuente.* Elaboración propia. (2022)

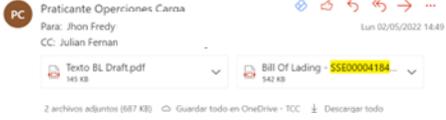
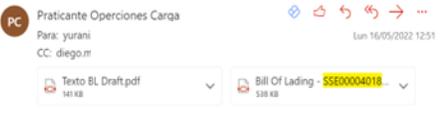
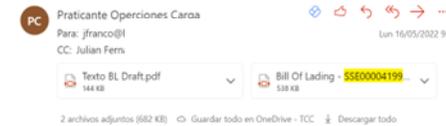
Como se observa en la tabla anterior, el tiempo promedio de respuesta por parte de los clientes para el envío de la documentación requerida para procesar el cierre documental es 11,26

horas después de la fecha informada, este tiempo es superior al horario laboral; además, se presentan casos en los cuales los clientes no dejan en copia del correo a las personas que están involucradas en la operación, lo que retrasa la recepción de dichos documentos, debido a que estos deben ser solicitados por el mismo medio y esperar la respuesta; en estos casos se utilizan otros medios de comunicación como las llamadas o mensajes vía WhatsApp, para así agilizar el proceso. Por tanto, es necesario contar con plataformas donde las personas involucradas que tengan acceso a esta, pueda tener visibilidad de todos los documentos asociados a la operación.

Tabla 4. Tiempo de respuesta por parte de TCC al cliente

File	Fecha estimada de envío de documentos	Fecha real de envío de documentos	Correo con documentos enviados	Demora en la respuesta
SSE00003726	9/03/2022 (11:00)	9/03/2022 (17:02)		6,03
SSE00003881	8/03/2022 (11:00)	9/03/2022 (17:23)		30,38
SSE00003915	15/03/2022 (11:00)	15/03/2022 (10:10)		-0,83
SSE00003839	16/03/2022 (11:00)	16/03/2022 (12:18)		1,3

SSE00003723	22/02/2022 (11:00)	22/02/2022 (12:11)		1,18
SSE00003910	4/04/2022 (11:00)	4/04/2022 (10:59)		-0,02
SSE00003991	20/04/2022 (11:00)	21/04/2022 (15:27)		28,45
SSE00004080	8/04/2022 (11:00)	8/04/2022(11:16)		0,27
SSE00004070	4/04/2022 (11:00)	7/04/2022 (08:24)		69,4
SSE00004076	19/04/2022 (11:00)	19/04/2022 (16:57)		5,95
SSE00004200	25/04/2022 (11:00)	26/04/2022 (12:43)		25,72
SSE00004103	29/04/2022 (11:00)	28/04/2022 (09:39)		-25,35

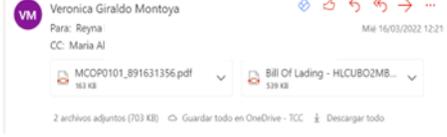
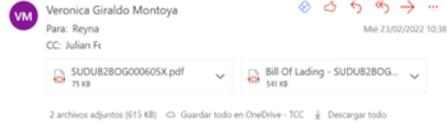
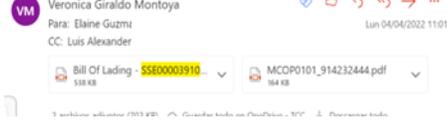
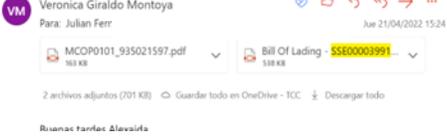
SSE00004184	2/05/2022 (11:00)	2/05/2022 (14:49)		3,82
SSE00004018	16/05/2022 (11:00)	16/05/2022 (12:51)		1,85
SSE00004199	16/05/2022 (11:00)	16/05/2022 (09:13)		-1,78
SSE00004183	16/05/2022 (11:00)	16/05/2022 (17:18)		6,3
<b>Tiempo promedio de respuesta</b>				<b>9,54</b>

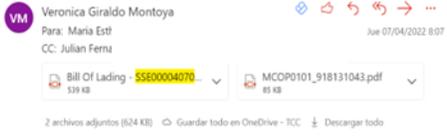
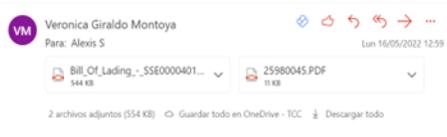
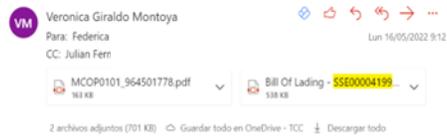
*Fuente.* Elaboración propia. (2022)

El colaborador a cargo de enviar los documentos finales tiene un día hábil para hacerlo después del zarpe de la motonave, como se indica en la tabla, actualmente estos se están enviando en promedio 9,54 horas después del día hábil, lo que se traduce en un alto tiempo para que el cliente reciba información de su carga de manera oportuna y tenga el BL final, en este caso es necesario enviar correos electrónicos a las cuentas de servicio al cliente de la naviera para generar un número de caso y así llamar a llamar a la naviera y solicitar los documentos, para acelerar el envío de estos.

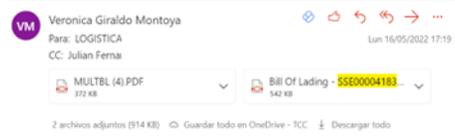
Tabla 5. Tiempo de respuesta por parte de TCC al agente de carga en destino

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 32 de 57

File	Fecha estimada de envío de documentos	Fecha real de envío de documentos	Correo con documentos enviados	Demora en la respuesta
SSE00003726	9/03/2022 (11:00)	9/03/2022 (17:06)		6,1
SSE00003881	8/03/2022 (11:00)	9/03/2022 (17:26)		30,43
SSE00003915	15/03/2022 (11:00)	15/03/2022 (10:11)		-0,82
SSE00003839	16/03/2022 (11:00)	16/03/2022 (12:21)		1,35
SSE00003723	22/02/2022 (11:00)	23/02/2022(10:38)		23,63
SSE00003910	4/04/2022 (11:00)	4/04/2022 (11:01)		0,02
SSE00003991	20/04/2022 (11:00)	21/04/2022 (15:24)		28,4

SSE00004080	8/04/2022 (11:00)	8/04/2022 (11:18)		0,3
SSE00004070	4/04/2022 (11:00)	7/04/2022 (08:07)		69,12
SSE00004076	19/04/2022 (11:00)	19/04/2022 (16:54)		5,9
SSE00004200	25/04/2022 (11:00)	26/04/2022 (12:44)		25,73
SSE00004103	29/04/2022 (11:00)	28/04/2022 (09:36)		-25,4
SSE00004184	2/05/2022 (11:00)	2/05/2022 (14:50)		3,83
SSE00004018	16/05/2022 (11:00)	16/05/2022 (12:59)		1,98
SSE00004199	16/05/2022 (11:00)	16/05/2022 (09:12)		-1,8

	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 34 de 57

SSE00004183	16/05/2022 (11:00)	16/05/2022 (17:19)		6,32
Tiempo promedio de respuesta				10,94

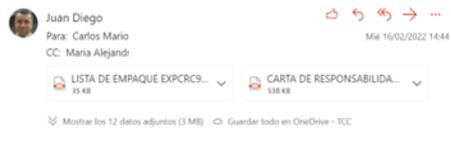
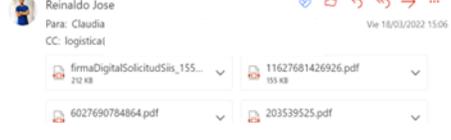
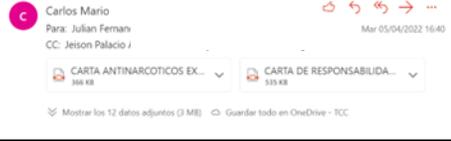
*Fuente.* Elaboración propia. (2022)

El colaborador encargado de enviar los documentos finales cuenta con un día hábil para enviar tanto el HBL como el MBL final; para los agentes es indispensable contar con los documentos finales para así poder liberar la mercancía una vez esta llega a destino y el tiempo promedio de envío de dichos documentos es 10,94 horas después del día hábil, esto representa un alto tiempo de respuesta y aún más cuando son tránsitos cortos como por ejemplo Colombia – Panamá, donde en ocasiones el mismo día del zarpe, la motonave puede arribar en el puerto de destino. Si el agente no cuenta con el BL a tiempo, se pueden generar retrasos en su proceso, lo que se traduce en sobrecostos en la operación, por esta razón es necesario estar realizando un seguimiento constante al embarque en la página de la naviera y una vez se actualice el zarpe solicitar los documentos y la emisión de estos en destino.

A continuación, se mostrarán las tablas con los resultados obtenidos de las operaciones en la modalidad LCL:

Tabla 6. Tiempo de respuesta por parte del cliente

File	Fecha estimada de envío de documentos	Fecha real de envío de documentos	Correo con documentos enviados	Demora en la respuesta
------	---------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	------------------------

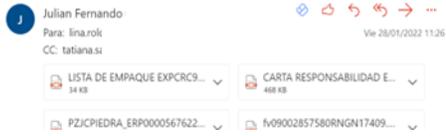
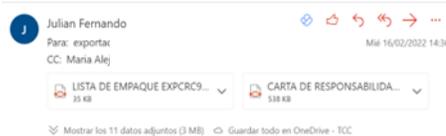
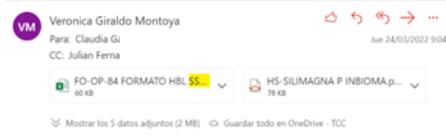
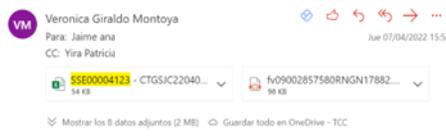
SSE00003802	4/02/2022 (09:00)	27/01/2022 (21:04)		179,93
SSE00003884	16/02/2022 (09:00)	16/02/2022 (02:44)		6,27
SSE00003970	23/03/2022 (09:00)	18/03/2022 (15:06)		113,9
SSE00004123	6/04/2022 (09:00)	5/04/2022 (16:40)		16,33
<b>Tiempo promedio de respuesta</b>				<b>79,11</b>

*Fuente.* Elaboración propia. (2022)

Como se observa en esta tabla, los clientes envían los documentos 79,11 horas antes de la fecha informada una vez se les envía la confirmación de *booking*, lo que significa que en esta modalidad los clientes envían los documentos de manera anticipada, permitiendo proceder con el cierre documental antes de la fecha estipulada por la empresa consolidadora de carga y tener la posibilidad de corregir errores en los documentos en caso de que se presenten a tiempo para no generar sobrecostos por correcciones.

Tabla 7. Tiempo promedio de respuesta por parte de TCC a la empresa consolidadora de carga

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 36 de 57

File	Fecha estimada de envío de documentos	Fecha real de envío de documentos	Correo con documentos enviados	Demora en la respuesta
SSE00003802	4/02/2022 (17:00)	28/01/2022 (11:26)		173,57
SSE00003884	16/02/2022 (17:00)	16/02/2022 (14:36)		2,4
SSE00003970	24/03/2022 (17:00)	24/03/2022 (09:04)		7,93
SSE00004123	7/04/2022 (17:00)	7/04/2022 (15:52)		1,13
<b>Tiempo promedio de respuesta</b>				<b>46,26</b>

*Fuente.* Elaboración propia. (2022)

El colaborador encargado de enviar los documentos del cierre documental debe realizar este proceso el día hábil antes del cumplimiento de dicho cierre y tal como lo indica la tabla, estos se están enviando en promedio 46,26 horas antes de dicha fecha. Esto le permite a las empresas consolidadoras de carga elaborar el BL draft y así enviarlo para revisión y aprobación del cliente y en caso de inquietudes dentro del proceso poder solucionarlas a tiempo sin interferir en los tiempos establecidos de la operación.

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 37 de 57

Tabla 8. Tiempo de respuesta por parte de la empresa consolidadora de carga

File	Fecha estimada de envío de documentos	Fecha real de envío de documentos	Correo con documentos enviados	Demora en la respuesta
SSE00003802	21/02/2022 (11:00)	21/02/2022 (08:13)		-2,78
SSE00003884	21/03/2022 (11:00)	22/03/2022 (17:54)		30,9
SSE00003970	4/04/2022 (11:00)	5/04/2022 (14:40)		27,67
SSE00004123	2/05/2022 (11:00)	2/05/2022 (07:27)		-3,55
<b>Tiempo promedio de respuesta</b>				<b>13,06</b>

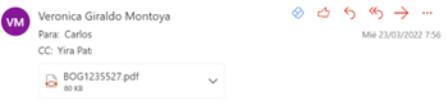
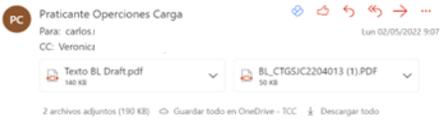
*Fuente.* Elaboración propia. (2022)

Las empresas consolidadoras de carga son las encargadas de confirmar el zarpe un día hábil después, a los colaboradores de TCC involucrados en la operación, para que así estos puedan informar al cliente final el estado de su carga, como se observa en la tabla, el envío de dicha confirmación con el BL final se hace en promedio 13,06 horas después del día hábil. Esto sucede debido a que los consolidadores de carga deben esperar la confirmación de zarpe por parte de la naviera, para así proceder a enviar dicha información; en este caso el proceso es más

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 38 de 57

largo debido a que intervienen más actores en la operación; por ende, se debe contactar a las empresas consolidadoras una vez llega la fecha estimada de zarpe, para que estos envíen esta lo más pronto posible.

Tabla 9. Tiempo promedio de respuesta por parte de TCC al cliente

File	Fecha estimada de envío de documentos	Fecha real de envío de documentos	Correo con documentos enviados	Demora en la respuesta
SSE00003802	21/02/2022 (11:00)	21/02/2022 (11:59)		0,98
SSE00003884	21/03/2022 (11:00)	23/03/2022 (07:56)		44,93
SSE00003970	4/04/2022 (11:00)	6/04/2022 (11:07)		48,12
SSE00004123	2/05/2022 (11:00)	2/05/2022 (09:07)		-1,88
<b>Tiempo promedio de respuesta</b>				<b>23,04</b>

Fuente. Elaboración propia. (2022)

Como se evidencia en la anterior tabla, el tiempo promedio para el envío de documentos finales a los clientes es de 23,04 horas después del día hábil, este resultado refleja los altos tiempos de respuesta y que debido al gran flujo de correos en un día laboral, se hace más difícil

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 39 de 57</p>

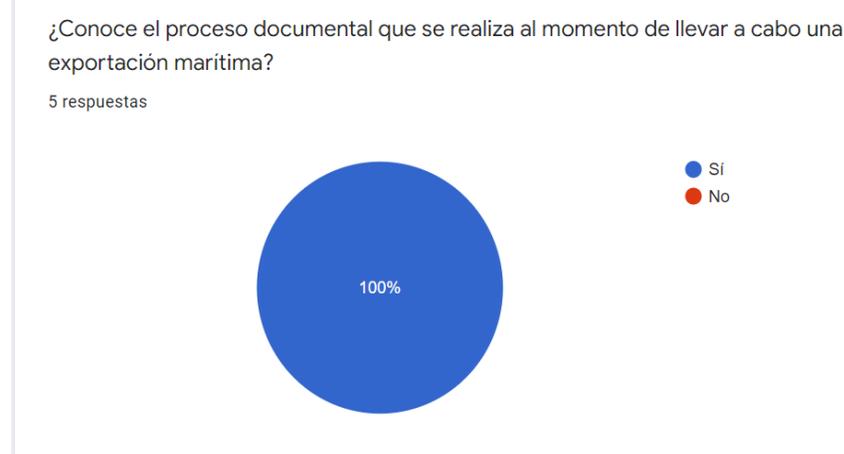
leer estos correos de manera inmediata. Adicional, en la modalidad LCL siempre se debe esperar la confirmación por parte del consolidador y el envío del respectivo BL final, ya que en estas operaciones, este es diligenciado por la empresa consolidadora de carga.

Teniendo en cuenta dichos resultados se pueden observar las demoras en las respuestas de las partes involucradas, aunque en la modalidad LCL el envío de documentos para el cierre documental por parte del cliente se encuentra dentro de las fechas establecidas, la confirmación de zarpe no es oportuna debido a que intervienen más partes para transmitir la información; es por esto que se hace necesario implementar estrategias que contribuyan a una mejoría del servicio, donde se facilite tanto el envío como la recepción de documentos requeridos en la operación y de esta manera ser más eficaces, oportunos en la transmisión de la información y se eviten reprocesos en toda la operación.

### **Encuesta.**

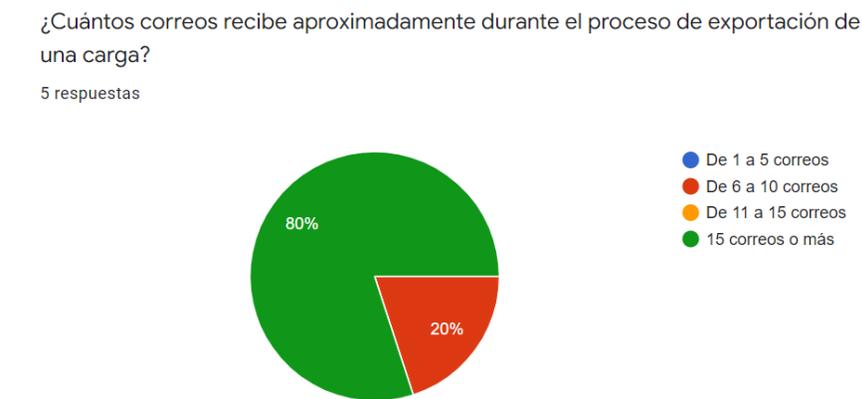
Se le realizó la siguiente encuesta por medio de Google Forms a 5 colaboradores involucrados en el proceso de exportación, para así conocer la opinión que estos tienen acerca del proceso, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

**Gráfico 1. ¿Conoce el proceso documental que se realiza al momento de llevar a cabo una exportación marítima?**



En este caso se evidencia que la totalidad de colaboradores involucrados en la operación conocen toda la documentación requerida en el proceso de una exportación marítima, por lo tanto saben cuales documentos debe compartir el cliente y cuales deben ser enviados al cliente y al agente de carga en destino una vez se procesa el cierre documental y se da el zarpe de la motonave.

**Gráfico 2. ¿Cuántos correos recibe aproximadamente durante el proceso de exportación de una carga?**

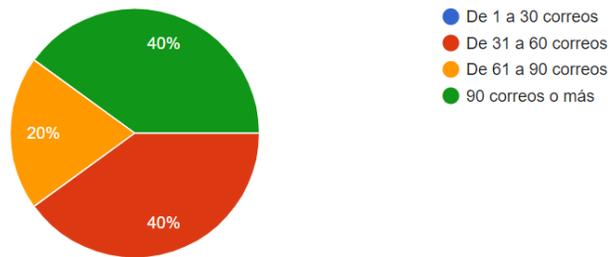


Acorde a la gráfica, de cada exportación el colaborador recibe 15 correos o más, esto se debe a que la comunicación se da únicamente a través del correo electrónico, por lo tanto todas las dudas son resueltas por este medio, dando como resultado un alto flujo de correos por cada operación; por esto sería beneficioso contar con una plataforma donde se puedan cargar los documentos relacionados a la exportación, disminuyendo así la cantidad de correos en estas.

### Gráfico 3. ¿Cuántos correos recibe aproximadamente en un día laboral?

¿Cuántos correos recibe aproximadamente en un día laboral?

5 respuestas

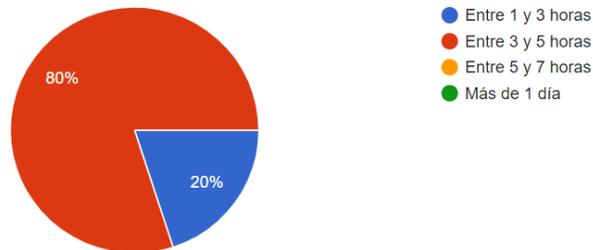


Según los resultados obtenidos la totalidad de los colaboradores reciben 31 o más correos en un día laboral, y de estos el 40% coinciden en que reciben 90 correos o más, lo que influye directamente en el tiempo que puede tomar leer la totalidad de correos electrónicos y darle gestión a cada uno, por consiguiente es necesario contar con herramientas que le permitan al colaborador ser más productivo y evitar al máximo los reprocesos que se puedan presentar como por ejemplo reenviar información que ya había sido compartida.

### Gráfico 4. ¿Cuánto tiempo tarda en promedio en recibir respuesta por parte del cliente una vez solicita información requerida en la operación?

¿Cuánto tiempo tarda en promedio en recibir respuesta por parte del cliente una vez solicita información requerida en la operación?

5 respuestas

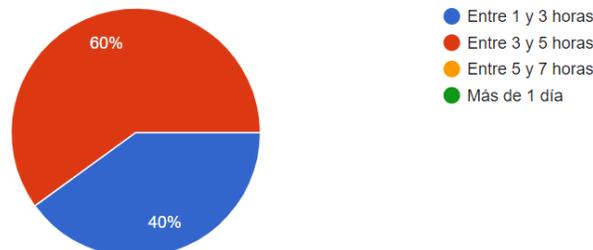


Conforme a las respuestas recibidas el 80% de los colaboradores deben esperar entre 3 y 5 horas respuestas del cliente o agente de carga una vez solicita información de la exportación, esto es un tiempo alto de respuesta ya que en ocasiones se necesita la información de manera inmediata para evitar inconvenientes en la operación, es en estos casos donde se recurren a otros canales de comunicación como mensajes vía WhatsApp o llamadas telefónicas.

**Gráfico 5.** ¿Cuánto tiempo tarda usted en dar respuesta a las solicitudes tanto de clientes como agentes de carga?

¿Cuánto tiempo tarda usted en dar respuesta a las solicitudes tanto de clientes como agentes de carga?

5 respuestas



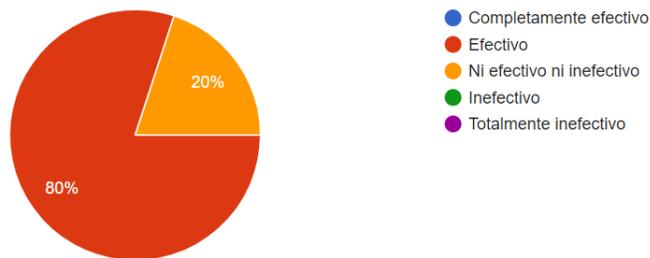
El 60% de los colaboradores coinciden en que demoran entre 3 y 5 horas en responder las solicitudes realizadas por los clientes y agentes de carga; como se menciona en apartados

anteriores, el tiempo de respuesta dependerá de la cantidad de correos que tenga el colaborador en el momento o la urgencia de esto, por lo tanto es necesario priorizar la respuesta a las operaciones urgentes, para evitar retrasos en el proceso.

**Gráfico 6. ¿Qué tan efectiva considera que es la comunicación por medio del correo electrónico?**

¿Qué tan efectiva considera que es la comunicación por medio del correo electrónico?

5 respuestas

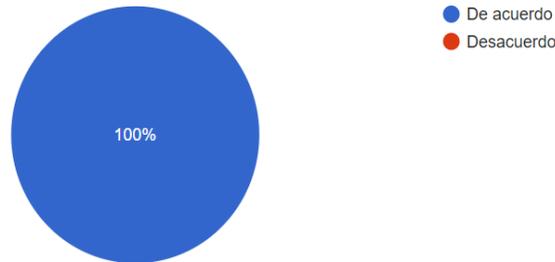


El 80% de los colaboradores concuerda en que el correo electrónico es un medio de comunicación efectivo, esto se debe a que es un medio con el que se puede contactar cualquier persona del mundo y obtener respuesta de dichas personas, es de fácil manejo y en este se puede almacenar información importante para los colaboradores.

**Gráfico 7. ¿Estaría de acuerdo con que el envío y la recepción de documentos asociados a la exportación se realizara en una plataforma adicional específica, con la cual se busca optimizar los tiempos de respuesta?**

¿Estaría de acuerdo con que el envío y la recepción de documentos asociados a la exportación se realizara en una plataforma adicional específica, con la cual se busca optimizar los tiempos de respuesta?

5 respuestas



La totalidad de los colaboradores están de acuerdo en implementar una herramienta que permita enviar y recibir los documentos asociados a la exportación con el fin de optimizar los tiempos de respuesta y disminuir los reprocesos que se presentan en la operación, esto se hace con el fin de permitir que tanto los colaboradores como los clientes y agentes de carga puedan contar con información de una manera más rápida y un acceso a estos cada vez que lo requieran.

Por último, se le hizo una pregunta abierta a los colaboradores donde podían escribir un comentario o sugerencia para el proceso en mención, en esta los colaboradores expresaron la importancia de la comunicación en las operaciones logísticas, la necesidad de automatizar los procesos para así ser más eficaces y oportunos en la información que se le entrega tanto a los clientes como a los agentes de carga sobre la operación y cómo los tiempos de respuesta dependen de la cantidad de correos que el colaborador tenga en su bandeja de entrada, por esto es necesario contar con herramientas que reflejen una reducción en el tiempo de la ejecución de las tareas por parte de los colaboradores y un aumento de su productividad.

	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 45 de 57

### ***3.2.2 Desarrollo del prototipo para la recepción y envío de documentos***

#### **Prototipo de la Plataforma**

El prototipo que se propone para realizar la gestión documental de las exportaciones marítimas del Grupo Logístico TCC fue creado en la plataforma Marvel, la cual sirve para diseñar y crear prototipos de plataformas digitales. Este se hace con el fin de llevar a cabo la propuesta de mejora, que tiene como propósito mejorar los tiempos de respuesta en la operación y permitir que los involucrados en este proceso cuenten con la documentación tan pronto como sea posible, para así evitar retrasos y sobre costos durante la operación logística. Tener este modelo permite observar cómo sería el funcionamiento de la herramienta en caso de implementarla en el proceso mencionado.

Es necesario tener en cuenta que esta herramienta va dirigida a los colaboradores que hacen parte de la exportación, los exportadores (clientes de TCC) y los agentes de carga, pues estos son los encargados de enviar y recibir documentación relacionada a la exportación. De esta manera se asegura que los implicados tengan acceso a la información siempre que sea necesario, y así se eviten reprocesos solicitando información que ha sido enviada previamente además se puede tener la certeza que todas las partes van a recibir la información, pues por medio del correo electrónico, se presentan situaciones donde no se envía la información a todas las personas que hacen parte del proceso.

Para el desarrollo de este aplicativo se deben tener actualizados los correos de los colaboradores, exportadores y agentes de carga, para así asegurar que la información va a llegar

	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 46 de 57

a las personas indicadas, adicional, se deben crear usuarios para las diferentes compañías para que puedan ingresar a la plataforma y acceder a la información que se encuentra en esta.

Imagen 1. Pantalla principal



Para empezar la persona que vaya a ingresar a la plataforma debe elegir si es colaborador, exportador o agente de carga porque cada una de las partes tiene acceso a ciertos documentos, por ejemplo el colaborador tiene acceso a todos los documentos de la operación, el exportador solo recibe el HBL y el agente de carga recibe la factura comercial, lista de empaque, HBL y MBL.

Imagen 2. Inicio de sesión

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b></p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 47 de 57



Ingrese sus datos para visualizar la información de las exportaciones

ID	PASSWORD	SIGN UP
----	----------	---------

Una vez se selecciona el rol, la persona debe ingresar su usuario y contraseña para acceder a la plataforma.

### Imagen 3. Información embarque



Información de la exportación

File	Exportador	Agente de carga	Corte documental
ETD	ETA	Puerto de carga	Puerto de descarga

Subir booking.pdf
Enviar

Si el que ingresa es el colaborador, el paso siguiente sería ingresar la información del embarque una vez tenga la confirmación de la reserva por parte de la línea naviera, de esta manera se empezaría a tener registro documental de la operación en la plataforma, y acorde a las fechas consignadas en este se enviarían recordatorios al cliente sobre los documentos a cargar



 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 49 de 57</p>



**Documentos**

Recuerda cargar los documentos una vez los tengas, para que las demás partes puedan tener acceso a estos.

Seleccionar file SSE00004034 <b>SSE00004237</b> SSE00004178 SSE00004233	<input type="button" value="HBL draft.pdf"/>	<input type="button" value="MBL draft.pdf"/>
	<input type="button" value="HBL final.pdf"/>	<input type="button" value="MBL final.pdf"/>

Una vez se realice el cierre documental, el colaborador deberá realizar el HBL draft acorde a las instrucciones recibidas y cargarlo para que el cliente lo revise y de su visto bueno, o solicite corrección si es el caso. Inmediatamente la línea naviera envía el MBL draft, este deberá ser cargado para que el agente de carga en destino de igual manera proceda a revisarlo y aprobarlo, y así, tan pronto zarpe la carga los documentos tengan la información correcta y no se generen extracostos y demoras por correcciones. Una vez se de el zarpe, se deben cargar los documentos con instrucción de emisión en destino, para que el agente de carga pueda liberar el contenedor cuando este llegue a destino.

Imagen 6. Operaciones en curso del exportador



**TCC Cumple**

Compañía

Mis embarques

Pendiente cierre documental  
Pendiente zarpe  
Pendiente arribo

Documentación

Booking  
HBL draft aprobación  
HBL final

Cargar documentos

### Operaciones en curso

File	POL	POD	ETD	ATD
SSE000	COCTG	PAMIT	08/05/2022	09/05/2022
SSE000	COCTG	CRSJO	15/05/2022	20/05/2022
SSE000	COBUN	CLSAI	17/05/2022	23/05/2022
SSE000	COCTG	USHOU	20/05/2022	31/05/2022
SSE000	COBUN	USNYC	30/05/2022	08/06/2022

Si el que ingresa a la plataforma es el exportador, debe realizar el mismo proceso para iniciar sesión, una vez haga esto va a encontrar un panel donde va a poder buscar la información de cada una de las operaciones, y acceder a la documentación de cada operación, dicha plataforma les va a permitir llevar una mejor trazabilidad de las exportaciones, debido a que las fechas deben ser actualizadas por el colaborador y tener acceso siempre a los documentos e información de la operación.

Imagen 7. Cierre documental



### Cierre documental

Recuerda cargar los documentos en las fechas establecidas, tener en cuenta que de no hacerlo, queda la carga sujeta a embarque

Seleccionar documento ▾ Factura comercial <b>Lista de empaque</b> SAE Selectividad	<input type="button" value="Factura comercial.pdf"/>	<input type="button" value="Lista de empaque.pdf"/>
	<input type="button" value="SAE.pdf"/>	<input type="button" value="Selectividad.pdf"/>

El exportador deberá tener presente que debe subir la documentación a la plataforma en los tiempos establecidos, para asegurar que todos los procesos se hagan dentro de las fechas estipuladas por la línea naviera, en este caso debe cargar la factura comercial, lista de empaque, SAE y selectividad, para que así el colaborador pueda procesar el cierre documental.

Imagen 8. HBL draft



### HBL Draft

Favor revisar la información consignada en el HBL, tener en cuenta que de no recibir respuesta, se dará por entendido que el documento está correcto.

Aprobar	Corregir
---------	----------

Una vez el colaborador realice el cierre documental, deberá cargar el HBL draft, para que el exportador pueda revisar el documento; en este punto el exportador deberá tener en cuenta que de no recibir respuesta, se dará por entendido que el documento tiene la información correcta.

En caso de encontrar información incorrecta en este, deberá solicitar la corrección en el menor tiempo posible, para procesar las correcciones sin generar extra costos o por el contrario, si después de realizarlo encuentra que la información coincide con la provista por él, debe aprobar el documento.

#### Imagen 9. Operaciones en curso del agente de carga



The screenshot shows a web interface for 'TCC Cumple' with a red header. Below the header, there is a navigation menu on the left with options like 'Agencia de carga', 'Documentación', 'Booking', 'Factura comercial', 'Lista de empaque', 'Documentos finales', 'BL draft aprobación', 'HBL draft', and 'MBL draft'. The main content area is titled 'Operaciones en curso' and contains a table with the following data:

File	POL	POD	ETD	ATD
SSE000	COCTG	PAMIT	08/05/2022	09/05/2022
SSE000	COCTG	CRSJO	15/05/2022	20/05/2022
SSE000	COBUN	CLSAI	17/05/2022	23/05/2022
SSE000	COCTG	USHOU	20/05/2022	31/05/2022
SSE000	COBUN	USNYC	30/05/2022	08/06/2022

Por último, si el que ingresa a la plataforma es el agente de carga, debe realizar el mismo proceso para iniciar sesión, una vez haga esto va a encontrar un panel donde va a poder buscar la información de cada una de las operaciones que se le han notificado, y podrá acceder a la documentación de cada operación, dicha plataforma puede servir para llevar un mejor control de las operaciones y tener acceso a los documentos en cualquier momento, ya que para estos son de

vital importancia, porque es con estos con los que libera la carga una vez arriba en el puerto de destino.

### Imagen 10. BL draft



Una vez el colaborador carga el borrador de los documentos, el agente de carga deberá revisarlos para verificar que toda la información consignada en este esté correcta; las líneas navieras cuentan con tiempos establecidos para solicitar la corrección de los BL para no generar extracostos, es por esto que los documentos deben ser cargados tan pronto se reciban y se deben revisar a la brevedad con el fin de evitar reprocesos y costos adicionales en el proceso.

Si el agente de carga después de revisar los documentos y enviarlos al consignatario para revisión, encuentra la información correcta, deberá aprobar el borrador, de lo contrario, deberá solicitar la corrección de este.

Para finalizar, contar con una plataforma que permita disminuir los tiempos de respuesta entre las partes, podrá tener un impacto positivo en la relación TCC – exportador y TCC – agente de carga, ya que es primordial brindar información de la operación de manera rápida para saber

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo <small>Vigilado Mineducación</small>	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 54 de 57

cómo proceder ante los inconvenientes que se puedan presentar en estos. Adicional esto puede reflejar una mayor productividad por parte de los colaboradores, ya que disminuiría la recepción de correos electrónicos y puede estar seguro que siempre va a recibir los documentos que las demás partes carguen a la plataforma.

#### **4. CONCLUSIONES**

- Teniendo en cuenta la importancia de la documentación en los procesos logísticos es necesario contar con plataformas que además de permitir el almacenamiento de la información, impacten de manera positiva la operación y los actores involucrados en esta, optimizando los tiempos de respuesta e influyendo en una mayor productividad por parte de los colaboradores ya que se evitan los reprocesos.
- Es importante considerar los datos arrojados en la revisión de los tiempos de respuesta y la encuesta, ya que basados en estos resultados y los comentarios de los colaboradores se pueden buscar mejoras para los procesos, que reflejen una disminución en estos y tal como se propone, una de las maneras de llevar a cabo este objetivo es la estandarización de los procesos y evitar al máximo retrocesos en la operación.

#### **5. RECOMENDACIONES**

- En caso de decidir implementar una plataforma para la gestión documental de las exportaciones marítimas se debe realizar una prueba piloto para validar el correcto funcionamiento de esta, además de que los involucrados, puedan retroalimentar el proceso, para así comprobar si se está teniendo una mejoría en la operación.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b></p>	<p><b>Código:</b> F-DO-0025</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 55 de 57</p>

- Es necesario tener en cuenta la experiencia de usuario a la hora de implementar nuevas plataformas que van a impactar a todas las personas de la operación, además se deben tener un buen departamento de Tecnología e Información, para asegurar el correcto funcionamiento de esta y verificar que las partes involucradas si sean las que estén recibiendo la información cargada en la plataforma.

## BIBLIOGRAFÍA

Analdex. (2019). *DECRETO NÚMERO 1165 DE 2019* . Obtenido de

[https://www.analdex.org/wp-content/uploads/2019/07/DECRETO-1165-DEL-2-DE-JULIO-DE-2019\\_compressed-1-comprimido.pdf](https://www.analdex.org/wp-content/uploads/2019/07/DECRETO-1165-DEL-2-DE-JULIO-DE-2019_compressed-1-comprimido.pdf)

Bancolombia. (2022). *Documentos de exportación en Colombia*. Obtenido de

<https://www.bancolombia.com/negocios/comercio-internacional/exportar/proceso-aduanero/documentos-exportacion-colombia>

DHL. (2022). *Glosary*. Obtenido de <https://lot.dhl.com/glossary/fcl-lcl/>

DIAN. (2000). *RESOLUCION 4240 DE 2000* . Obtenido de

<https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20004240%20de%2001-06-2000.pdf>

DIAN. (2021). *Régimen de aduanas*. Obtenido de <https://www.dian.gov.co/aduanas/Regimen-de->

	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 56 de 57

Aduanas/Presentacion/Paginas/default.aspx#:~:text=El%20Decreto%201165%20ofrece%20seguridad,las%20operaciones%20de%20comercio%20exterior.

Legiscomex. (2022). *Nacionalización de la mercancía*. Obtenido de

[https://www.legiscomex.com/Documentos/procesoimpo\\_paso11#:~:text=Las%20Agencias%20de%20Aduanas\\*%20tienen,procedimientos%20derivados%20de%20los%20mismos.](https://www.legiscomex.com/Documentos/procesoimpo_paso11#:~:text=Las%20Agencias%20de%20Aduanas*%20tienen,procedimientos%20derivados%20de%20los%20mismos.)

Perú, P. (2016). *MANUAL DE DOCUMENTOS DE EXPORTACIÓN*. Obtenido de

<https://www.siicex.gob.pe/siicex/documentosportal/770566482rad79695.pdf>

Portafolio. (2021). *El agente de carga y su labor clave en las operaciones logísticas*. Obtenido

de <https://www.portafolio.co/contenido-patrocinado/el-agente-de-carga-y-su-labor-clave-en-las-operaciones-logisticas-557742>

Procolombia. (2018). *GUÍA PRÁCTICA PARA CONOCER EL PROCESO DE EXPORTACIÓN*

*DE BIENES*. Obtenido de <https://procolombia.co/publicaciones/guia-practica-para-conocer-el-proceso-de-exportacion-de-bienes>

Procolombia. (2022). *¿Qué es un agente aduanero?* Obtenido de

<https://www.colombiatrader.com.co/contacto/preguntas-frecuentes/que-es-un-agente-aduanero#:~:text=Las%20agencias%20de%20aduanas%20tienen,procedimientos%20derivados%20de%20los%20mismos.>

TCC. (2022). *MALCO AHORA HACE PARTE DEL GRUPO LOGÍSTICO TCC*. Obtenido de

<https://web.tcc.com.co/malco-ahora-hace-parte-del-grupo-logistico-tcc/>

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilado Mineducación</p>	<b>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	<b>Código:</b> F-DO-0025
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 57 de 57

TCC. (2022). *Organigrama TCC*. Obtenido de

[https://aulavirtual.tcc.com.co/mod/scorm/player.php?scoid=168&cm=6070&currentorg=GENERAL\\_ORG&display=popup](https://aulavirtual.tcc.com.co/mod/scorm/player.php?scoid=168&cm=6070&currentorg=GENERAL_ORG&display=popup)

TCC. (2022). *SOMOS TCC*. Obtenido de <https://web.tcc.com.co/corporativo/nosotros/>

Firma del estudiante: Veronica Giraldo Montoya.

Firma del asesor: Jan Esteban Moreno Hernandez.

Firma del jefe en el Centro de Práctica: Jeison Palacio A.