

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 1 de 44

Facultad De Ciencias Empresariales

Coordinación De Prácticas

Aspectos generales de la práctica

Nombre del estudiante	Sara Piedrahita Zapata
Programa académico	Administración de negocios internacionales
Nombre de la Agencia o Centro de Práctica	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
NIT.	890904996
Dirección	CR 58 42 125
Teléfono	3805963
Dependencia o Área	Unidad de comercio exterior
Nombre Completo del jefe del estudiante	Mauricio Múnera Aristizábal
Cargo	Profesional cadena de abastecimiento
Labor que desempeña el estudiante	Apoyo en las tareas que se realizan dentro de la unidad de comercio exterior.
	Desarrollo del proyecto académico.
Nombre del asesor de práctica	Sergio Andrés Giraldo Blandón
Fecha de inicio de la práctica	27/07/2020
Fecha de finalización de la práctica	26/01/2021

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 2 de 44

Tabla De Contenido

1.	Aspectos Generales De La Práctica	5
1.1.	Centro De Práctica	5
1.1.1.	Empresas Públicas de Medellín E.S.P (EPM).	5
1.2.	Objetivo de la práctica empresarial.....	7
1.3.	Funciones	7
1.4.	Justificación de la práctica empresarial.....	8
1.5.	Equipo de trabajo	9
2.	Propuesta Para La Agencia o Centro De Prácticas	10
2.1.	Título de la propuesta.....	10
2.2.	Planteamiento del problema.....	10
2.3.	Justificación.....	11
2.4.	Objetivos	11
2.4.1.	Objetivo General.....	11
2.4.2.	Objetivos Específicos.....	12
2.5.	Diseño Metodológico	12
2.6.	Cronograma de Actividades	13
2.7.	Presupuesto.....	13
3.	Desarrollo de la propuesta	14
3.1.	Marco de referencia.....	14
3.1.1.	Antecedentes de la investigación	14

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 3 de 44

3.1.2.	Conceptos teóricos	16
3.1.3.	Marco jurídico.....	17
3.2.	Desarrollo y logro de objetivos	18
3.2.1.	Analizar los instructivos existentes en la unidad de comercio exterior	18
3.2.2.	Recopilar la información del proceso de comercio exterior por medio de entrevistas a los profesionales en cadena de suministro	23
3.2.3.	Revisión de la normatividad que rige al Operador Económico Autorizado	35
3.2.4.	Establecer el cronograma de trabajo para actualizar el proceso de comercio exterior según las exigencias OEA.....	37
4.	Conclusiones	39
5.	Recomendaciones	41
6.	Referencias Bibliográficas	43

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 4 de 44</p>

Índice De Tablas

Figura 1 <i>Cronograma de actividades</i>	13
Figura 2 <i>Presupuesto para la ejecución del proyecto</i>	14
Figura 3 <i>Fracción del instructivo de Registro de importación.</i>	20
Figura 4 <i>Fracción del instructivo de Nacionalización de mercancías.</i>	22
Figura 5 <i>Cuestionario de la entrevista.</i>	24
Figura 6 <i>Lista de los profesionales entrevistados.</i>	26
Figura 7 <i>Plantilla para detallar las actividades.</i>	27
Figura 8 <i>Descripción de ítems incluidos en la Plantilla.</i>	28
Figura 9 <i>Formato Registro de importación</i>	30
Figura 10 <i>Formato Transporte internacional de mercancías</i>	32
Figura 11 <i>Cronograma de trabajo</i>	38

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 5 de 44</p>

1. Aspectos Generales De La Práctica

1.1. Centro De Práctica

1.1.1. Empresas Públicas de Medellín E.S.P (EPM).

Empresas Públicas de Medellín E.S.P es una empresa industrial y comercial del estado del orden municipal, la cual, presta servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, energía y distribución de gas combustible. Puede también prestar el servicio público domiciliario de aseo, tratamiento y aprovechamiento de basuras, así como las actividades complementarias de los servicios públicos, EPM “Matriz de un grupo empresarial multilatinamericano conformado por 47 empresas y una entidad estructurada; con presencia en la prestación de servicios públicos en Colombia, Chile, El Salvador, Guatemala, México y Panamá” (EPM, 2020). Es una entidad descentralizada del orden municipal, el capital con el que se constituyó y funciona, al igual que su patrimonio, es de naturaleza pública, siendo su único propietario el municipio de Medellín.

La misión y la visión del grupo EPM se incorpora en el direccionamiento estratégico enfocado en contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor, con unos principios de acción determinados que son:

- Cumplir los compromisos
- El interés primordial es la sociedad
- Brindar un trato justo
- Cuidar el entorno y los recursos
- Buscar fundamentalmente servir

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 6 de 44</p>

Por otra parte, define unos valores como la responsabilidad, la transparencia y la calidez que caracterizan a las personas que hacen parte de ella; A través de optimización de las operaciones de los negocios con los que cuenta la empresa, generando un crecimiento con criterio de responsabilidad social empresarial (RSE) y focalizando las acciones alrededor de la visión 2025, EPM se proyecta al cumplimiento de los objetivos trazados y a ser reconocida como una de las mejores empresas a nivel Colombia y de América latina.

Visión 2025 (EPM, 2020):

- Recuperación de proyecto Hidro Ituango
- Rentabilización de los negocios con innovación
- Liquidez
- Evolución cultural
- ERNC (Energías renovables no convencionales)
- B2B, B2C, Financiación
- Crecimiento: residuos sólidos y PCHs
- Transformación digital
- Gestión de proyectos
- Crecimiento vía adquisiciones
- Horizontes

Con la ejecución del propósito empresarial contribuye al logro de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), logrando la MEGA social, ambiental y económica que tiene

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 7 de 44</p>

establecida para la generación de valor, y el cumplimiento de los objetivos estratégicos estipulados.

1.2. Objetivo de la práctica empresarial.

Presentar una propuesta para definir el esquema de trabajo en busca del mejoramiento del proceso de comercio exterior de EPM según las exigencias OEA

1.3. Funciones

El estudiante durante el desarrollo de su práctica profesional deberá, además de ser un apoyo en las tareas que se requiera dentro de la unidad, llevar a cabo las siguientes actividades:

- Revisión de los instructivos y manuales de comercio exterior.
- Identificación de opciones de mejoramiento dentro del proceso.
- Realización de la idea de fletes para complementar las evaluaciones económicas con el fin de determinar el proveedor que, de acuerdo con su origen, tarifas de fletes, termino de negociación y especificaciones de la carga, represente menores costos.
- Evaluación de los extra- costos generados en las operaciones de importación, tomando como referencia los tiempos establecidos para el cumplimiento por parte de los proveedores de servicios, como lo son el agenciamiento aduanero y transporte terrestre, así mismo, establecer quien es el responsable de los costos adicionales generados durante la operación.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 8 de 44</p>

- Solicitud de requisitos a los asociados de negocio para cumplir con las exigencias OEA (Plan de contingencia, manifestación suscrita, visita de validación, acuerdo de seguridad, consultas LAFT); Seguimiento a la matriz de los asociados de negocios críticos.
- Llevar a cabo la trazabilidad de las motonaves que se encuentran en el transporte internacional con la mercancía de EPM, de tal manera que, se documenten los puertos donde realiza algunas actividades, las demoras que puedan presentarse y tomar decisiones oportunas frente a los posibles riesgos.

1.4. Justificación de la práctica empresarial

EPM efectúa gran número de operaciones de importación de diferentes bienes al país, gracias a esto y ligado a la gestión realizada, cuenta con el reconocimiento como Usuario Aduanero Permanente (UAP); En la actualidad, la entidad gubernamental encargada de velar por la operaciones en materia aduanera, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), se acoge a las directrices de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), sobre la puesta en marcha de las exigencias a nivel mundial en busca de la facilitación del comercio. Debido a la situación actual se presenta la necesidad de contar con una cadena de suministro segura, que facilite las operaciones internacionales que ejecuta la empresa, a la vez que se reducen el número de controles por parte de la entidad competente y se genera una confianza al ser reconocido como usuario de riesgo bajo. EPM se encuentra en proceso de validación de las acciones requeridas por parte de la DIAN para obtener la calidad de Operador Económico Autorizado (OEA).

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 9 de 44</p>

Generar un acompañamiento en este proceso por parte del estudiante es enriquecedor para su aprendizaje, gracias a que se afianzan y profundizan los conocimientos en dicho proceso de reconocimiento, se genera una investigación de la normatividad y se hace énfasis en el mantenimiento de la seguridad durante las operaciones. Por otra parte, se proyecta hacia la realización de la propuesta para detallar los instructivos de la unidad exigidos en materia de seguridad durante la gestión de la cadena de suministro a nivel internacional.

EPM, cuenta con profesionales expertos en el ámbito de las operaciones logísticas tanto internacionales como nacionales, al ser una empresa promotora de grandes proyectos como lo han sido las diferentes plantas eléctricas e Hidro Ituango, se tiene la experticia en la importación de mercancía extra dimensionada y extra pesada, de tal forma que, le permite al estudiante desarrollar habilidades por medio del acompañamiento y realización de tareas que son requeridas dentro de las operaciones, le posibilita aplicar los conocimientos que ha obtenido a lo largo su carrera profesional y validarlo con los retos que se presentan en su aplicación.

1.5. Equipo de trabajo

La unidad de comercio exterior de EPM cuenta con un grupo de trabajo conformado por 10 profesionales de cadena de suministro, las funciones que han sido distribuidas para la participación de la estudiante están relacionadas con los requisitos de OEA, de tal manera que se conozcan las actividades a profundidad para llevar a cabo una propuesta de mejora y poder contar con las bases para detallar los instructivos necesarios. Por otra parte, se desarrollan las actividades de la unidad con la participación de la estudiante, las cuales apuntan a generar un

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 10 de 44

mayor entendimiento de la forma en cómo se realizan y de ser necesaria, la explicación pertinente.

Por parte de EPM se ha establecido un tutor de práctica que dicta la asesoría requerida por el estudiante en cualquier momento del proceso, a su vez, se cuenta con el asesor de práctica dispuesto por la universidad para guiar al estudiante durante el desarrollo de la propuesta.

2. Propuesta Para La Agencia o Centro De Prácticas

2.1. Título de la propuesta

Proponer el esquema de trabajo para el mejoramiento del proceso de comercio exterior de EPM según las exigencias OEA.

2.2. Planteamiento del problema

La unidad de comercio exterior es responsable de realizar los procesos logísticos de las mercancías objeto de importación con criterios de eficiencia, economía y transparencia. Enfocados en mantener los rendimientos y ventajas que representa ser reconocidos como UAP, se presentó la solicitud para la obtención del certificado OEA, que adicional, incorpora ventajas en materia de seguridad para la organización. EPM se encuentra en proceso de validación de las acciones requeridas por parte de la DIAN, dentro de las cuales según lo contenido en la Resolución 67 del 20 de octubre de 2016 “El importador debe tener procedimientos documentados para el cumplimiento de los requisitos...”, gracias a esto se implementan y codifican los instructivos de las actividades que se realizan, velando por mantener la seguridad a lo largo de la cadena.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 11 de 44</p>

La unidad de comercio exterior cuenta con instructivos que generalizan las actividades a realizar, pero estos no cuentan con un alto grado de detalle que permita un mayor control o velen por mantener la seguridad de los procesos, adicional, no representan una guía para las personas que harán parte de EPM en un futuro, dificultando el acoplamiento del personal nuevo en la unidad.

2.3. Justificación

En el marco de las exigencias a las empresas que ostentan la calidad de operadores económicos autorizados (OEA), de contar con una cadena de suministro segura, es de vital importancia que se revise, evidencie y establezca una propuesta para la mejora y/o actualización de los instructivos con los que cuenta la unidad, de tal manera que, se especifiquen mediante un instrumento documentado las actividades bajo el mayor detalle posible, con un enfoque que permita mantener la seguridad a lo largo de la cadena de suministro, sirva como mecanismo de consulta y a su vez cumpla con la normatividad de la gestión de la calidad en las empresas públicas. Esta herramienta integra una serie de actividades encaminadas a agilizar el trabajo en la unidad, contiene de manera ordenada el paso a paso que se realizan acorde con la normatividad, y aclara las exigencias documentales de EPM.

2.4. Objetivos

2.4.1. Objetivo General.

Diseñar el esquema de trabajo para el mejoramiento del proceso de comercio exterior de EPM según las exigencias OEA a través de los ajustes necesarios en los instructivos de actividades con los que cuenta la unidad.

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 12 de 44

2.4.2. Objetivos Específicos.

- Analizar los instructivos existentes en la unidad de comercio exterior
- Recopilar la información del proceso de comercio exterior por medio de entrevistas a los profesionales en cadena de suministro
- Revisión de la normatividad que rige al Operador Económico Autorizado
- Establecer el cronograma de trabajo para actualizar el proceso de comercio exterior según las exigencias OEA.

2.5. Diseño Metodológico

La investigación se desarrollará bajo el enfoque metodológico cualitativo, por medio de la implementación de la herramienta de las entrevistas a los funcionarios de la unidad, para establecer al detalle las actividades claves en el desarrollo de las importaciones, las estrategias metodológicas partirán del análisis documental de lo establecido dentro de la unidad, específicamente en los flujogramas, instructivos, manuales, entre otros. Las fuentes de información primarias consultadas son las personas involucradas en el proceso de comercio exterior que se encuentren capacitadas en OEA y tengan contacto directo con la unidad de comercio exterior; Las fuentes de información secundarias son las bases de datos de la entidad, las fuentes bibliográficas consultadas por medio de la biblioteca Jorge Franco Vélez, de la universidad de Envigado y por último la normatividad nacional, como decretos, resoluciones y páginas oficiales.

Por medio de esta metodología se pretende identificar los procedimientos, realizando un seguimiento y especificando los puntos de mayor relevancia mediante entrevistas, encuestas,

consultas a referentes bibliográficos u otros; El trabajo se enfoca en la búsqueda constante de llevar el control de las acciones para contar con una cadena de suministros internacional segura y que se traduce en la obtención y mantenimiento del reconocimiento como OEA.

2.6. Cronograma de Actividades

Figura 1 *Cronograma de actividades*

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																							
TAREAS	INICIO	FINAL	ESTADO	1-sep	14-sep	28-sep	1-oct	12-oct	19-oct	26-oct	1-nov	9-nov	16-nov	23-nov	1-dic	14-dic	21-dic	28-dic	1-ene	11-ene	18-ene	25-ene	
1	Análisis de los instructivos y manuales de la unidad	1-sep	13-sep	Realizado	■																		
2	Revisión de la normatividad de OEA	14-sep	27-sep	Realizado		■																	
3	Diseñar formato para entrevistar a los funcionarios	28-sep	1-oct	Pendiente			■																
4	Entrevistar a los funcionarios, detallar procesos	1-oct	18-oct	Pendiente				■															
5	Consolidar y analizar la información recolectada	19-oct	1-nov	Pendiente					■														
6	Diseñar el esquema de trabajo para el mejoramiento del proceso	16-nov	28-dic	Pendiente									■										
7	Revisión por parte de asesor	28-dic	10-ene	Pendiente														■					
8	Socialización del entregable	20-ene	26-ene	Pendiente																			■

2.7. Presupuesto

Durante el desarrollo de la práctica profesional, se plantea la propuesta para detallar los instructivos de la unidad de comercio exterior de EPM, teniendo en cuenta la necesidad de contar con las herramientas idóneas para la culminación de dicho proyecto, se requiere de un equipo de cómputo, que facilite la recolección de la información, el mismo que es proporcionado por EPM para la consecución de las actividades. Por otra parte, se toma en cuenta el tiempo invertido por parte del estudiante y el acceso al internet necesario para profundizar los temas a tratar y apoyarse en las fuentes de información primarias.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 14 de 44

Figura 2 Presupuesto para la ejecución del proyecto

PRESUPUESTO				
Elemento	Tipo de recurso	Tipo de unidad	Unidades	Costo
Computador	Computador HP	Pieza	1	\$ 1.000.000
Personal	Sueldo	Jornada semanal	4	\$ 1.000.000
Acceso a internet	Servicio	Servicio mensual	1	\$ 100.000

3. Desarrollo de la propuesta

3.1. Marco de referencia

3.1.1. Antecedentes de la investigación

El mercado global es exigente referente a los estándares internacionales que se han desarrollado a través de la historia, a partir del año 2005 se implementa el marco normativo en busca de asegurar y facilitar el comercio internacional, generando una alianza entre el sector público y el privado, por medio del cual se establece el Operador Económico autorizado (OEA). Los involucrados bajo esta certificación deben estar comprometidos para mantener la seguridad a lo largo de la cadena de abastecimiento, apuntando a mejorar la competitividad de las empresas y fortaleciendo los lazos comerciales con diferentes países. OEA es el inicio del cambio que se presenta para la armonización de las operaciones en materia de comercio exterior.

Colombia, con el fin de garantizar las condiciones de seguridad y dar cumplimiento a lo pactado, estableció en el decreto 3568 de septiembre de 2011, las condiciones y requisitos mínimos exigidos para ostentar la calidad de OEA. Las empresas colombianas fueron tomando conciencia y comprendiendo la importancia de obtener la certificación, no sólo por los beneficios

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 15 de 44</p>

aduaneros, si no también, por el reconocimiento a nivel internacional como empresa segura y confiable.

EPM decide iniciar la evaluación interna para ostentar la calidad OEA en el año 2018, a partir de ese momento comienza una carrera maratónica para modificar, mejorar e implementar medidas que estén acorde a lo estipulado en los requisitos mínimos, se sigue el paso a paso, se realiza la autoevaluación, se definen los oficiales y para el año 2019 se realiza la visita por parte de la autoridad aduanera (DIAN). Luego de esta visita se solicitan unas acciones requeridas que deben ser completadas por parte de EPM para poder continuar en la certificación.

La empresa realizó modificaciones internas que los llevó a organizar aún más sus procesos, enfocados igualmente en gestionar la calidad; Como requisito de OEA se documentaron las actividades relacionadas con la cadena de suministro a través de instructivos por cada actividad, que apuntaran al mantenimiento de la seguridad y del control de las acciones a realizar.

En las organizaciones los procesos son amplios, complejos y algunas veces difíciles de comprender, los instructivos generalizaban unas actividades que son críticas en la cadena de suministro, por lo que, la documentación juega un papel determinante, puede dar la oportunidad de organizar y actualizar la información de algún proceso, y así mismo comprenderlo de una manera exacta.

La importancia de documentar los procesos en una organización parte del control que se realiza, ya que son bases para evaluar el desempeño y cumplimiento de las actividades, “La

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 16 de 44</p>

Gestión basada en los Procesos, surge como un enfoque que centra la atención sobre las actividades de la organización, para optimizarlas.” (...).

La gestión de la calidad va más allá de contar con documentos dentro de la organización, representa una búsqueda constante de la calidad y mejora continua, documentar los procesos es clave para que se lleven a cabo de la mejor forma posible, teniendo en cuenta que se tiene claridad sobre cada etapa de la actividad y cuáles son los pasos que pueden ser minimizados, generando así una optimización de los recursos tanto humanos como de la información.

3.1.2. Conceptos teóricos

- **Instructivo:** Documento que desagrega las tareas de un procedimiento en acciones. Describe la información de cómo se realiza, cuándo, dónde el responsable de cada acción y los registros que genera.
- **Cadena de suministro:** Hace referencia al conjunto de procesos e involucrados que gestionan las actividades necesarias para la satisfacción de una necesidad de un bien o servicio.
- **Proceso:** Se define como “un conjunto de actividades secuenciales o paralelas que ejecuta un productor, sobre un insumo y le agrega valor a éste y suministra un producto o servicio para un cliente”. (Agudelo-Tobón & Escobar Bolívar, 2010).
- **Gestión de calidad:** Apunta principalmente a la consecución de los objetivos propuestos en una organización, es una herramienta que permite medir, ejecutar y controlar las actividades durante el desarrollo de la misión.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 17 de 44</p>

- Caracterización de los procesos:** “documento que describe esquemáticamente la secuencia de actividades que se deben seguir por las personas de las áreas involucradas en el desarrollo de un proceso”. (Agudelo-Tobón & Escobar- Bolívar, 2010)

3.1.3. Marco jurídico

En Colombia por medio del Decreto No 003568 del 27 de septiembre de 2011 se establece el Operador Económico Autorizado, el cual pretende armonizar y facilitar el comercio a través de la implementación y mantenimiento de buenas prácticas, que permitan generar una confianza entre los actores que intervienen en la cadena de abastecimiento ante las actividades aduaneras, encaminados a agilizar el comercio internacional.

EPM realiza operaciones comerciales con proveedores ubicados alrededor del mundo, de las cuales, los procesos de exportación de mercancías son principalmente enfocados en generar mejoras o reparaciones de la maquinaria con la que cuenta, por lo que anualmente no representan una cifra significativa comparada con las operaciones de importación, estas últimas se ejecutan de manera constante durante el año abarcando los bienes importados que hacen parte de proyectos, como plantas de generación de energía, hidroeléctricas, soporte y mantenimiento de la obras e infraestructura, entre otras.

Gracias a la fuerte demanda de bienes objeto de importación, se realiza la solicitud de OEA para el tipo de usuario como Importadores en la categoría seguridad y facilitación, la cual se define como “Autorización que se otorga con el fin de garantizar la seguridad en la cadena de suministro internacional de acuerdo con los estándares del Marco Normativo para Asegurar y

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 18 de 44</p>

Facilitar el Comercio Global de la Organización Mundial de Aduanas (OMA)” (Decreto 3568, 2011).

Acorde con la Resolución 004089 del 22 de mayo de 2016, en la cual se especifican los requisitos mínimos para solicitar y mantener la calidad de OEA, se evidencia la necesidad de contar con procedimientos documentados, estos definidos como: “Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Todos los procedimientos deben estar establecidos, documentados e implementados y ser comunicados, verificables, mantenidos y mejorados continuamente” (Decreto 1894, 2015). Enfocados en velar por mantener la seguridad en cualquier momento del proceso, gestionar el desempeño de las personas involucradas y poder llevar un control que permita gestionar la calidad se implementan medidas para documentar los procedimientos requeridos por la autoridad aduanera.

Las personas encargadas de desarrollar las exigencias internas para cumplir con la reglamentación de OEA, plantean el diligenciamiento de instructivos que contienen información relevante de sus funciones y que tiene relación estrecha con la cadena de abastecimiento, partiendo de esta adopción documental se llevan a cabo las acciones de mejora correspondientes.

3.2. Desarrollo y logro de objetivos

3.2.1. Analizar los instructivos existentes en la unidad de comercio exterior

Conocer las actividades dentro de la unidad de comercio exterior facilita la comprensión de los procesos que componen la cadena de abastecimiento, ampliando el horizonte de mejora que se puede presentar. Luego de realizar un estudio a los instructivos, se confronta la información allí contenida versus la gestión que se lleva a cabo en el día a día, de esta manera se

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 19 de 44</p>

generan interrogantes, posibles mejoras e identificación de la necesidad para cumplir con el objetivo.

Durante el análisis efectuado a los instructivos, se realizaron preguntas a una persona nueva en la unidad sobre la comprensión y los archivos que son requeridos para la ejecución de las actividades, la respuesta obtenida fue negativa y se ratifica la importancia de detallar los instructivos, de una forma simple, que sirva como herramienta de consulta y principalmente, que permita un mejor control y gestión de la calidad.

Los instructivos objetos de estudio hacen parte de la documentación requerida por OEA y permite realizar seguimiento a las labores desempeñadas dentro de la unidad, en EPM se busca constantemente mejorar las tareas establecidas apuntando a la optimización del tiempo y los recursos, gracias a la relación directa que tienen con la cadena de abastecimiento se decide detallar los siguientes instructivos:

3.2.1.1 Instructivo de registro de importación VI-2019.

Los instructivos se presentan en forma de flujograma de las operaciones, cabe aclarar que se tienen unos pasos anteriores para dar cumplimiento a la ejecución de la tarea, el documento inicia con la descripción de las tareas y se va desarrollando según las actividades que debe desempeñar, a la fecha los instructivos tienen 1 año desde su creación, por lo tanto, es coherente realizar una actualización de las tareas y verificar el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento.

A partir del estudio alusivo al registro de importación, se evidencia la falta de detalle, se identifican descripciones generales que dificultan el entendimiento del lector, no se especifican

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo <small>Vigilada Mineducación</small>	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 20 de 44

las personas solicitantes de la información, tampoco se tiene en cuenta el tiempo de respuesta estimado o establecido por actividad, lo que dificulta encontrar posibles fallas en la ejecución de las labores y demoras en la toma de decisiones, tal como se evidencia en la figura 3.

Figura 3 *Fracción del instructivo de Registro de importación.*

Nombre de la Actividad		Gestión de registro de importación		
Nombre de la Tarea:				
N° Paso	Descripción	Responsable		Registro
		Dependencia	Cargo	
1	Revisar documentos de solicitud de registro de importación Revisar planilla de información de solicitud registro de importación, carta de aceptación del contrato, factura proforma, certificados de conformidad y demás requisitos.	Unidad Comercio Exterior	Responsable de Gestión de Registro de importación	

3.2.1.2 Instructivo Transporte internacional V1-2019.

El transporte internacional representa especial importancia en la consecución de las medidas implementadas, ya que es allí donde se puede presentar un mayor riesgo de contaminación de la carga, para tener una mayor certeza del cumplimiento de la normatividad, al momento de solicitar la información por parte del proveedor en origen es una exigencia que se diligencie el formato “Acuerdo de seguridad del contenedor y demás unidades de carga”, adicional se exige el envío el registro fotográfico de las unidades a importar, ya que hace parte de

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 21 de 44

las exigencias OEA durante el cargue de la mercancía, específicamente en “3.6 Implementa la inspección de contenedores y demás unidades de carga antes del llenado, incluida la fiabilidad de los mecanismos de cierre de puertas que incluya la revisión de los siete puntos: pared delantera, lado izquierdo, lado derecho, piso, techo interior / exterior, puertas interiores y exteriores, exterior y sección inferior.” Resolución No 000015 del 17 de febrero de 2016.

En el instructivo se evidencia la falta del paso sobre la exigencia del documento anterior, lo que representa una desventaja para el personal que tenga desconocimiento de este y necesite suplir la tarea; Si se omite este paso, se está incurriendo en el incumplimiento de los requisitos para mantener la seguridad del contenedor y demás unidades de carga, representando un riesgo de rechazo o pérdida de la certificación. Por otra parte, se encuentra información repetida durante el desarrollo del instructivo, se presenta la oportunidad de mejora estableciendo el instructivo de una manera lógica y organizada.

3.2.1.3 Instructivo Nacionalización de mercancías V1-2019.

Durante el estudio a la normatividad aduanera, se resalta la importancia de mantener la trazabilidad de los procesos, la cual se realiza por medio de la documentación, cada paso del proceso debe ser ingresado en una carpeta compartida que se destinó para generar el seguimiento a las importaciones requerido por parte de OEA, en los instructivos no se detalla este paso, dejando inconcluso las tareas que se deben realizar y más aún referente a la trazabilidad de los procesos para las futuras revalidaciones por parte de la autoridad aduanera.

El instructivo de nacionalización de mercancías no especifica los pasos a seguir de forma simple y detallada, no se cuenta con el tiempo establecido para el envío de las facturas para el

pago de las mismas, gracias a la calidad UAP que goza EPM, se debe aclarar el tiempo estimado para cotejar las facturas, ya que, de no presentarse en la fecha oportuna puede acarrear consecuencias graves, como pérdida del UAP y en un futuro del OEA, sin tener en cuenta otras implicaciones contractuales para la empresa; Adicional, no se logra establecer a quien, y de donde proviene la información para continuar con el proceso de nacionalización, la lectura del documento es rigurosa debido a la argumentación presentada acorde con la figura 4, que en este caso, no se hace necesario.

Figura 4 *Fracción del instructivo de Nacionalización de mercancías.*

Nombre de la Actividad		Gestión Nacionalización de mercancías		
Nombre de la Tarea:				
N° Paso	Descripción	Responsable		Registro
		Dependencia	Cargo	
11	<p>Tramitar pago de Impuestos</p> <p>El día que se va a realizar el pago, se generan los recibos de pago a través del sistema de la DIAN (SIGLO XXI) por cada una de las regionales. Se revisan nuevamente y se envían a través de mercurio a la ruta NOVSIE – DESDE LA RUTA 0014 (EPM). La Dirección transacciones financieras realiza el procedimiento de pago a través de PSE el mismo día de la emisión de los recibos. En caso que se requiera hacer pagos de declaraciones manuales, se debe elaborar la carta para débito de la cuenta bancaria indicada, la cual debe tener las 2 firmas de tesorería y la banda protectora. Esta carta se presenta en el banco junto con el recibo de pago manual, el cual también se genera desde la página DIAN-Servicios Informáticos Electrónicos.</p>	Unidad Comercio Exterior	Responsable de Gestión de Nacionalización de mercancías	

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 23 de 44

3.2.1.4 Instructivo Transporte terrestre Nacional V1-2019.

La información contenida en el instructivo de transporte nacional presenta mayor claridad referente a las tareas a realizar, se puede efectuar una mejora en el desglose de la información; Por otra parte, se evidencia la falta de un paso específico que trate sobre la carga extra dimensionada o extrapesada, teniendo en cuenta que estas características representan un mayor riesgo para la contaminación de la mercancía, se deben solicitar resoluciones o permisos especiales para el tránsito en el territorio nacional y dicha carga cuenta con una sensibilidad mayor de incurrir en sanciones por parte de la autoridad aduanera gracias a que requiere de un tratamiento especial.

3.2.2. Recopilar la información del proceso de comercio exterior por medio de entrevistas a los profesionales en cadena de suministro

Teniendo como base el estudio de los instructivos, se presenta la necesidad de obtener información relevante que permita entender el funcionamiento real de las actividades dentro de la unidad, por lo que se plantea el objetivo de recolectar la información por medio de entrevistas, estas entendidas como “Una forma de comunicación interpersonal que tiene por objeto proporcionar o recibir información y en virtud de las cuales se toman determinadas decisiones” (Arias Galicia, 1976). Más allá de recibir una información, se genera un acercamiento, creando una oportunidad para mejorar y actualizar la documentación pertinente.

Se decide realizar las entrevistas con el objetivo de profundizar los datos suministrados en los instructivos, con la ventaja de ser una metodología un poco más flexible, que permite una mayor certeza desde el entendimiento personal del funcionamiento y las medidas que se pueden

desarrollar a lo largo de la implementación. A continuación, se presenta el formato de entrevista diseñado a partir de la identificación de puntos clave que no se encuentran documentados; Se opta por realizar una entrevista semiestructurada, “Las entrevistas semiestructuradas permiten mayor adaptación a las necesidades de la investigación y a las características de los sujetos” (Jiménez, 2012). Se formulan una serie de preguntas posibles a realizar, pero no se es riguroso al momento de introducir nuevos temas que surgen durante la conversación.

Figura 5 *Cuestionario de la entrevista.*

 <p>Cuestionario de Entrevista Unidad Comercio Exterior</p>	
Primera parte	
Introducción	Se presenta el propósito de la entrevista, proyecto para detallar los instructivos de la unidad.
Presentación de la propuesta	Se expone la plantilla realizada y se explica cada uno de los ítems
Segunda parte	
Se realiza por cada tarea	
Cuestionario	Fecha, nombre completo de la persona
	¿Cuál instructivo elaboró?
	¿Cuál es la primer tarea a realizar?
	¿Quién realiza la solicitud?
	¿Cuál es el medio utilizado? Correo, informe, llamada...
	¿Qué se solicita? ¿Cuál es la tarea a desempeñar?
	¿Cuánto tiempo tiene para ejecutar la tarea? ¿ANS?
	¿Consulta alguna fuente interna/externa?
	¿Cuál es el medio por el cual envía lo solicitado?
	¿Cuál es el resultado de la tarea?
	Especifique los anexos (documentos soportes)
	¿A quien va dirigida la información?
¿Lleva algún registro en SI, bases de datos, carpetas?	
Tercera parte	
Cierre	Se presenta un breve resumen de los datos consolidados, se pregunta por observaciones adicionales.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 25 de 44</p>

En primera instancia, se realiza la entrevista al responsable de la actividad, cuestionando los pasos que debe seguir para dar cumplimiento con su labor, reconociendo así, que no se genera ningún nivel de detalle. Luego de conocer más cerca las tareas de la unidad, se plantea la necesidad de esclarecer los documentos soporte y que sirven de fuente de información para otras actividades, por lo tanto, se van adicionando mejoras a la entrevista.

A nivel de la empresa se realizan encuestas de satisfacción del cliente interno en busca de conocer posibles fallas, los resultados de la encuesta reflejan una baja calificación por parte de los clientes que tiene relación con la unidad de comercio exterior, principalmente por los tiempos estimados para la realización de las actividades; En el mismo orden de ideas se presenta la necesidad de mostrar y establecer los tiempos que se tienen para gestionar las tareas solicitadas, en la búsqueda de visibilizar la gestión de la unidad. Es así como se renueva el cuestionario de entrevista, tomando como referencia las experiencias vividas, la solicitud de la jefe de unidad, quien desea llevar un mayor control de la documentación, aportar a las exigencias OEA y a gestionar con mayor facilidad la calidad de los procesos dentro de la unidad.

A través del acercamiento directo y la recolección de la información se generan respuestas a los interrogantes propuestos, se puede explicar de una forma más simple como se realiza cada tarea, teniendo presente que en las empresas públicas es obligatorio registrar los movimientos realizados e informar constantemente sobre las labores desempeñadas, incrementando así el nivel de complejidad para detallar los instructivos. En la siguiente figura, se presentan las personas que participaron del proyecto, aportando su conocimiento y tiempo para llevar a cabo las entrevistas, generando un seguimiento más amplio de sus actividades.

Figura 6 Lista de los profesionales entrevistados.

		<p>Unidad Comercio Exterior</p>	
Personas entrevistadas			
	Cargo	Nombre	Gestión
1	Profesional Cadena de suministro	Mauricio Múnera Aristizábal	Registro de importación
2	Profesional Cadena de suministro	María Carolina Arroyo Sotomayor	Transporte internacional
3	Jefe de Unidad	Natalia Cristina Rodríguez Mejía	Visto bueno, aprobación
4	Profesional Cadena de suministro	Myriam Elena Hernández Duque	Evaluadora
5	Profesional Cadena de suministro	Lina Marcela Palacio García	Nacionalización
6	Profesional Cadena de suministro	Juan Camilo Barrientos Barrientos	Tansporte nacional

En favor de asegurar el detalle de la información obtenida durante las entrevistas, se diseña una plantilla especificando las entradas y salidas de la información, así mismo, se precisan los documentos, archivos o anexos necesarios y el tiempo estimado para la realización de las actividades. Se considera realizar la plantilla de forma que, sea fácil su lectura y comprensible al momento de requerirse por personal externo o nuevo en el proceso, pero que a su vez contenga los pasos necesarios para finalizar las tareas a plenitud, buscando mantener la seguridad de los procesos a lo largo de la cadena.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 27 de 44</p>

Figura 7 *Plantilla para detallar las actividades.*



Plantilla para detallar actividades
Unidad Comercio Exterior

FECHA: _____
RESPONSABLE DILIGENCIAR LA PLANTILLA: _____

#	ENTRADA DE INFORMACIÓN							SALIDA DE INFORMACIÓN					OBSERVACIÓN	
	SOLICITANTE	MEDIO	TIPO DE SOLICITUD	TAREA	ANS	FUENTES EXTERNAS	FUENTES INTERNAS	MEDIO	RESULTADO	ANEXOS	ENTREGA A RESPONSABLE	REGISTRO SI		CONSOLIDAR BD
1														
2														
3														

El formato se plantea desde el flujo de la información, el cual permite especificar entradas y salidas importantes con relación directa en el trámite de la documentación, transportes, tanto nacional como internacional y con los requerimientos aduaneros, entre otros, permitiendo tener una visión más amplia de las tareas que se realizan de acuerdo con lo solicitado. Lo anterior puede considerarse una buena práctica al detallar las actividades demostrando su eficiencia y utilidad, se define “buena práctica como aquella actividad o conjunto de actividades que cumplen una serie de criterios o indicios de calidad, que la certifican como adecuada, pertinente, ajustada e indicada para el contexto sociocultural en el que se desarrolla” (Bascón, Rebollo, Prados, et al., 2013).

Complementando los requerimientos estipulados en OEA, a través de la implementación de buenas prácticas se puede visualizar el compromiso frente a la seguridad y poder beneficiarse

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 28 de 44

del desarrollo de un modelo que permita incrementar el control de los procesos dentro de la empresa.

En la búsqueda de garantizar un mayor entendimiento y simplicidad del formato se definen cada uno de ítems en un comentario con la descripción pertinente para el diligenciamiento de la plantilla, en donde se detallan las tareas a realizar, partiendo de la solicitud, el medio, las fuentes de consulta y el tiempo estimado para la realización de la tarea, tal como se presenta en la Tabla 8.

Figura 8 Descripción de ítems incluidos en la Plantilla.

ÍTEM	DESCRPCIÓN
SOLICITANTE	Persona o proveedor quien envía la información.
MEDIO	Sistema de comunicación por el cual se recibe la información.
TIPO DE SOLICITUD	Evento, Acción solicitada.
TAREA	Describir la acción a realizar.
ANS	Tiempo estimado para el cumplimiento de la tarea.
FUENTES EXTERNAS	Consultas a páginas web, decretos u otros medios de información.
FUENTES INTERNAS	Archivos fuente (Carpetas de la unidad, Ariba).
MEDIO	Sistema de comunicación por el cual se envía la información.
RESULTADO	Resultante de la tarea.
ANEXOS	Documentos soporte.
ENTREGA A RESPONSABLE	Especificar el funcionario/ proveedor al cual se envía la información.
REGISTRO SI	Ingreso al sistema de información (SIUX, MERCURIO, JD EDWARDS).
CONSOLIDAR BD	Nombrar archivo en donde se lleva el registro.

Se toma el instructivo de Registro de importación para dar comienzo con la aplicación de la plantilla, se diligencia el formato en compañía con el Sr. Mauricio Múnica Aristizábal, quien es el responsable de gestionarlo, en un principio se definen los criterios para tener en cuenta,

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 29 de 44</p>

representados en la *Figura 8*, se explica de una forma resumida la importancia de contar con el mayor detalle posible. Por otra parte, se evidencia una desactualización en las descripciones de las tareas contenidas en el instructivo, ya que se han realizado modificaciones en cuanto a los responsables de las actividades, donde el Sr. Mauricio Múnera ya no es el responsable de gestionar las facturas enviadas por la agencia de aduanas. Es de suma importancia actualizar las actividades y los responsables de las mismas acorde con lo estipulado en OEA, debido principalmente a que se puede realizar un mayor seguimiento y control de los procesos.

Basados en la importancia de actualizar los documentos de la unidad, se especifica paso a paso las tareas necesarias para gestionar el Registro de importación para las mercancías que lo requieren, es importante aclarar que se debe tener un conocimiento previo para desarrollar dicha gestión, debido a, tal como se estipula en los requisitos de OEA, se debe contar con el personal idóneo para desarrollar de la mejor forma las actividades que tienen relación directa con la cadena de abastecimiento, sin embargo, una persona calificada que llegue a la unidad debe conocer también los archivos de consulta, las personas que son requeridas para cada gestión y el flujo de las tareas para continuar de desarrollando la actividad de una forma óptima y no retrasar el trabajo de los demás funcionarios que requieren de estas actividades para dar continuidad a las suyas.

Figura 9 *Formato Registro de importación*

Plantilla para detallar actividades
Unidad Comercio Exterior

epm
FECHA: 29/10/2020
RESPONSABLE DILIGENCIAR LA PLANTILLA: Mauricio Múnera Aristizábal

#	ENTRADA DE INFORMACIÓN					SALIDA DE INFORMACIÓN					OBSERVACIÓN		
	SOLICITANTE	MEDIO	TIPO DE SOLICITUD	TAREA	ANS	FUENTES EXTERNAS	FUENTES INTERNAS	MEDIO	RESULTADO	ANEXOS		ENTREGA A RESPONSABLE	REGISTRO SI
1	Administrador del contrato	Correo	Solicitud Registro de importación	Diligenciar planilla donde se solicita gestionar el registro	3 días hábiles	N/A	1* Carta de aceptación del contrato 2* Factura Proforma 3* Plantilla SIUX 4* Carta de autorización de EPM 5* Catálogo de información 6* Certificados de conformidad	Correo	Solicitud para gestionar el Registro de impo	De acuerdo al tipo de mercancías: 5* Certificado de Conformidad 6* Autorización para uso del certificado.	* Agencia de Aduana * Administrador del contrato * Jefe de unidad gestor SIUX	* Carpetas trazabilidad de las importaciones	Control registros de importación (propio)
2	Agencia de aduana	Correo	Aprobación Registro de importación	Validar la información del Registro, enviar a responsables	Dentro de los 3 días hábiles anteriores	N/A	Registro de importación	Correo	Confirmación registro de importación aprobado	* Registro de importación aprobado	* Transporte internacional * Nacionalización de mercancías * Gestionar SIUX * Jefe de unidad	* Carpetas trazabilidad de las importaciones * Ingresar Registro a SIUX	Control registros de importación (propio)
3	Jefe de unidad	Control registros de importación	Seguimiento	Verificar vencimiento de Registro de importación y solicitar prórroga	N/A	N/A	Registro de importación	Correo	En caso de estar próximo el vencimiento, se solicita prórroga para el Registro de importación	Registro de importación	Agencia de aduana	* Carpetas trazabilidad de las importaciones	Control registros de importación
4	Agencia de aduana	Correo	*Gestionar causación *Enviar a liquidación	*Verificar y firmar la solicitud de causación *Enviar liquidación	8 días hábiles	N/A	Conceptos liquidaciones	Correo	Envío de causación firmada por jefe de unidad	* Formato causación firmado * Factura * Radicado	* Gestión Cuentas por pagar	* Mercurio	N/A

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 31 de 44</p>

Las personas entrevistadas aprobaron la plantilla utilizada para la consolidación de la información y resaltaban la precisión que se puede generar desde una buena utilización del formato. Por otra parte, en la unidad se encuentran personas que no son de formación en cadena de suministro y una persona nueva dentro del proceso, se trabaja de la mano con ellas para evaluar la utilidad, comprensión, y claridad del formato, gracias a que son ellas mismas quienes en primer lugar utilizarían la plantilla como una herramienta de consulta.

Posterior a la realización de las entrevistas, se presenta la plantilla junto con los avances obtenidos a la jefe de unidad, teniendo en cuenta que es la encargada de dar los vistos buenos para la continuación del proyecto. Se muestra el formato de entrevista y se le da a conocer la importancia de detallar los instructivos en dirección a la implementación de buenas prácticas, la respuesta obtenida fue satisfactoria gracias a que aprobó y resaltó la necesidad que se tiene en la actualidad.

Figura 10 *Formato Transporte internacional de mercancías*

Plantilla para detallar actividades
Unidad Comercio Exterior

FECHA: 20/11/2020
RESPONSABLE DILIGENCIAR LA PLANTILLA: MARIA CAROLINA ARROYO SOTOMAYOR

ENTRADA DE INFORMACIÓN										SALIDA DE INFORMACIÓN				OBSERVACIÓN
#	SOLICITANTE	MEDIO	TIPO DE SOLICITUD	TAREA	ANS	FUENTES EXTERNAS	FUENTES INTERNAS	MEDIO	TIPO/RESULTADO	ANEXOS	ENTREGA A RESPONSABLE	REGISTRO SI	CONSOLIDAR BD	
1	Jefe de unidad	Seguimiento	Previo a proceder con el transporte interno, se debe verificar clasificación y/o Registro	Verificar el proceso de registro de importación y/o clasificación arancelaria	N/A	N/A	Ariba	Correo	Consultar registro de importación aprobado o Clasificación arancelaria	*Información del despacho	*Responsable gestión Registro de importación y clasificación arancelaria	N/A	N/A	
2	Jefe de unidad	Seguimiento	Verificar existencia de contrato para transporte internacional con el Agente de Carga	Consultar en los archivos internos la existencia del contrato dependiendo la ruta del despacho	N/A	N/A	* Documento-CONTROL CONTRATOS VIGENTES UNIDAD COMERCIO EXTERIOR 2017-2020	Informe	De acuerdo a la verificación: si tiene contrato, continuar con el Montabramiento Si no se tiene contrato: Gestionar modificación o generar nuevo contrato	N/A	*Jefe de unidad*	N/A	* Documento-CONTROL CONTRATOS VIGENTES UNIDAD COMERCIO EXTERIOR 2017-2020	
3	Jefe de unidad	Seguimiento	Gestionar modificación o generar nuevo contrato de transporte internacional	*Generar un estudio de mercado *Consultar con los agentes de carga las tarifas para el servicio *A partir de las tarifas se analiza quien ofrece los mejores precios y condiciones *Redactar justificación de modificación	3 días	Agencia de aduana	*Ariba *Documento-CONTROL CONTRATOS VIGENTES UNIDAD COMERCIO EXTERIOR 2017-2020	Correo	Solicitud de modificación	* Justificación de modificación del contrato	* Administrador del contrato *Jefe de unidad	Ariba	* Documento-CONTROL CONTRATOS VIGENTES UNIDAD COMERCIO EXTERIOR 2017-2020	
4	Administrador del contrato	Correo	Nombramiento embarcador	Revisar información del despacho a transportar	3 días	N/A	* Plantilla solicitud nombramiento embarcador negociación * Puerto o aeropuerto de entrega * Especificaciones de la carga * Fecha de entrega.	Correo	Notificar al transportador internacional el despacho a realizar	* Información del despacho (Contrato internacional, Contrato mercancia, Orden de compra, N° despacho) 2* Terminio de negociación 3* Puerto o aeropuerto de entrega 4* Especificaciones de la carga (peso, volumen, tipo de embalaje contenedor o carga suelta) 5* Fecha de entrega 6* Proveedor	*Agente de carga *Administrador del contrato *Jefe de unidad *Responsables de transporte nacional *Evaluación de costos *Envío a causación	* Carpetas trazabilidad de las importaciones	Control Archivo propio	

5	Jefe de unidad	Seguimiento	Notificar al proveedor	Enviar información al proveedor sobre el agente de carga internacional	1 día	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Correo	1* Informar sobre el contacto en origen para gestionar entrega de la mercancía 2* Solicitar documentación (factura de mercancía, lista de empaque y demás documentos) Requerida por OEA: * Diligenciar acuerdo de seguridad * Envío de fotos de la carga en origen	* Formato de acuerdo de seguridad (Inglés y Español) * Contacto Agente de carga * Datos del consignee y Notify	* Proveedor de la mercancía * Responsable de nacionalización * Jefe de unidad	* Carpetas trazabilidad de las importaciones	Control Archivo propio
6	Agente de carga	Correo	Notificar Reserva del despacho	1* Verificar ETD Y ETA, Origen, nombre de la Motonave 2* Realizar seguimiento del despacho	N/A	Página web para realizar Tracking a las motonaves	* Carpetas trazabilidad de las importaciones	1* Notificar al administrador del contrato ETD Y ETA 2** Generar trazabilidad al despacho	N/A	Correo	1* Si se hallan inconsistencias se debe solicitar modificación 2* Si la información es correcta, enviar documentos	N/A	N/A	Correo	1* Notificar al administrador del contrato ETD Y ETA 2** Generar trazabilidad al despacho	Administrador contrato	* Carpetas trazabilidad de las importaciones	Control Archivo propio	
7	Jefe de unidad	Seguimiento	Revisar información del despacho	Confrontar los documentos enviados por el proveedor con lo contractualmente pactado Verificar documento de transporte	3 días	N/A	* Lista de empaque * Recibo de bodega * HBL	1* Si se hallan inconsistencias se debe solicitar modificación 2* Si la información es correcta, enviar documentos	Correo	1* Si se hallan inconsistencias se debe solicitar corrección 2* Si la información es correcta, se ingresa el registro	* Documentos aprobados * HBL aprobado	1* SI LUX 2* Carpetas trazabilidad de las importaciones	Administrador contrato	1* SI LUX 2* Carpetas trazabilidad de las importaciones	Control Archivo propio				
8	Agente de carga	Correo	Revisar certificación de fletes	Comparar que el valor certificado corresponda con las tarifas del contrato según el volumen y peso de la carga.	N/A	N/A	* Tarifas del contrato con agente de carga * Factura de la mercancía	1* Si se hallan inconsistencias se debe solicitar corrección 2* Si la información es correcta, se ingresa el registro	Correo	* Certificación de fletes	* Agente de carga * Responsable nacionalización * Jefe de unidad	* Carpetas trazabilidad de las importaciones	Control Archivo propio						
8	Agente de carga	Correo	* Gestionar causación * Enviar a liquidación	1* Revisar que la factura esté acorde con lo contractualmente pactado y con el servicio prestado 2* Elaborar solicitud de causación 3* Verificar la TRM de cobro que es el día de llegada + \$20.	8 días	* Página web DIAN-TRM * BANREP	* Factura de servicio * Radicado * Formato causación	* Causación firmada * Liquidación de servicio	Correo	Causación firmada por jefe de unidad	Gestión Cuentas Por Pagar	Mercurio	Control Archivo propio						

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 34 de 44</p>

Luego de diligenciar el formato con la información contenida en el instructivo de transporte internacional y validarlo junto con la Sra. María Carlina Arroyo, se encuentran actividades que ya no son realizadas por el responsable de dicha actividad, en ese mismo orden de ideas, 3 de las actividades relacionadas en el instructivos fueron delegadas a otro funcionario de la unidad, dichas actividades son de suma importancia para el desarrollo de la importación de las mercancías, ya que con ellas se inicia el proceso de evaluación económica, iniciando mucho antes de la adjudicación de contratos. Es crucial que el instructivo tenga una actualización para facilitar el entendimiento de las personas que acceden a ellos, que apunte al mantenimiento de la certificación OEA y que adicional, se acerque a la realidad para gestionar el control de las actividades.

En el instructivo de Transporte internacional, no se especifica que debe ser enviado el “Acuerdo de seguridad del contenedor y demás unidades de carga”, el cual es un requisito indispensable para la obtención y mantenimiento de la calidad OEA, junto con el registro fotográfico de origen, los cuales fueron establecidos por la unidad de comercio exterior para dar cumplimiento con la seguridad del contenedor y demás unidades de carga, tal como se establece en la Resolución 15 (2016):

Implementa la inspección de contenedores y demás unidades de carga antes del llenado, incluida la fiabilidad de los mecanismos de cierre de puertas que incluya la revisión de los siete puntos: pared delantera, lado izquierdo, lado derecho, piso, techo interior / exterior, puertas interiores y exteriores, exterior y sección inferior.

(Artículo 4-1, Numeral 3,6).

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 35 de 44</p>

A partir del formato utilizado se aclara que deben ser solicitados al proveedor para gestionar la inspección de las unidades de carga y verificar así, el seguimiento y mantenimiento de la seguridad de la carga.

Se realiza una evaluación de la plantilla en la gestión del transporte internacional, llevada a cabo por Nidia Constanza Rodríguez, quien hace parte de la unidad de comercio exterior de EPM, pero no cuenta con la formación en cadena de abastecimiento, la evaluación consistió en utilizar el formato para realizar la gestión del nombramiento del embarcador, de acuerdo al formato pudo tener claridad, quien era el solicitante, la tarea que se debía realizar, las fuentes de consulta para validar la información y posteriormente, generar la salida de la información teniendo en cuenta los anexos detallados en la plantilla, también, a quien debía ser dirigido el resultado y finalmente en que archivos o sistema de información debía registrarse la operación.

3.2.3. Revisión de la normatividad que rige al Operador Económico Autorizado

Se realiza una búsqueda en las bases de datos sobre la importancia de la implementación de la certificación OEA a nivel mundial, generando un mayor entendimiento de los beneficios que traduce obtener la certificación; Comprender la necesidad de estandarizar y reglamentar las medidas para que los actores involucrados en comercio exterior se encuentren comprometidos con minimizar los riesgos de contaminación, velando así, por una mayor seguridad. Por medio de la OMA se estableció para en el año 2005 los requisitos para su obtención, además de las negociaciones para la implementación en las aduanas de cada país.

A partir de este estudio, se procede a examinar la normatividad vigente en Colombia, a través de la página oficial de la DIAN, haciendo énfasis en la Resolución 004089 del 22 de mayo

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 36 de 44</p>

de 2016, en la cual se especifican los requisitos mínimos para solicitar y mantener la calidad de OEA, con un mayor enfoque en los numerales donde se exige contar con los procedimientos documentados para mantener una cadena de suministros segura.

Algunas de las normas consultadas fueron:

Decreto 3568 de 2011 donde se establece e implementa la figura del Operador Económico Autorizado en Colombia, como una herramienta para alcanzar el objetivo propuesto por la Organización Mundial de Aduanas (OMA) en la búsqueda de armonizar el régimen comercial, velando por mantener la seguridad e impulsando a las empresas para que mejoren su nivel de competitividad y así, acceder a mercados globales.

Decreto 1894 de 2015 modifica parcialmente el decreto anterior, en determinados puntos que requerían de un ajuste para su implementación, se redefine el procedimiento de cancelación de la autorización, y se adicionan algunas definiciones necesarias para la ejecución del programa.

Resolución No 000015 del 17 de febrero de 2016, por medio de la cual se efectúan modificaciones, se hace necesario realizar ajustes considerando las nuevas categorías, se establecen específicamente los requisitos para quienes desean obtener la certificación como importadores.

Circular No 000006 del 16 de septiembre de 2016, por medio del cual se precisan conceptos importantes para dar cumplimiento con los requisitos, se aclara la figura de Asociado de Negocio, se describen aspectos relevantes para la presentación de la solicitud.

La empresa inicio el proyecto en busca de obtener la calidad OEA en el año 2018, cuando se empezaron a gestionar cambios importantes para la mejora de los procesos dentro de la

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 37 de 44

empresa, OEA no sólo ha significado la búsqueda de la certificación, si no que, ha permitido evaluarse internamente, realizar mejoras pertinentes que impulsan la calidad de los procesos internos, se tiene un mayor control en las operaciones y el seguimiento de estas.

En la actualidad EPM no se encuentra valorado con la calidad de OEA, la solicitud se elevó al comité técnico, el cual tiene la potestad de aceptar o rechazar la propuesta, la respuesta a la autorización demora aproximadamente 40 días hábiles a partir de la visita de validación por parte de la autoridad aduanera. El camino ha sido gratificante, lleno de experiencias en materia de acercamiento con los Asociados de negocio, con las personas involucradas en el proceso y principalmente con la seguridad que se busca mantener.

3.2.4. Establecer el cronograma de trabajo para actualizar el proceso de comercio exterior según las exigencias OEA

Se plantea un escenario en el cual la unidad de comercio exterior debería llevar a cabo una revisión y actualización de los instructivos con los que cuenta, aplicando lo estipulado en los requisitos mínimos, haciendo referencia al mantenimiento de los procedimientos documentados, donde “Todos los procedimientos deben estar establecidos, documentados e implementados y ser comunicados, verificables, mantenidos y mejorados continuamente” (Decreto 1894, 2015).

Enfocados en mejorar los instructivos, se presenta la opción de realizarlo mediante la utilización del formato elaborado como propuesta resultante del proyecto.

En principio se acuerda detallar los instructivos en un periodo de dos meses, en el cual se recolectará la información de cada actividad, su responsable y se prevé aplicar la plantilla obtenida; Luego se procederá a validar la información contenida por medio de la evaluación de

la jefe de la unidad, de forma que se verifique cada paso acorde con las funciones delegadas. A partir de la validación se procederá con la socialización del formato para los integrantes de la unidad, presentando la actualización ejecutada de las actividades más relevantes, se planea codificar la plantilla para llevar un control de la documentación actualizada y continuar con la gestión de la calidad, se ingresará al sistema de información que promueve y contiene la documentación, de tal forma que se utilice como herramienta para el desarrollo de las actividades.

Figura 11 *Cronograma de trabajo*

CRONOGRAMA DE TRABAJO												
	ACTIVIDAD	INICIO	FINAL	ESTADO	1-dic	14-dic	21-dic	28-dic	1-ene	11-ene	18-ene	25-ene
1	Realizar entrevistas a los responsables de cada actividad	1-dic	18-dic	Pendiente								
2	Comparar las respuestas de la entrevista versus la información contenida en el instructivo	18-dic	25-dic	Pendiente								
3	Aplicar el formato para detallar los instructivos	25-dic	8-ene	Pendiente								
4	Validación del instructivo detallado por parte de la jefe de la unidad	8-ene	15-ene	Pendiente								
5	Socializar el formato detallado para los integrantes de la unidad	15-ene	22-ene	Pendiente								
7	Solicitar codificación del formato	22-ene	26-ene	Pendiente								

Los instructivos acoplados a lo establecido en OEA garantizarán mantener en el tiempo la calificación referente a lo documental, debido principalmente, a que se tiene el detalle de la operación disminuyendo la cantidad de errores que puedan presentarse y por consiguiente sanciones o cancelación del certificado.

3.2.4.1. Objetivo con la implementación de la plantilla: Indicador

Se establece como meta: Detallar la totalidad de los instructivos de actividades de la unidad Comercio Exterior requeridos por parte de la Jefe de la unidad.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 39 de 44</p>

El objetivo consiste en generar un resultado del 100%, basados en siguiente indicador:

$$\text{Media Indicadora: } \frac{\text{Cantidad de instructivos detallados}}{\text{Total de instructivos a detallar}} \times 100$$

Con la identificación del marco de actuación dentro de la cadena de suministro, habiendo surtido los análisis cualitativos, se inició con el cronograma de las actividades que se llevarán a cabo durante la investigación, el tiempo requerido para realizar la actualización es de 41 días hábiles, partiendo de la necesidad real en el marco de OEA de mantener y mejorar los instructivos con los que cuenta.

4. Conclusiones

Durante el desarrollo del proyecto se realizaron aproximadamente 20 entrevistas, las cuales se basaban en la presentación, ejecución y mejoramiento del formato elaborado, a través de estas se amplía en gran medida el horizonte que se tenía referente a la realización de las actividades dentro de la unidad, gracias a la ejecución del proyecto se realizó el estudio de la reglamentación de OEA, permitiendo así, confrontar lo conversado con los expertos en el tema y lo contenido en la norma, posibilitando validar el cumplimiento de la misma y las tareas que deben realizar para mantener la seguridad en la cadena.

Se recolecta información valiosa para el crecimiento profesional gracias al acercamiento con los procesos de importación, poder conocer el proceso a profundidad abre paso para plantear una mejora, la cual se puede definir como útil e importante para el mantenimiento y mejora continua de los documentos. Tomando como referencia la importancia de documentar y actualizar los procesos en las empresas que ostentan la calidad de OEA, se considera crucial detallar los instructivos con los que cuenta la unidad, para poder llevar un control del

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 40 de 44</p>

cumplimiento de las actividades, enfocados en mantener la seguridad en cualquier tarea que se realice alineados con la normatividad vigente.

Por otra parte, se busca aportar a la inducción de los profesionales que ingresan nuevos en la unidad, debido a que, al ser una empresa pública se deben realizar seguimientos más detallados y se consolidan consecutivos de las actividades desempeñadas, lo anterior apunta a la optimización del tiempo y del recurso humano, a la vez que sirve como mecanismo de consulta para aclarar anexos, fuentes u otros elementos que puedan generar confusión dentro de la empresa. En conclusión, al evaluar la aplicabilidad del formato se obtiene una respuesta positiva, lo que resalta la utilidad y la importancia de contar con los formatos referentes a cada actividad.

Se logra estandarizar la información contenida en los instructivos, pasando de ser un texto de difícil comprensión a presentarse como un desglose del paso a paso a ejecutar, permitiendo que se comprenda la información, se tenga claridad sobre los documentos que deben ser mantenidos e ingresados como soportes de las operaciones y sea agradable a la vista del lector, facilitando así, el proceso de acoplamiento en la unidad.

EPM a la fecha de realización del informe no cuenta con la certificación OEA, el proceso se encuentra siendo evaluado por el comité técnico, de ser positiva la respuesta por parte de la entidad competente, se debe apuntar al mantenimiento y mejora de los procesos, al igual que lo contenido en la documentación, por lo que el formato refuerza el cumplimiento de la norma. Por el contrario, si la respuesta es negativa se debe implementar medidas tomando como referencia las acciones que presentaron la negación de la certificación y evaluar las opciones de mejora.

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 41 de 44

5. Recomendaciones

El mantenimiento de la calidad de OEA no debería ser visto como un requisito a cumplir para la obtención de la certificación, por el contrario, debería tomarse en cuenta como la oportunidad de mejoramiento que se presenta en un mundo cada vez más competitivo, más exigente, gracias a que la finalidad de los requisitos es evitar incidentes con consecuencias legales como lo es la contaminación de la mercancía, entre otros.

Basados en los instructivos detallados, se pueden tomar acciones que se encuentren enfocadas en mejorar la experiencia del cliente interno, tomar como referencia el estimado de tiempo de respuesta, los documentos soporte (Anexos), los solicitantes y los responsables de cada actividad, de manera que se posibilite dar a conocer las funciones de la Unidad de comercio exterior dentro de EPM y mejorar la percepción que tiene el cliente interno con el área de comercio exterior.

Los documentos presentan la necesidad de ser actualizados con una periodicidad constante, tomando como referencia el cambio que está presente cada día en las organizaciones, se puede continuar modificando y actualizando la plantilla realizada. Retener el conocimiento de las personas dentro de las empresas es un reto que se presenta cuando una sola persona se encarga de una labor determinante, por lo que, la propuesta facilita la absorción del conocimiento especificando los pasos que realizan los responsables de la actividad, asegurando que se realicen de la mejor manera las actividades.

Tener en cuenta al momento de aplicar la plantilla, se debe diligenciar al mayor detalle posible, separando las actividades y buscando siempre la mayor simplicidad, para generar

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 42 de 44</p>

claridad por parte de quien lo lee. La finalidad es establecer los pasos a seguir, especificando los documentos, por lo que se recomienda diligenciar el formato y que sea evaluado por el jefe encargado de manera tal que, se consoliden los necesarios sin faltantes.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 43 de 44</p>

6. Referencias Bibliográficas

Agudelo-Tobón, L. F., & Escobar- Bolívar, J. (2010). *Importancia de los procesos y su aplicación en las organizaciones.*

Arias Galicia, 1976. Tomado de Jaime A. Grados, Elda Sánchez. S.f. *La entrevista en las organizaciones.* Ed. Manual Moderno.

CIRCULAR 00006. Dirección de gestión de aduanas.16 de Septiembre de 2016. Colombia.

DECRETO 1894. Por el cual se modifica parcialmente el Decreto número 3568 de 2011. 22 de Septiembre de 2015. Colombia.

DECRETO 3568. Por el cual se establece el Operador Económico Autorizado en Colombia. 27 de Septiembre de 2011. Colombia.

Denzin y Lincoln 2005, p. 643, tomado de Vargas, 2012. *La entrevista en investigación cualitativa.*

Empresas Públicas de Medellín E.S.P. Nuestra empresa - Quienes somos, EPM 2020,
Recuperado de <https://www.epm.com.co/site/home/nuestra-empresa>

Francisco Javier Saavedra Macías, M. J. (2013). *Indicadores y criterios de calidad de buenas prácticas coeducativas. Una propuesta innovadora.* Revista de Currículum y Formación de Profesorado - Universidad de Granada.

Jiménez, I. V. (2012). *La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos.* Revista Calidad en la Educación Superior, 21.

RESOLUCIÓN 15. Por la cual se reglamenta el Operador Económico Autorizado. 19 de Febrero de 2016. Colombia.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRÁCTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 44 de 44

Firma del estudiante: Sara Piedrahita Zapata.

Firma del asesor SAG

Firma del jefe en el Centro de Práctica: 