

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y
ADMINISTRATIVOS DE LA BODEGA DE IMPORTACIONES
ALMAFRONTERA LTDA.**

DIEGO FERNANDO SALAZAR CALDAS

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2008**

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y
ADMINISTRATIVOS DE LA BODEGA DE IMPORTACIONES
ALMAFRONTERA LTDA.**

DIEGO FERNANDO SALAZAR CALDAS

**Trabajo presentado como requisito para optar el título de profesional en
comercio internacional y mercadeo**

Asesor:

GLADIS MELO MOSQUERA

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2008**

“Las ideas y conclusiones expresadas en este trabajo son responsabilidad exclusiva de los autores”

Artículo 1 del acuerdo No. 234 del 11 de octubre de 1996, emanado del honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación

GLADIS MELO
Asesor

GUIDO PANTOJA
Jurado

SILVIO RAMOS
Jurado

Ipiales, 22 de febrero del 2008.

RESUMEN

Almafrontera Ltda., es un depósito habilitado para el almacenamiento de mercancías de importación. El presente trabajo es la elaboración del manual de procesos y procedimientos operativos y administrativos de la empresa el cual busca ordenar y documentar la selección de dichos procesos, etapas, procedimientos y actividades, que permite a las instituciones racionalizar el uso de los recursos, evitar funciones repetitivas, eliminar cuellos de botella por indefinición, evitar la evasión de responsabilidades, lo cual se traduce en ahorro de tiempos, movimientos y costos operacionales, de igual manera se busca propender por la definición de tareas de forma sencilla y clara, generando eficacia, eficiencia y seguridad como elementos esenciales de una buena gestión; al tiempo que facilite la aplicación de los mecanismos de autocontrol en un proceso de mejoramiento y fortalecimiento de la capacidad organizacional para atender sus compromisos con los clientes y destinatarios.

Por lo tanto la gestión realizada en la práctica, contribuye a la mejor funcionalidad y a un aporte documental de cada área operativa y administrativa de la empresa ALMAFRONTERA LTDA, que servirá de base para el desarrollo de sus diferentes actividades y mediante el cual podrán realizar modificaciones en el caso que sea necesario para el fortalecimiento de la empresa.

ABSTRACT

Almafrontera Ltda., it is a deposit enabled for the storage of import goods. The present work is the elaboration of the manual of processes and operative and administrative procedures of the company which looks for to order and to document the selection of this processes, stages, procedures and activities that it allows to the institutions to rationalize the use of the resources, to avoid repetitive functions, to eliminate bottle necks for indefinición, to avoid the escape of responsibilities, that which is translated in saving of times, movements and operational costs, in a same way is looked for to incline for the definition of tasks in a simple and clear way, generating effectiveness, efficiency and security like essential elements of a good management; at the time that facilitates the application of the autocontrol mechanisms in a process of improvement and invigoration of the organizational capacity to assist its commitments with the clients and addressees.

Therefore the management carried out in the practice, contributes to the best functionality and a documental contribution of each operative and administrative area of the company ALMAFRONTERA LTDA that will serve as base for the development of its different activities and by means of which you/they will be able to carry out modifications in the case that is necessary for the invigoration of the company.

AGRADECIMIENTOS

La realización de la carrera profesional en la universidad de Nariño, se lo debo al apoyo permanente y su constante interés de mis padres y familiares quienes han estado siempre cerca de mi crecimiento personal como profesional.

De igual forma agradezco el apoyo incondicional de la empresa **ALMAFRONTERA LTDA**, empezando por el Gerente Emigdio Flores Galeano, y todo el personal administrativo, operativo y cuadrillas de bodegas, que colaboraron constantemente en la realización del manual de procesos y procedimientos operativos y administrativos, resaltando el compromiso serio de cada funcionario, informando cada actividad que desempeñan, y buscando conjuntamente la mejor funcionalidad de cada actividad; lo primordial que encontré en la empresa fue unos grandes amigos y compañeros de trabajo con quienes se compartieron largas jornadas laborales y gracias a ellos se fortalecieron mis conocimientos y relaciones interpersonales.

De igual forma agradezco el apoyo permanente y serio de mi asesora de grado, la profesora Gladis Melo, quien me guió en los momentos de duda y en quien encontré un constante interés en el desarrollo de la práctica; para fortalecer y aclarar todas las dudas que se presentaran durante el periodo de la práctica.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	
1. JUSTIFICACIÓN	23
2. OBJETIVOS	25
2.1 OBJETIVO GENERAL	25
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	25
3. MARCO DE REFERENCIA	26
ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	26
3.1.1 Misión	26
3.1.2 Visión	26
3.1.3 Valores corporativos de la empresa	27
3.1.4 Valores corporativos de los empleados	27
3.1.5 Estructura Orgánica de Almafrontera Ltda.	28
3.2 MARCO TEORICO	29
3.3 MARCO CONCEPTUAL	42
3.4 MARCO LEGAL	50
4. METODOLOGÍA	56
4.1 MÉTODO DE OBSERVACIÓN	57
4.2 MÉTODO DESCRIPTIVO	57
4.3 MÉTODO ANALÍTICO	57
5. FUENTE PARA LA RECOLECCION DE INFORMACIÓN	59

5.1 FUENTES PRIMARIAS	59
5.2 FUENTES SECUNDARIAS	59
6. ASPECTOS GENERALES DE ALMAFRONTERA LTDA	60
6.1 DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO INTERNO DE ALMAFRONTERA LTDA.	60
6.1.1 Procesos misionales	60
6.1.2 Procesos de apoyo	65
6.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA ALMAFRONTERA LTDA.	71
6.3 ANÁLISIS DOFA (DEBILIDADES, OPORTUNIDADES, FORTALEZAS Y AMENAZAS)	71
6.4 FORMULACION DE ESTRATEGIAS	73
6.5 ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN LA OPERATIVIDAD Y ADMINISTRACION DE LA EMPRESA	77
6.5.1 Acciones de mejoramiento durante la práctica	77
6.5.2 Acciones de mejoramiento a considerar	78
7. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DE ALMAFRONTERA LTDA.	82
7.1 SIMBOLOGÍA UTILIZADA	82
7.2 OBJETIVOS DEL MANUAL	83
7.3 JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL	83
7.4 MAPAS DE LOS PROCESOS GENERALES	85
7.5 PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO	87
7.6 PROCESOS MISIONALES	91

7.6.1	Proceso de ingreso de mercancías de importación.	91
7.6.2	Proceso de salida de mercancías nacionalizadas	95
7.6.3	Proceso de informe de inconsistencias	100
7.6.4	Proceso de mercancía en abandono	104
7.6.5	Proceso de mercancía con seguimiento	107
7.6.6	Proceso de ingreso de dinero	110
7.6.7	Proceso de egreso de dinero	113
7.6.8	Proceso elaboración de facturas	116
7.6.9	Proceso de recepción de caja de báscula	119
7.6.10	Proceso de elaboración comprobante de egreso	122
7.7	PROCESOS DE APOYO	125
7.7.1	Proceso de pesaje de vehiculó	125
7.7.2	Proceso de elaboración de depósito	129
7.7.3	Proceso de elaboración de planilla de recepción	133
7.7.4	Proceso de elaboración de tarjeta de control y stickers de Identificación	137
7.7.5	Proceso anulación guías	141
7.7.6	Proceso elaboración carpetas	144
7.7.7	Proceso registro del libro de control de mercancías	148
7.7.8	Proceso de correspondencia enviada	152
7.7.9	Proceso de correspondencia recibida	156
7.7.10	Proceso de reportes de inventarios enviados a clientes	156

7.7.11	Proceso de cargue de la mercancía	163
7.7.12	Proceso de descargue de la mercancía	166
7.7.13	Proceso de control de equipos de cargue y descargue de mercancías (montacargas).	169
7.7.14	Proceso de control de fotocopiadora	173
7.7.15	Proceso de control y mantenimiento de equipos de seguridad industrial (extinguidores)	177
7.7.16	Proceso causación de gastos	180
7.7.17	Proceso informe ingreso de mercancías	183
7.7.18	Proceso recepción de carpetas para facturación	187
7.7.19	Proceso reporte de cartera a clientes	191
7.7.20	Proceso reporte de cartera a gerencia	194
7.7.21	Proceso facturación segundas quincenas	197
7.7.22	Proceso de reporte mensual de registro diario de ingresos de dinero	201
7.7.23	Proceso de recepción y elaboración recibo de guías	205
7.7.24	Proceso de facturación de contenedores de TCI.	208
7.7.25	Proceso de registro de ingresos por concepto de parqueadero	212
7.7.26	Proceso de cobro de cartera	215
8.	FUNCIONES COMO PASANTE	219
8.1	DESCRIPCION DEL CARGO	219
8.2	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	219
8.3	RELACIONES INTERPERSONALES	220

RECOMENDACIONES	222
CONCLUSIONES	226
BIBLIOGRAFÍA	228

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico 1. Estructura orgánica	28
Grafico 2. Proceso de ingreso de mercancía de importación	85
Grafico 3. Proceso de salida de mercancías nacionalizadas	86
Grafico 4. Diagrama de flujo proceso de ingreso de mercancías de Importación	93
Grafico 5. Diagrama de flujo proceso de salida de mercancías Nacionalizadas	98
Grafico 6. Diagrama de flujo proceso de informe de inconsistencias	102
Grafico 7. Diagrama de flujo proceso de mercancías en abandono	105
Grafico 8. Diagrama de flujo proceso de mercancías con seguimiento	108
Grafico 9. Diagrama de flujo proceso de ingreso de dinero	111
Grafico 10. Diagrama de flujo proceso de egreso de dinero	114
Grafico 11. Diagrama de flujo proceso de elaboración de facturas	117
Grafico 12. Diagrama de flujo proceso recepción caja de báscula	120
Grafico 13. Diagrama de flujo proceso de elaboración de comprobante de egreso	123
Grafico 14. Diagrama de flujo proceso de pesaje de vehículos	127
Grafico 15. Diagrama de flujo proceso elaboración de depósitos	131
Grafico 16. Diagrama de flujo proceso de elaboración de planillas de Recepción	135
Grafico 17. Diagrama de flujo proceso elaboración de tarjeta de control	

Grafico 35. Diagrama de flujo proceso de reporte mensual de registro diario de ingresos de dinero	203
Grafico 36. Diagrama de flujo proceso de recepción y elaboración recibo de guías	206
Grafico 37. Diagrama de flujo proceso de facturación de contenedores de TCI	210
Grafico 38. Diagrama de flujo proceso de registro de ingresos por concepto de parqueadero	213
Grafico 39. Diagrama de flujo proceso de cobro de cartera	217

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Matriz DOFA	75
Cuadro 2. Simbología utilizada	82
Cuadro 3. Procesos misionales	88
Cuadro 4. Procesos de apoyo	89
Cuadro 5. Responsabilidades por actividades proceso de ingreso de mercancías de importación	94
Cuadro 6. Responsabilidades por actividades proceso de salida de mercancías nacionalizadas	99
Cuadro 7. Responsabilidades por actividades proceso informe de Inconsistencias	103
Cuadro 8. Responsabilidades por actividades proceso de mercancías en abandono	106
Cuadro 9. Responsabilidades por actividades proceso de mercancías con seguimiento	109
Cuadro 10. Responsabilidades por actividades proceso de ingreso de Dinero	112
Cuadro 11. Responsabilidades por actividades proceso de egreso de Dinero	115
Cuadro 12. Responsabilidades por actividades proceso de elaboración de facturas	118
Cuadro 13. Responsabilidades por actividades proceso de recepción caja de báscula	121
Cuadro 14. Responsabilidades por actividades proceso de elaboración de comprobante de egreso	124

Cuadro 15. Responsabilidades por actividades proceso de pesaje de Vehículos	128
Cuadro 16. Responsabilidades por actividades proceso de elaboración de depósitos	132
Cuadro 17. Responsabilidades por actividades proceso de elaboración de planillas de recepción	136
Cuadro 18. Responsabilidades por actividades proceso de elaboración de tarjetas de control y stickers de identificación	140
Cuadro 19. Responsabilidades por actividades proceso de anulación de Guías	143
Cuadro 20. Responsabilidad por actividades proceso de elaboración de Carpetas	147
Cuadro 21. Responsabilidades por actividades Proceso de registro en el libro de control de mercancías	151
Cuadro 22. Responsabilidades por actividades proceso de envío de Correspondencia	155
Cuadro 23. Responsabilidad por actividades proceso de correspondencia recibida	159
Cuadro 24. Responsabilidad por actividades proceso de reporte de inventarios enviados a clientes	162
Cuadro 25. Responsabilidad por actividades proceso de cargue de Mercancía	165
Cuadro 26. Responsabilidad por actividades proceso de descargue de Mercancía	168
Cuadro 27. Responsabilidad por actividades proceso de control y mantenimiento de equipos de cargue y descargue	172
Cuadro 28. Responsabilidad por actividades proceso de control de Fotocopiadora	176

Cuadro 29. Responsabilidad por actividades proceso de control y mantenimiento de equipos de seguridad industrial	179
Cuadro 30. Responsabilidades por actividades proceso de causación de gastos	182
Cuadro 31. Responsabilidades por actividades proceso de informe ingreso de mercancías	186
Cuadro 32. Responsabilidades por actividades proceso de recepción de carpetas para facturación	190
Cuadro 33. Responsabilidades por actividades proceso de reporte de cartera a clientes	193
Cuadro 34. Responsabilidades por actividades proceso de reporte de cartera a gerencia	196
Cuadro 35. Responsabilidades por actividades proceso de facturación segundas quincenas	200
Cuadro 36. Responsabilidades por actividades proceso de reporte mensual de registro diario de ingresos de dinero	204
Cuadro 37. Responsabilidades por actividades proceso de recepción y elaboración recibo de guías	207
Cuadro 38. Responsabilidades por actividades proceso de facturación de contenedores de TCI	211
Cuadro 39. Responsabilidades por actividades proceso de registro de ingresos por concepto de parqueadero	214
Cuadro 40. Responsabilidades por actividades proceso de cobro de Cartera	218

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Declaración de Importación.	231
Anexo 2. Declaración Andina de Valor.	232
Anexo 3. Manifiesto o Documento Consolidador.	233
Anexo 4. Carta Porte Internacional por Carretera (CPIC)	234
Anexo 5. Manifiesto de Carga Internacional (MCI)	235
Anexo 6. Planilla de recepción	236
Anexo 7. Control de ingreso de mercancías.	237
Anexo 8. Acta de reconocimiento de carga – Documento 1	238
Anexo 9. Acta de reconocimiento de carga – Documento 2	239
Anexo 10. Oficio dirigido DIAN, Términos de Nacionalización Mercancía.	240
Anexo 11. Prorroga Término de Permanencia – Documento 1	241
Anexo 12. Prorroga Término de Permanencia – Documento 2	242
Anexo 13. Licencia Fitosanitaria de Movilización.	243
Anexo 14. Toma de muestras de la sanidad portuaria.	244
Anexo 15. Registro fotográfico	245

REGISTRO FOTOGRÁFICO

Fuente 1: Sección Bodegas, Apilamiento de bultos y cajas.

Fuente 2: Sección Bodegas.

Fuente 3: Sección Bodegas.

Fuente 4: Verificación de mercancías por un funcionario de la DIAN.

Fuente 5: Manipulación de mercancías manualmente (Personal de cuadrilla).

Fuente 6: Sección bodega, oficina operativa.

Fuente 7: Sección de patios para almacenamiento y verificación de mercancías.

Fuente 8: Sección de patios para almacenamiento y verificación de mercancías.

Fuente 9: Sección bodega y oficina administrativa.

Fuente 10: Sección bodega, oficina operativa.

Fuente 11: Identificación de mercancías (stickers) nacionalizada y sin nacionalizar.

Fuente 12: Montacargas (dos) de propiedad de ALMAFRONTERA LTDA.

INTRODUCCIÓN

Los depósitos públicos habilitados para almacenar mercancías bajo control aduanero, juegan un papel importante en el proceso logístico y de distribución física internacional, siendo un eslabón fundamental entre el importador y sus diferentes clientes, los depósitos deben ofrecer el servicio de almacenamiento de mercancías con una rápida y oportuna respuesta a las necesidades de sus clientes y usuarios del comercio exterior, y cumplir la responsabilidad de recibir, custodiar y almacenar mercancías de procedencia extranjera, basándose en el cumplimiento y exigencias de las leyes y normas de control de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y la reglamentación de la legislación aduanera colombiana y sus diferentes modificaciones que deben aplicarse para el debido funcionamiento de **ALMAFRONTERA LTDA**.

El desarrollo de la práctica tiene como fin elaborar un manual de procedimientos operativos y administrativos a partir de la descripción del proceso interno de la bodega de importaciones “**ALMAFRONTERA LTDA**”, durante el cual se observará cada paso que involucre el desarrollo de sus diferentes actividades tanto operativas como administrativas, desde el momento en que ingresa la mercancía hasta la salida parcial o total de la misma; buscando a demás mediante este estudio identificar las fortalezas y debilidades de dicho proceso para un mejor funcionamiento y control de cada actividad que enmarca el desarrollo de la bodega en general.

Los procesos y procedimientos de gestión conforman uno de los elementos principales del Sistema de Control Interno; por lo cual, deben ser plasmados en manuales prácticos que sirvan como mecanismo de consulta permanente, por parte de todos los trabajadores de “**ALMAFRONTERA LTDA**” permitiendo un mayor desarrollo en la búsqueda del Autocontrol.

Se elabora el Manual de Procesos y Procedimientos, en el cual se define la gestión que agrupa las principales actividades y tareas dentro de “**ALMAFRONTERA LTDA**”. Dichas actividades se describen con cada una de las herramientas necesarias para la construcción por fases del Manual referido, para soportar cada uno de los procesos específicos.

En la elaboración del Manual se busca que todas las tareas y procedimientos por área vinculada, así como, la información relacionada de la empresa sean totalmente auditables para atender a los requerimientos en la continua relación entre el pasante y los trabajadores de empresa; con el fin de verificar los parámetros claves de los procesos de “**ALMAFRONTERA LTDA**”, tomándolos como guía en cualquier proceso de verificación. Este Manual hace parte integral de la documentación total, que se implementara por la actual administración, y conocer de antemano el compromiso que deberá adquirir las actividades de

Control Interno en su construcción, ejecución y revisión permanente para la debida actualización.

Por otra parte la importancia de realizar la pasantía en un depósito público habilitado, es de despertar la creatividad, como en cierta medida conocer, caracterizar, describir, manejar e identificar aspectos relevantes que le dan valor a la empresa frente a la competencia, igual que los problemas concretos y falencias que sucedan y de esta manera contribuir a la solución y mejoramiento de las mismas, a fin de que la empresa pueda prestar un completo y efectivo sistema logístico de almacenamiento de las mercancías.

1. JUSTIFICACIÓN

La elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos tiene como objetivo principal fortalecer el desarrollo de las diferentes actividades de la empresa, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento a la cultura de Autocontrol y del mismo sistema de Control Interno. Los procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades misionales y de apoyo de **ALMAFRONTERA LTDA**, con el fin de dotar a la misma entidad, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales de la actividad que desempeñan.

El manual permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilian en la inducción de los empleados y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto. Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal.

En este sentido, el Manual de Procesos y Procedimientos está dirigido a todas las personas que bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas a la empresa; y se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, y para ayudar, conjuntamente con el Control Interno, en la consecución de las metas de desempeño y rentabilidad, asegurar la información y consolidar el cumplimiento normativo.

Es importante señalar que los Manuales de Procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además es imprescindible el cambio de actitud, en el conjunto de los trabajadores, en materia no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las prácticas definidas en la organización. El Manual de Procesos, es una herramienta que permite a la Organización, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

En mercados muy competitivos los plazos de entrega suelen ser muy estrictos, entregar tarde una mercancía podrá significar perder a un cliente, por lo que la correcta coordinación de todas las actividades a realizar en el proceso desde que se inicia una operación de almacenamiento hasta que se despacha la mercancía, constituye una labor fundamental en el buen fin del proceso logístico que realiza el importador y la función que cumple un depósito habilitado en recibir, almacenar y custodiar sus mercancías. Esta labor de coordinación de todas las fases necesarias para que el cliente reciba en tiempo y forma su mercancía es lo que se entiende por logística, y en donde el desarrollo del objetivo de la práctica aporta al buen funcionamiento de la empresa y al proceso de implementación de sistema de

gestión de control y seguridad **BASC** que inicio la empresa en búsqueda de mejorar los procesos y ofrecer un mejor servicio a los clientes.

Para la implementación de la certificación BASC en ALMAFRONTERA LTDA. será de gran aporte el desarrollo del manual de procesos y procedimientos que facilitara el desarrollo de las diferentes actividades de la empresa y así simplificar tareas dentro del trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc. Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente. Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

El manual determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores, facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo. Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades. Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

En consecuencia se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta, que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo de las dependencias, en razón de las necesidades que se deriven de la realización de las actividades misionales de **ALMAFRONTERA LTDA.**

2. OBJETIVOS DE LA PASANTÍA

2.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un manual de procesos y procedimientos “operativos y administrativos” para poder identificar y controlar las diferentes obligaciones y responsabilidades de cada cargo y proceso que se desempeña en **ALMAFRONTERA LTDA.**

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Observar y describir el funcionamiento interno de **ALMAFRONTERA LTDA.**
- Identificar las características más relevantes del proceso operativo y administrativo de la empresa **ALMAFRONTERA LTDA.**
- Realizar un análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) del funcionamiento interno de la empresa y su situación frente al mercado local.
- Plantear estrategias y realizar recomendaciones, para fortalecer las debilidades que se detecten en la empresa y contrarrestar las amenazas del mercado.
- Estructurar el manual de procesos y procedimientos “operativos y administrativos” que permita identificar y controlar las diferentes obligaciones y responsabilidades de cada cargo y proceso que se desempeña en **ALMAFRONTERA LTDA.**

3. MARCO DE REFERENCIA

3.1 ANTECEDENTES DE ALMAFRONTERA LTDA

ALMAFRONTERA LTDA. Es una sociedad aprobada como Depósito de Servicio Público, para realizar operaciones propias para el almacenamiento de las mercancías que sean objeto de Comercio Exterior, de acuerdo a la legislación aduanera vigente.

Almafrontera Ltda. nació el 17 de Octubre del año 1985, mediante auto de la administración de aduanas de la ciudad de Ipiales.

En el año de 1993, mediante resolución No. 0064 del 11 de Junio de la Dirección General de Aduanas fue aprobada como Deposito Autorizado de Carácter Público.

En el año de 1997, mediante resolución No. 1638 del 31 de Marzo, se obtuvo la homologación de acuerdo al documento 1285 de 1995 por el término de 5 años.

En el año 2001, mediante resolución No. 11132 de Diciembre 14, se obtiene nuevamente la homologación por 5 años más.

En el año 2005, mediante resolución No. 11498 de Diciembre, se autoriza la ampliación del depósito de 4.300 m² a 12.400 m², constituyéndose Almafrontera en el Depósito con mayor área habilitada para el almacenamiento de mercancías bajo techo y manejo de contenedores en la ciudad de Ipiales.

3.1.1 Misión

Ser una empresa en continua búsqueda del cambio y la evolución, que establece un crecimiento y desarrollo hacia nuevos rumbos y mercados en materia de comercio exterior y logística nacional e internacional, que sigue el marco legal y jurídico que den bienestar a nuestros clientes, empleados y sociedad misma.

3.1.2 Visión

En el año 2015, Alma Frontera Ltda., será una empresa reconocida a nivel nacional e internacional en la globalización del intercambio comercial, con infraestructura propia, desarrollar una red logística Nacional e Internacional con estructura, sistemas, organizaciones y personas que formen esquemas y plataformas para todo flujo de productos y mercancías entre los países que integran la Comunidad Andina.

3.1.3 Valores de la empresa

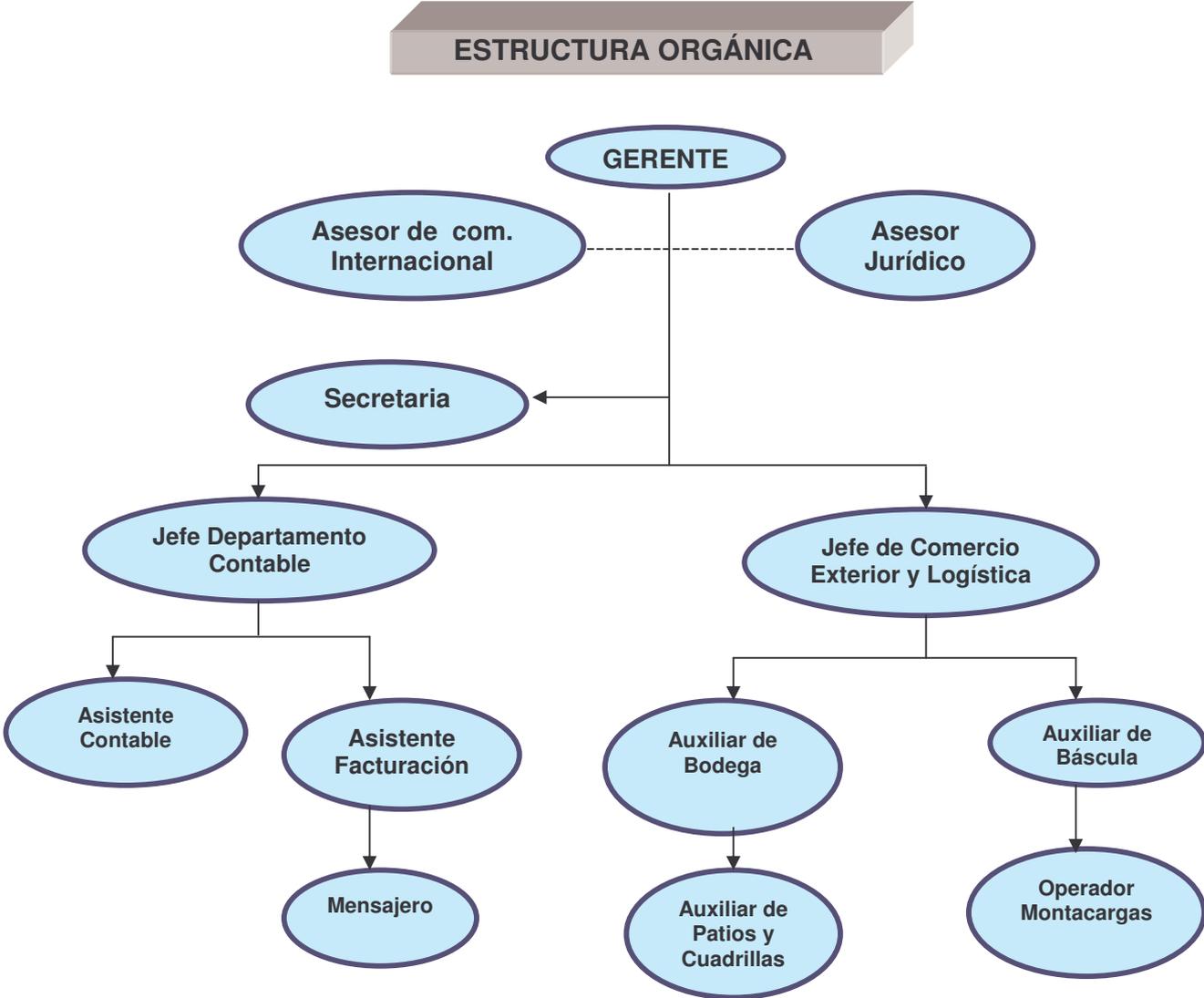
- Honestidad: ser una empresa que respete los marcos y lineamientos establecidos por la ley, además de los acuerdos y negociaciones hechas bajo una visión de relaciones a largo plazo.
- Compromiso: por buscar lo mejor protegiendo los intereses y desarrollo en mejores condiciones de nuestros clientes, empleados y la empresa.
- Entrega: al buscar en todo sentido la respuesta y solución en tiempo hasta los límites permitidos por la estructura del gobierno, País y Ley.
- Dedicación: estar informados y concentrados en hacer lo mejor para la satisfacción y cumplimiento de las necesidades de nuestros clientes.
- Empatía: tener y desarrollar la capacidad y habilidad de entendimiento y acercamiento hacia nuestros clientes, empleados y empresa.

3.1.4 Valores de los Empleados

- Lealtad a la empresa
- Honestidad y honradez
- Vocación y Cultura de Servicio
- Pro acción: proyectar su trabajo más allá del simple.

3.1.5 Estructura Orgánica de Almafrontera Ltda.

Grafico 1. ESTRUCTURA ORGÁNICA



3.2 MARCO TEÓRICO

- **TEORÍAS DE ALMACENAMIENTO**

ALMACENAMIENTO

El Almacenamiento se lleva a cabo de acuerdo con las técnicas y condiciones establecidas para las diferentes clases de mercancía, y su manejo se efectúa bajo la supervisión de personal especialmente capacitado apoyado por modernos equipos y elementos de seguridad que permite óptimas condiciones de conservación.

Para el almacenamiento de Mercancías se tiene en cuenta la modalidad de depósito bajo la cual ingresa a nuestras bodegas quedando amparadas automáticamente contra los riesgos de incendio, hurto y otros propios del almacenamiento. Se ejerce control respecto a: cantidad, peso, volumen, tipo de empaque, etc.

Las mercancías de importación cuentan con depósitos autorizados de aduana, quedando en custodia mientras se surten los trámites ante las autoridades aduaneras.¹

- **CARACTERÍSTICAS DE LA CARGA**

- **Tipos de carga:**

Carga, desde el punto de vista del transporte, es un conjunto de bienes o mercancías protegidas por un embalaje apropiado que facilita su rápida movilización. Existen dos tipos principales de carga: General y a Granel.

- **Carga general**

La carga de tipo general comprende una serie de productos que se transportan en cantidades más pequeñas que aquellas a granel. Dicha carga está compuesta de artículos individuales cuya preparación determina su tipo a saber: Suelta convencional (no unitarizada) y unitarizada.

¹ RUBIAL HANDABAKA, Alberto. Editorial Norma, Gestión Logística de la Distribución Física Internacional. 1994.

❖ **Suelta (no unitarizada)**

Este tipo de carga consiste en bienes sueltos o individuales, manipulados y embarcados como unidades separadas, fardos, paquetes, sacos, cajas, tambores, piezas atadas, etc.

La carga suelta ha sido tradicionalmente transportada en buques de línea y está compuesta, por lo general, por productos manufacturados o semimanufacturados u otro tipo general de mercancías. Por vía terrestre también se transporta carga suelta, en medios de transporte como vehículos cisternas transportando líquidos. Utilizándose las tres superficies ferroviario, carretero y acuático.

❖ **Unitarizada**

La carga unitarizada está compuesta de artículos individuales, tales como cajas, paquetes, otros elementos desunidos o carga suelta, agrupados en unidades como pre eslingas, paletas y contenedores, los cuales están listos para ser transportados.

La preparación de la carga permite un manipuleo seguro y evita el saqueo, los daños y las pérdidas, y la protege de la degradación térmica y biológica, el manejo brusco o la lluvia, el agua salada, etc.

Además, la unitarización permite un manipuleo más rápido y eficiente, debido en parte a la unitarización de equipos mecanizados con alto rendimiento de operación. Como esta economía de escala influye sobre el costo, tanto los armadores y las líneas aéreas comerciales como las compañías de transporte terrestre o ferroviario, cobran fletes reducidos por la carga unitarizada.

La carga unitarizada se transporta en cualquier modo de transporte, siempre que sus unidades de transporte se adapten a las características de los diversos tipos de unidades movilizadas. En el caso de los camiones, por ejemplo, los contenedores requieren remolques diseñados especialmente para su transporte, y la carga paletizada necesita aditamentos específicos.

Toda carga unitarizada tiene que acomodarse en su respectiva unidad con anterioridad a su llegada al Terminal de carga. Por ejemplo, los contenedores deben ser llenados y estibados primero.

▪ **Carga a Granel (líquida y sólida o seca)**

Los gránulos sólidos o secos y líquidos se almacenan, por lo general, en tanques o silos y se transportan por bandas transportadoras o ductos respectivamente. Ambos tipos de productos se movilizan por bombeo o succión, cucharones y otros

elementos mecánicos. Ninguno de estos productos necesita embalaje o unitarización.²

En la actualidad, una gran variedad de productos se transporta a granel. Además de petróleo, navíos especializados transportan metano, minerales, cereales, productos químicos, entre otros; por tierra (ferrocarril o carretera) se moviliza petróleo, gases líquidos, polvos, productos químicos, leche, vino, cereales, minerales, etc.

▪ NATURALEZA DE LA CARGA

❖ Carga perecedera

Un cierto número de productos, en especial los alimenticios, sufren una degradación normal en sus características físicas, químicas y microbiológicas, como resultado del paso del tiempo y las condiciones del medio ambiente. En la mayoría de los casos se requiere ciertos medios de preservación, como el control de la temperatura, para mantener sus características originales de sabor, gusto, olor, color, etc., de manera que se conserven en buenas condiciones durante la movilización entre el productor y consumidor. Durante el proceso de distribución física internacional o nacional, este tipo de conservación cobra la mayor importancia. Dentro de los productos perecederos se encuentran las frutas y las verduras, la carne y sus derivados, los pescados y los mariscos marinos y de agua dulce, los productos lácteos, las flores frescas, además de los peces tropicales. Todos ellos requieren temperaturas y condiciones climáticas acordes con sus características y con la duración del viaje hasta su destino final (transporte y almacenamiento).

▪ Deterioro del producto:

Un alto porcentaje de daños afecta los productos perecederos antes de llegar al mercado. Estas pérdidas por deterioro y pudrimiento de flores, frutas, verduras, se deben a que el proceso biológico continúa después de la cosecha y durante el transporte. Los exportadores deben conocer las principales causas de deterioro, con el fin de aplicar técnicas apropiadas de manipuleo que permitan preservar las buenas condiciones del producto. Tanto en las flores como en las frutas se producen ciertas transformaciones que pueden perjudicar su mercadeo y venta.³

La siguiente lista presenta algunos de los más importantes cambios:

² RUBIAL HANDABAKA, Alberto. Editorial Norma, Gestión Logística de la Distribución Física Internacional. 1994.

- fisiológicos: Respiración, generación de calor, transpiración, estructura de los tejidos (ablandamiento o endurecimiento), color, deshidratación y morfología del producto.
- Físicos: Daño por enfriamiento, cambios microbiológicos causados por microorganismos (hongos, bacterias, fermentos), maduración y envejecimiento.
- Químicos: Pérdida de sustrato (almidón, azúcares, grasas), composición proteica, carbohidratos, vitaminas, lípidos, ceras y elementos volátiles (aceites esenciales y oleorresinas).

▪ **Almacenamiento**

En la práctica, el transporte directo de estos productos puede no ser siempre posible, por lo que se precisa un máximo de capacidad de almacenamiento en las distintas fases de la cadena de distribución. El control de la temperatura en el lugar de almacenamiento (bodega o contenedor) puede hacerse de distintas formas: temperatura baja, químicos y humedad.

El almacenamiento en frío es uno de los sistemas más utilizados para preservar productos perecederos. En términos generales se recomienda mantener una temperatura entre 7 grados centígrados y 13 grados centígrados, con el fin de evitar daños por enfriamiento. Un error que cometen con mucha frecuencia los exportadores de este tipo de productos en los países en desarrollo es cargarlos en el vehículo de transporte (vagones refrigerados, camiones o contenedores) sin someterlos a un periodo de pre-enfriamiento.⁴

❖ **Carga frágil**

El transporte de productos frágiles requiere de un manejo especial, dadas sus características. Toda la operación debe realizarse con extremo cuidado, incluyendo el embalaje, el manipuleo (carga, descarga) y el traslado propiamente dicho.

La naturaleza y la intensidad de los riesgos a que están sometidos estos productos durante el trayecto desde su lugar de origen hasta el destino final, tienen distintos niveles de incidencia e influyen decisivamente en la forma de embalarlos. El tamaño, la forma y el espesor del embalaje externo pueden aumentar considerablemente el factor de riesgo.

No hacer referencia a la manera de proteger este tipo de bienes sería ignorar un aspecto importante. Por frágil que sea un producto, siempre es posible darle una

⁴ RUBIAL HANDABAKA, Alberto. Editorial Norma, Gestión Logística de la Distribución Física Internacional. 1994.

protección adecuada si se rodea con una cantidad suficiente del material de amortiguación apropiado.

Cargue y descargue

La carga está expuesta a riesgos en cualquier etapa del transporte (en el paso de un vagón o camión a otro), tanto en las instalaciones del exportador como en los almacenes del cliente. El mayor riesgo que se corre durante estas operaciones consiste en el impacto que sufre el producto al caer o ser lanzado sobre otro, o estrellarse contra el suelo.

❖ Carga peligrosa

Se llama así a aquella carga compuesta de productos peligrosos, es decir, los que por sus características explosivas, combustibles, oxidantes, venenosas, radioactivas o corrosivas, pueden causar accidentes o daños a otros productos, al vehículo en el que se movilizan, a las personas o al medio ambiente.

• OBJETIVOS DEL EMBALAJE

El objetivo principal del embalaje es proteger las características de la carga y preservar la calidad de los productos que contiene. Esta protección asegurará su llegada en óptimas condiciones al local del cliente extranjero (Importador). Es necesario recordar que la carga debe protegerse durante todo el trayecto, hasta su destino final. La prevención del saqueo está íntimamente relacionada con la protección de la carga.⁵

• UNITARIZACIÓN

El concepto de unidad de carga significa el agrupamiento de uno o más ítems de carga general, que se movilizan como una unidad indivisible de carga. Por lo tanto, cuando se introduce cierto número de latas de aceitunas en una caja de cartón, se constituye en una unidad pequeña de carga. Si más o menos 20 de estas mismas cajas se colocan sobre una paleta, se constituye en una unidad de carga y si varias paletas se introducen en un contenedor, también se tendrá una unidad de carga.

• DEFINICIÓN DE CONTENEDOR

Según la publicación ISO 830:1981 (EFR), relativa a contenedores de carga, un contenedor es un "elemento de equipo de transporte, de carácter permanente y,

⁵ RUBIAL HANDABAKA, Alberto. Editorial Norma, Gestión Logística de la Distribución Física Internacional. 1994. p. 25 – 43.

por lo tanto, lo suficientemente fuerte para ser utilizado varias veces, especialmente diseñado para facilitar el transporte de productos por uno o varios modos de transporte suprimiendo el proceso intermedio de recargue entre los modos, provisto de dispositivos para un manipuleo rápido, espacialmente su transferencia de un modo de transporte a otro y concebido para ser llenado y vaciado de manera expedita.⁶

- **CONTRATO DE TRANSPORTE**

El documento de contrato de transporte está constituido por la carta porte internacional carretero. Esta consta de tres originales firmados por el embarcador y el porteador. El primer original se entrega al primero, el segundo acompaña la mercancía y el tercero lo retiene el transportador.

La carta porte debe contener los siguientes datos: el lugar y fecha, nombre y dirección del transportador, el lugar y la fecha de recibo de la mercancía y el lugar de entrega, nombre y dirección del consignatario, una descripción de la mercancía y del embalaje, numero de piezas y marcas especiales, peso bruto o la cantidad, gastos relacionados con el transporte, instrucciones para la aduana, y una declaración expresa de que la operación de transporte está sujeta al convenio. La carta porte debe contener además, la información siguiente: Transbordos no autorizados, gastos por cuenta del embarcador, el monto de pago contra entrega, el valor de la mercancía, el monto de los intereses por demora en la entrega, seguro de las mercancías, el plazo límite acordado para el transporte y la lista de documentos entregados al transportador.

- **ALMACENAMIENTO**

El costo de bodegaje que se refiere al almacenamiento de los productos que se movilizan a través de la operaciones de la distribución física internacional, antes de su llegada al lugar donde se lleva a cabo del embarque internacional en el país exportador, o durante el tránsito internacional, cuando se lleva a cabo el trasbordo, y antes de la llegada al local del importador en el país importador. En este estudio el costo de bodegaje de la carga en los puntos de embarque y desembarque internacional se considera parte del costo de manipuleo que se realiza en dichos sitios (**bodegas**).

El bodegaje, como parte de la DFI, es un servicio que generalmente prestan firmas privadas o estatales o depósitos fiscales; comprende el recibo y el desembarque del vehículo del modo de transporte en que movilizan los productos, el bodegaje durante un periodo determinado de tiempo, y la entrega y el

⁶ RUBIAL HANDABAKA, Alberto. Editorial Norma, Gestión Logística de la Distribución Física Internacional. 1994. p. 52 y 218

embarque en el vehículo del modo de transporte que los conduce a partir del término del periodo de bodegaje.⁷

▪ **MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**

Naturaleza

Se considera al manual de procedimientos como el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas y operativas. En él se definen las actividades necesarias que deben desarrollar los órganos de línea, su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación; finalmente, proporciona información básica para orientar al personal respecto a la dinámica funcional de la organización.

Es por ello, que se considera también como un instrumento imprescindible para guiar y conducir en forma ordenada el desarrollo de las actividades, evitando la duplicidad de esfuerzos, todo ello con la finalidad optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar los trámites que realiza el usuario, con relación a los servicios que se le proporcionan.

En este sentido, se pretende que la estructuración adecuada del manual, refleje fielmente las actividades específicas que se llevan a cabo, así como los medios utilizados para la consecución de los fines, facilitando al mismo tiempo, la ejecución, seguimiento y evaluación del desempeño organizacional. Éste debe constituirse en un instrumento ágil que apoye el proceso de actualización y mejora, mediante la simplificación de los procedimientos que permitan el desempeño adecuado y eficiente de las funciones asignadas.

• **METODOLOGÍA PARA EL ANÁLISIS Y DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS**

Partiendo del principio de que los procedimientos constituyen la expresión operativa del desarrollo funcional de la organización, es necesario primeramente identificar los elementos básicos y la información necesaria para definir los procedimientos que se requieran diseñar

• **Elementos básicos**

Definen la naturaleza del proceso y procedimientos de la unidad administrativa y operativa. Entre éstos destacan por su importancia: el diagnóstico de la unidad, la estructura orgánica y el manual de organización.

⁷ RUBIAL HANDABAKA, Alberto. Editorial Norma, Gestión Logística de la Distribución Física Internacional. 1994. p. 262

- **Diagnóstico**

El diagnóstico permite determinar en forma objetiva la dinámica y características actuales del proceso de ejecución de las funciones; a través de éste, podrán detectarse los aspectos relevantes y las deficiencias o desviaciones en el desarrollo de las acciones, sus causas y tendencias, así como su incidencia en el ámbito del control interno de la organización. El diagnóstico debe reflejar la situación que prevalece en el desarrollo administrativo de cada área en particular y de la estructura en su conjunto; los resultados de éste, contribuirán a la formulación de alternativas de solución y a la determinación de los ajustes necesarios, para el adecuado diseño o rediseño de los procedimientos de operación. Los resultados diagnósticos constituyen la expresión cuantitativa y cualitativa de las diversas funciones asignadas a los órganos de línea. Estos productos definen su marco de referencia y permiten visualizar los medios concretos a través de los cuales la unidad administrativa busca alcanzar sus objetivos.

- **ESTRUCTURA ORGÁNICA**

Es la disposición sistemática de los órganos que integran una unidad, conforme a criterios de jerarquía y especialización, ordenados y codificados de tal forma que sea posible visualizar los niveles jerárquicos y sus relaciones de dependencia. El análisis de la estructura orgánica autorizada permitirá conocer las áreas que integran la unidad administrativa, operativa y los tramos de control de su sistema organizacional.

- **IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**

Es necesario establecer un método que permita la identificación coherente de los procedimientos de la unidad administrativa y operativa, con respecto a su estructura y funciones. Por lo anterior y con la finalidad de contribuir a la simplificación de elaboración de procedimientos, se han diseñado formatos secuenciales que sirven como instrumentos para la definición de las variables, componentes y mecanismos para el desarrollo funcional de la estructura. Su diseño es convencional y podrán ser enriquecidos por los responsables del análisis, adecuándose al mismo tiempo a la naturaleza y características de la unidad administrativa y operativa.

A continuación se describen estos instrumentos, sus objetivos y algunas recomendaciones generales para su utilización.

• ESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Los apartados anteriores han tenido por objeto presentar en una forma convencional y sencilla el marco conceptual y metodológico de los elementos fundamentales, criterios y estructura para la identificación y diseño de los procedimientos de operación de cualquier unidad administrativa.

En el presente apartado enfocaremos la atención a los aspectos de forma y contenido para integrar el documento final; en el entendido de que los lineamientos que se establecen son de carácter oficial, cuya observancia tiende a uniformar su elaboración en todo el ámbito institucional y sectorial.

El documento debe elaborarse en hojas de papel bond tamaño carta forma francesa, la captura del documento debe realizarse en sistema de cómputo, si se cuenta con él, utilizando el tipo de letra Arial 11. En caso contrario deberá cuidarse la homogeneidad en su elaboración.

El diagrama de flujo podrá realizarse en el paquete que más se adapte a las posibilidades del área que lo elabora, cuidando y respetando la simbología que se establece en el capítulo correspondiente de este documento. Se recomienda Microsoft Word para textos y diagramas de flujo.

Los formatos e instructivos que se mencionen tanto en la descripción de actividades como en los diagramas y que se elaboren internamente por las áreas de la empresa, deberán incluirse en la parte correspondiente de cada procedimiento (Anexos).

Bajo estas consideraciones generales, el Manual de Procedimientos deberá integrarse con el siguiente orden, contenido y características.

▪ Sugerencias para una buena descripción de procedimientos

- El nombre del procedimiento debe dar idea clara de su contenido
- La descripción del procedimiento debe redactarse en forma clara y sencilla
- No deben incluir dos procedimientos diferentes en uno
- Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, mencione de quien los recibe.
- Toda actividad debe iniciarse con un verbo en tiempo presente del indicativo, en tercera persona del singular, ejemplo; elabora, envía etc.

- Se deberá buscar que las actividades sean agrupadas en etapas para facilitar su diagramación.
- Numere cada una de las etapas que se realizan conforme a la secuencia lógica del procedimiento. Las etapas deben comenzar con adverbios como (Autorización, verificación, etc.)
- Pueden incluirse dos o tres actividades en una sola etapa, siempre y cuando sea comprensible su redacción.
- Cuando sea necesario hacer alguna aclaración o indicar algo que no es posible mencionar como actividad, puede citarse de la manera siguiente:

- **DIAGRAMA DE FLUJO.**

Es la representación esquemática del procedimiento, donde se ilustra gráficamente con símbolos convencionales la estructura, la dinámica, las etapas y las unidades que intervienen en su desarrollo. Este medio nos permite:

- Conocer e identificar los pasos de un procedimiento.
- Descubrir fallas tales como, redundancia de pasos a seguir, ineficiencia o malas interpretaciones.
- Elaborar los diagramas, siendo necesario conocer los símbolos a los que se les ha conferido convencionalmente un significado específico y manejo de determinadas reglas en cuanto a su aplicación.
- Diagramar su presentación, la que es presentada en hojas conforme a las etapas y unidades que se mencionen.

Para su elaboración, se establecen los siguientes pasos:

- ❖ Identificar al área responsable del procedimiento, su código, denominación y las unidades que intervienen en su desarrollo.
- ❖ Con base en la simbología establecida, se determinan los símbolos que deben utilizarse en el diseño del diagrama, dependiendo de la modalidad o naturaleza de cada una de las etapas definidas en los formatos. El punto de partida de todo diagrama se simboliza con una elipse, anotando en el espacio en blanco la palabra "INICIO". En los manuales se puede observar que la primera etapa está representada por un rectángulo, identificado con un conector, una flecha direccional y la descripción de los documentos de comunicación y archivos

correspondientes. Asimismo, se debe enumerar las etapas con el número que le corresponda en el extremo superior derecho.

- ❖ Las siguientes etapas son diagramadas conforme a lo descrito anteriormente. Por ejemplo: las líneas direccionales señalarán la secuencia de etapas que se desplazan dentro del ámbito de responsabilidad de la unidad administrativa y/o operativa que precede a la nueva etapa, determinando su dirección con una punta de flecha.
- ❖ Cuando en el desarrollo del procedimiento se presentan dos alternativas, deberán representarse inmediatamente después de la actividad el símbolo de toma de decisión (rombo) y deberá anotarse la palabra “procede” de estas dos alternativas:
- ❖ Primera: en el caso de que el producto esperado no satisfaga los requerimientos establecidos, ésta se calificará como “no procede”, lo cual se simbolizará con un “NO” sobre una línea y un conector circular en cuyo centro se anotará el número de la etapa en la que deba reiniciarse el proceso, y:
- ❖ Segunda: contempla la posibilidad afirmativa “si procede”, en la que se describirá la conclusión de la etapa, señalándose con un “SI” la instrucción correspondiente.
- ❖ A semejanza del inicio la conclusión del procedimiento debe simbolizarse mediante una línea direccional y una elipse en el extremo, en cuyo espacio se anotará la frase “FIN” ó “TÉRMINO”.
- ❖ El número de secuencia de la etapa deberá coincidir con la descripción de ésta, la que se encuentra descrita en el procedimiento.

• DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Son aquellos documentos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento, y que sirven para tener un mejor entendimiento del mismo o completar su ejecución.

Un manual es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa y operativa, o de dos o más de ellas.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia

en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

- **UTILIDAD**

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto. Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal.

Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.

Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente. Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores. Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo. Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.

Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

- **CONCLUSIÓN**

Dentro del proceso de mejoramiento continuo de la calidad que deben adoptar las organizaciones modernas para atender eficazmente los requisitos, necesidades y expectativas de sus usuarios o beneficiarios tanto externos como internos, la identificación, estructuración y documentación de los procesos y procedimientos inmersos en su quehacer, se constituye en un mecanismo de planificación idóneo y expedito para orientar el rumbo hacia el logro de los objetivos institucionales, al igual que para la gestión y la evaluación permanente en la perspectiva de contribuir a la creación de un sistema de aseguramiento de la calidad que garantice la producción de bienes o prestación de servicios, sean estos públicos o privados.

Ordenar y documentar la selección de dichos procesos, etapas, procedimientos y actividades, permite a las instituciones racionalizar el uso de los recursos, evitar funciones repetitivas, eliminar cuellos de botella por indefinición, evitar la evasión

de responsabilidades, lo cual se traduce en ahorro de tiempos, movimientos y costos operacionales.

Propender por la definición de tareas en forma sencilla y clara, genera eficacia, eficiencia y seguridad como elementos esenciales de una buena gestión al tiempo que facilita la aplicación de los mecanismos de autocontrol en un proceso de mejoramiento y fortalecimiento de la capacidad organizacional para atender sus compromisos con los clientes y destinatarios.

3.3 MARCO CONCEPTUAL

ABANDONO LEGAL: las mercancías que no son declaradas y retiradas de la Aduana o de su potestad al término de los plazos establecidos, se consideran abandonadas a beneficio fiscal.

ABANDONO VOLUNTARIO: manifestación escrita, hecha por quien tenga facultad para hacerlo, cediendo las mercancías al fisco, sujeta a la aceptación de la Aduana.

ADUANA: los servicios administrativos responsables de la aplicación de la Normativa Aduanera y de la determinación y percepción de los derechos de aduanas, tasas y demás derechos recaudables. Servicio público encargado de ejecutar el control aduanero aplicable a la entrada, el tránsito, el cabotaje, el trasbordo, el depósito y la salida del territorio nacional de mercancías, viajeros y sus equipajes, bienes y valores sujetos a regulaciones especiales y los medios en que se transporten.

AFORO: operación que consiste en una, varias o todas las actuaciones siguientes: Reconocimiento de las mercancías; Verificación de su naturaleza y valor; Establecimiento de su peso, cantidad o medida; Clasificación en su nomenclatura arancelaria; y Determinación de los gravámenes que le sean aplicables.

AFORO DOCUMENTAL: verificación de la correcta liquidación de tributos mediante el examen documental comparado de lo consignado en la declaración y en los documentos que se acompañan a la misma.

AGENTE DE ADUANAS: profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante la Aduana para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías.

ALMACENAMIENTO TEMPORAL DE MERCANCÍAS: almacenamiento de mercancías bajo control aduanero en los recintos destinados a este objeto o en aquellos otros autorizados por la Aduana, en espera de la presentación de la correspondiente Declaración de Mercancías.

AUTORIDAD ADUANERA: persona natural que en virtud de la Ley y en el ejercicio de sus funciones, tiene la facultad para exigir y controlar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia aduanera.

AVERÍA: daños que por cualquier causa sufren las mercancías en la transportación misma o al momento de ser nacionalizadas.

BULTOS: cada uno de los elementos que conforman un embarque de mercancías que, como embalaje mínimo, se considera práctico indicar para efectos de cotejo para el despacho y demás operaciones. Incluye: marcas, contramarcas, mercancías, peso y anotaciones.

CARGA UNITARIZADA: envíos consolidados de carga. Acondicionamiento de uno o más bultos en una unidad de carga.

CARTA DE PORTE: documento equivalente al Conocimiento de Embarque en el transporte por carretera y ferroviario. Frecuentemente se utiliza la carta de porte marítimo y la carta de porte aéreo, como documento no negociable, en sustitución del conocimiento de embarque marítimo y del conocimiento de embarque aéreo o guía aérea, respectivamente.

El uso de la carta de porte (documento no negociable) es satisfactorio, salvo cuando el comprador quiere vender la mercancía en tránsito por entrega de un documento en papel al nuevo comprador, en cuyo caso es necesario el Conocimiento de Embarque.

CERTIFICADO DE ORIGEN: documento particular que identifica las mercancías y en el cual la autoridad u organismo habilitado para expedirlo certifica expresamente que las mercancías a las cuales se refiere es originario de un país determinado. Este Certificado puede igualmente incluir una declaración del fabricante, productor, abastecedor o exportador o cualquier otra persona competente.

CLASIFICACIÓN ARANCELARIA: es la operación de ubicar determinada mercancía en las partidas o subpartidas de un Arancel de Aduanas.

CONTENEDOR: elemento de equipo de transporte (cajón portátil, cisterna móvil u otro elemento análogo):

- Que constituye un compartimiento total o parcial cerrado, destinado a contener mercancías;
- Que tiene carácter permanente y que es suficientemente resistente para permitir su uso repetido;
- Especialmente concebido para facilitar el transporte de mercancías, sin ruptura de carga, por uno o varios modos de transporte;
- Concebido para ser fácilmente manipulado especialmente con ocasión de su trasbordo de un medio de transporte a otro;
- Concebido de manera de ser fácil para llenar y vaciar;
- De un volumen interior, de por lo menos un metro cúbico;

- Que sea identificable mediante marcas y números grabados en forma que no puedan modificarse o alterarse y pintados de manera que sean fácilmente visibles.

CONTROL ADUANERO: conjunto de medidas tomadas con el propósito de asegurar la observancia de las leyes y reglamentos que la Aduana está encargada de aplicar.

DECLARACIÓN CERTIFICADA DE ORIGEN: información sobre el origen de las mercancías certificadas por una autoridad o entidad habilitada para hacerlo.

DECLARACIÓN DE ADUANAS: acto por el cual se proporcionan, en la forma prescrita y aceptada por la Aduana, las informaciones requeridas por ella.

DECLARACIÓN DE CARGA: término genérico, algunas veces denominado Declaración de Cargamento, que se aplica a los documentos destinados a proporcionar a la Aduana los datos por ella solicitados relativos a la carga o cargamento transportados por los medios de transporte de uso comercial.

DECLARACIÓN DE MERCANCÍAS: manifestación en la forma prescrita por la Aduana, por la que los interesados indican el régimen aduanero que se ha de aplicar a las mercancías y proporcionan los datos que la Aduana exige para la aplicación de este régimen.

DECLARACIÓN DE MERCANCÍAS EN TRANSITO: declaración realizada ante la Aduana, mediante el documento a tales efectos establecido, acogándose el declarante al régimen de transito aduanero.

DECLARANTE: toda persona natural o jurídica que hace una declaración en aduana o en nombre de la cual esta Declaración es hecha.

DEPOSITANTE: persona que deposita o a nombre de quien se depositan las mercancías.

DEPOSITARIO: persona natural o jurídica habilitada por la Aduana para operar depósitos de aduana o almacenes de mercancías bajo control aduanero.

DEPOSITO DE ADUANAS: régimen aduanero con arreglo al cual las mercancías importadas se almacenan bajo control aduanero en un lugar designado a este efecto, sin el pago de los derechos de aduanas y en espera de que se le otorgue un nuevo régimen. Se designa también como Depósito de Aduanas el lugar o la instalación autorizado por la Aduana para el almacenamiento de mercancías sujetas al régimen de depósito de aduanas, el que puede ser público o privado.

DEPOSITO TEMPORAL DE MERCANCÍAS: lugar o instalación autorizado por la Aduana para el almacenamiento de mercancías que no hayan sido declaradas, extraídas, reclamadas, formalizadas o que esperen un destino final después de haberse aceptado o declarado su abandono, o cualesquiera otras que la Ley disponga. Puede ser de frontera (portuario o aeroportuario) o interior.

DESAGRUPE DE MERCANCÍAS: separación física a que deben ser sometidas las mercancías que se encuentran amparadas por un mismo conocimiento de embarque u otro documento que lo sustituya y que vienen consignadas a diferentes personas.

DESCRIPCIÓN ARANCELARIA: designación de una mercancía según los términos de la nomenclatura arancelaria.

DESPACHO (DE MERCANCÍAS): cumplimiento de las formalidades aduaneras necesarias para exportar, importar o para colocar las mercancías bajo otro régimen aduanero.

EMBALAJES: todos los artículos que sirvan o estén destinados a servir en el estado en que se importen, para embalar, proteger, estibar, o separar las mercancías en el momento del transporte.

EXAMEN DOCUMENTAL: operación realizada para el despacho de una mercancía con el objetivo de establecer la exactitud y correspondencia de los datos consignados en la Declaración de Aduana respectiva, con los demás documentos que sean necesarios.

FACTURA COMERCIAL: documento privado que el vendedor extiende a favor del comprador en la operación de compra-venta internacional, en el que se refleja la libre voluntad de las partes en las condiciones del contrato, pero sin salirse de las normas y usos internacionales, para cumplir los trámites de la importación y la exportación. En la Factura Comercial consta el precio de las mercancías, la descripción de las mismas (tipo, variedad, modelo, cantidad, peso, valor, etc.) y la cláusula de compra-venta pactada entre comprador y vendedor.

FALTANTES A LA DESCARGA: las mercancías que, declaradas en el Manifiesto, no hayan sido descargadas.

FRONTERA ADUANERA: limite del territorio aduanero.

GRAVÁMENES A LA IMPORTACIÓN: derechos aduaneros y cualesquier otros recargos de efectos equivalentes, sean de carácter fiscal, monetario, cambiario o de otra naturaleza que incidan sobre las importaciones. No quedan comprendidos

en este concepto las tasas y recaudos análogos cuando respondan al costo aproximado de los servicios prestados.

IMPORTACIÓN: las mercancías que provenientes del extranjero, entran en el territorio nacional, aunque estén libres del pago de los derechos de aduanas o gocen de suspensión, exención o franquicia.

IMPORTADOR: persona que presenta o a cuyo nombre un agente o apoderado presenta una Declaración de Importación en la forma prescrita. Cualquier persona que importe mercancías y que cumpla con las normas de importación y con las demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas vigentes.

INSPECCIÓN ADUANERA: control que realiza la Aduana sobre las actividades de importación y exportación realizadas por una persona y que puede incluir el examen integral de todas las operaciones realizadas a fin de asegurarse del cumplimiento de todas las formalidades aduaneras.

LEVANTE: acto por el cual la Aduana autoriza a los interesados a disponer de una mercancía que ha sido objeto de un despacho.

LUGAR DE CARGA: puerto, aeropuerto o Terminal de carga, donde las mercancías son embarcadas en el medio de transporte.

LUGAR DE DESCARGA: puerto, aeropuerto o Terminal de carga, donde las mercancías son desembarcadas del medio de transporte.

MANIFIESTO DE CARGA: lista de mercancías que constituyen la carga de un medio de transporte o de una unidad de transporte. El Manifiesto de Carga expresa los datos comerciales de las mercancías, tales como el número de los documentos de transporte, el nombre del expedidor y del destinatario, las marcas y números, la cuantía y naturaleza de los embalajes y la cantidad y denominación de las mercancías.

MANIFIESTO DE CARGA EN TRANSITO: documento en el que se declaran a la Aduana las mercancías procedentes del extranjero que se transportan bajo el régimen de tránsito aduanero destinadas a otro país, y que contiene los datos que se exigen en la práctica internacional para estas operaciones.

MEDIO DE TRANSPORTE: nave, aeronave, vagón ferroviario, camión, contenedor o cualquiera otro vehículo utilizado para el transporte de mercancías y personas.

MERCANCÍA NACIONALIZADA: es la mercancía extranjera cuya importación se ha consumado legalmente, esto es cuando terminada la tramitación fiscal ante la aduana, queda a libre disposición de los interesados.

MERCANCÍA NO NACIONALIZADA: la que proviene del extranjero y cuya importación no se ha consumado legalmente, aunque sea de producción o manufactura nacional; o que habiéndose importado bajo condición, esta deje de cumplirse.

MERCANCÍAS: todos los bienes corporales muebles de comercio o no, con la sola excepción de los Efectos Personales de los viajeros.

MUESTRA CERTIFICADA: parte de una mercancía, recolectada y certificada por la autoridad aduanera a efectos de proceder a las reclamaciones que correspondan.

MUESTRAS: parte representativa de una mercancía o de su naturaleza, que se utiliza para su demostración o análisis.

NOMENCLATURA ARANCELARIA: sistema de Clasificación y de Codificación aplicado para designar a efectos del Arancel Aduanero, las mercancías o grupos de mercancías asociadas.

OPERACIÓN ADUANERA: toda operación de embarque, desembarque, entrada, salida, traslado, depósito, trasbordo o tránsito de mercancía objeto de comercio exterior y sujeta a control aduanero.

OPERACIÓN DE TRANSITO ADUANERO: transporte de mercancías en tránsito aduanero de una Aduana de partida a una aduana de destino.

PAÍS DE DESTINO: último país donde las mercancías deben ser entregadas.

PAÍS DE ORIGEN: país en el cual las mercancías han sido extraídas, cosechadas, criadas, fabricadas o armadas total o parcialmente a partir de productos originarios del mismo y/o de un porcentaje o el total de insumos importados a él, bajo las condiciones que en cada oportunidad convengan los estados contratantes de un acuerdo internacional.

PALETAS (PALET): dispositivo plano destinado a la reunión de mercancías para constituir una unidad de carga.

PARTIDA (O SUBPARTIDA) ARANCELARIA: designación de una única mercancía o de un único grupo de mercancías asociadas recogidas en una Nomenclatura arancelaria.

PESO BRUTO: peso de las mercancías incluyendo todos sus embalajes con exclusión del equipo de transporte.

PESO NETO: peso de las mercancías excluyendo el embalaje con que habitualmente se presenta para su comercialización en una venta al por menor.

POSICIÓN ARANCELARIA: código numérico de las mercancías según el sistema de clasificación utilizado en la nomenclatura arancelaria para establecer la Declaración de Aduanas.

PRECINTO: pieza de metal o de otro material que sirve para unir los dos extremos de una ligadura en condiciones que ofrecen total seguridad. Hilo, bramante, banda o artículos similares, destinados a ser utilizados en combinación con un sello.

PRECINTO ADUANERO: conjunto formado por un precinto y una ligadura unidos en condiciones que ofrecen total seguridad. Los precintos aduaneros se utilizan para la aplicación de determinados regímenes aduaneros (Transito aduanero en particular) con el fin de prevenir o de comprobar cualquier atentado a la integridad de los artículos sobre los que se colocan.

PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN DE MERCANCÍAS: acto de presentar a la Aduana una declaración de mercancías completa o, en los casos en que sea aceptable, una declaración provisional, simplificada o incompleta a los efectos de solicitar el despacho de mercancías.

RECINTO DE DEPÓSITO ADUANERO: lugar habilitado y autorizado por la Aduana, donde se depositan las mercancías sujetas al control aduanero. Se excluyen de esta definición los locales habilitados y autorizados como almacén de depósito privado.

RECONOCIMIENTO DE MERCANCÍAS: operación que permite a la Aduana a través del examen físico de las mercancías, tener la seguridad de que su naturaleza, origen, estado, cantidad y valor coinciden con los puntualizados en la Declaración.

RÉGIMEN ADUANERO: tratamiento aplicable a las mercancías sometidas al control de la Aduana, de acuerdo con la Normativa Aduanera, según la naturaleza y objetivos de la operación.

RÉGIMEN DE DEPÓSITO DE ADUANAS: régimen aduanero con arreglo al cual las mercancías importadas se almacenan bajo el control de la Aduana en un lugar designado a este efecto (depósito de aduanas) sin el pago de los derechos de aduanas y en espera de que se les otorgue un nuevo régimen.

SELLOS ADUANEROS: marcas precintos o distintivos de seguridad que pone la Aduana para la aplicación de ciertos regímenes aduaneros (Transito Aduanero en particular) generalmente con el fin de prevenir o de permitir la comprobación de cualquier daño a la integridad de los bultos o de los dispositivos de cierre de los vehículos o de los equipos de transporte. Pueden también servir de medio de identificación de las mercancías mismas.

TERRITORIO ADUANERO: todo el territorio nacional en el que ejerce su soberanía el estado.

TRANSPORTE MULTIMODAL: es el que se efectúa mediante el uso de dos o más medios de transporte en el marco de una misma operación regido bajo la responsabilidad de un único operador, actuando bajo un solo contrato.

TRANSPORTISTA: persona que transporta efectivamente las mercancías o que tienen el mando o la responsabilidad del medio de transporte.

TRASBORDO: régimen aduanero mediante el cual se transfieren bajo control aduanero, mercancías de una unidad de transporte a otra, o a la misma en distinto viaje, con el fin de que continúen hasta su lugar de destino.

UNIDAD DE CARGA: parte del equipo de transporte que sea adecuado para la consolidación o unitarización de mercancías que deben ser transportadas y que permita su movimiento completo durante el recorrido y en todos los medios de transporte utilizados.⁸

VALOR C.I.F.: cláusula de compraventa que incluye el valor de las mercancías en el país de origen, el flete y seguro hasta el punto de destino.

VALOR F.O.B.: cláusula de compraventa que considera el valor de la mercancía puesta a bordo del medio de transporte en el país de procedencia, excluyendo seguro y flete.⁹

⁸ ESCOBAR GALLO, Heriberto y Cuartas Mejía, Vicente. Editorial Puntos Sustantivos Editores Consultores. Diccionario Económico Financiero. 2001.

⁹ ANDERSEN, Arthur. Editorial Espasa Calpe, S.A. Diccionario de Economía y Negocios. 1999.

3.4 MARCO LEGAL

Para la elaboración del manual de procesos operativos y administrativos es primordial tener en cuenta el aspecto legal que rige al depósito, debido a que los procesos llevados a cabo por cada empleado en el área operativa tienen que cumplir a cabalidad los requerimientos del Estatuto Aduanero que se relaciona con las infracciones aduaneras que pueden incurrir los depósitos (**TITULO XV, Infracciones Aduaneras de los Declarantes autorizados, reconocidos o inscritos, CAPITULO V, SECCION I**), y cumplir con las Obligaciones y Responsabilidades de los depósitos habilitados (**TITULO III, Zonas primarias aduaneras, CAPITULO II Depósitos habilitados, Art. 72 Obligaciones de los depósitos, Art. 73 Responsabilidades de los depósitos**).

- **Infracciones aduaneras de los depósitos**

Depósitos públicos y privados

Artículo 490. Infracciones aduaneras de los depósitos públicos y privados y sanciones aplicables. Las infracciones aduaneras en que pueden incurrir los depósitos públicos, los depósitos privados, privados transitorios, privados para transformación o ensamble, privados para procesamiento industrial, públicos para distribución internacional ubicados en el Departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, privados para distribución internacional y privados aeronáuticos y las sanciones asociadas a su comisión, en cuanto les sean aplicables de acuerdo con el carácter de la habilitación, son las siguientes:

➤ **Gravísimas:**

- Almacenar mercancías bajo control aduanero en un área diferente a la habilitada.
- Entregar mercancías sobre las cuales no se haya autorizado su levante y no se hayan cancelado los tributos aduaneros.
- Realizar las actividades de depósito habilitado sin haber obtenido aprobación de la garantía por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- Cambiar o sustraer mercancías que se encuentren bajo control aduanero.
- Anunciarse por cualquier medio como depósito habilitado sin haber obtenido la correspondiente habilitación.

La sanción aplicable será multa de setenta (70) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Dependiendo de la gravedad del perjuicio causado a los intereses del Estado, se podrá imponer, en sustitución de la sanción de multa,

sanción de suspensión hasta por tres (3) meses, o de cancelación de su habilitación.

➤ **Graves:**

- No recibir para su almacenamiento las mercancías destinadas en el documento de transporte y en la planilla de envío a ese depósito.
- Almacenar mercancías que vengan destinadas a otro depósito en el documento de transporte.
- Utilizar el área habilitada de almacenamiento para fines diferentes a los contemplados en el acto administrativo que concede la habilitación.
- No custodiar debidamente las mercancías en proceso de importación o exportación.
- No almacenar ni custodiar las mercancías abandonadas, aprehendidas y decomisadas en sus recintos.
- No reportar a la autoridad aduanera la información relacionada con la recepción de las mercancías entregadas por el transportador.
- No elaborar, no informar o no remitir a la autoridad aduanera el acta de inconsistencias encontradas entre los datos consignados en la planilla de envío y la mercancía recibida, o adulteraciones en dicho documento, o sobre el mal estado o roturas detectados en los empaques, embalajes y precintos aduaneros o cuando la entrega se produzca fuera de los términos previstos en el artículo 113 del presente decreto;
- No contar con los equipos necesarios para el cargue, descargue, pesaje, almacenamiento y conservación de las mercancías.
- No mantener en adecuado estado de funcionamiento los equipos necesarios para el cargue, descargue, pesaje, almacenamiento y conservación de las mercancías.
- No llevar los registros de la entrada y salida de mercancías conforme a los requerimientos y condiciones señaladas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- No contar con los equipos de seguridad, de cómputo y de comunicaciones que la autoridad aduanera establezca.
- No mantener o adecuar los requisitos y condiciones en virtud de los cuales se les otorgó la habilitación.
- No informar por escrito a la autoridad aduanera, a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes a la ocurrencia del hecho o de su detección, sobre el hurto, pérdida o sustracción de las mercancías sujetas a control aduanero almacenadas en el depósito.

La sanción aplicable será de multa equivalente a treinta (30) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Dependiendo de la gravedad del perjuicio causado a los intereses del Estado, se podrá imponer, en sustitución de la sanción de multa, sanción de suspensión hasta por un (1) mes de su habilitación.

➤ **Leves:**

- No disponer de las áreas necesarias para realizar la inspección física de las mercancías y demás actuaciones aduaneras.
- No permitir el reconocimiento físico de las mercancías a las Sociedades de Intermediación Aduanera.
- No mantener claramente identificados los siguientes grupos de mercancías: las que se encuentren en proceso de importación; las de exportación o aprehendidas; o las que se encuentren en situación de abandono y aquellas que tengan autorización de levante.
- No informar a la dependencia competente de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en la oportunidad legal que se establezca sobre las mercancías cuyo término de permanencia en depósito haya vencido sin que se hubiere obtenido autorización de levante.
- Impedir u obstaculizar la práctica de las diligencias ordenadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

La sanción aplicable será de multa equivalente a doce (12) salarios mínimos legales mensuales vigentes por cada infracción.

CAPITULO II, DEPÓSITOS HABILITADOS

Artículo 44º. Criterios para la habilitación de depósitos. Para efectos de lo previsto en el parágrafo del artículo 48 del Decreto 2685 de 1999, la Subdirección de Comercio Exterior de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá realizar evaluaciones técnicas que le permitan establecer claramente la capacidad de almacenamiento en las diferentes jurisdicciones aduaneras.

Artículo 63º. Entrega física del Manifiesto de Carga. El transportador o su representante deberán entregar antes de iniciar el descargue de la mercancía, a la División de Servicio al Comercio Exterior, o a la dependencia que haga sus veces de la administración aduanera con jurisdicción en el lugar de arribo del medio de transporte, en original y una copia el Manifiesto de Carga y los documentos que lo adicionen, modifiquen o expliquen.

Artículo 65º. Informe de finalización del descargue. Finalizado el proceso de descargue, el transportador deberá informar de manera inmediata a la autoridad aduanera a través del sistema informático aduanero indicando la fecha y hora de finalización del descargue.

Artículo 66º. Informe de Inconsistencias. Concluido el descargue, el transportador dispondrá de un término de dos (2) horas para informar por escrito o a través del sistema informático aduanero a la División de Servicio al Comercio Exterior, o a la dependencia que haga sus veces, acerca de los sobrantes o faltantes en el

número de bultos, ó el exceso o defecto en el peso si se trata de mercancía a granel, encontrados respecto de lo consignado en el Manifiesto de Carga o en las adiciones, modificaciones o explicaciones.

Artículo 67º. Justificación de las inconsistencias. Las inconsistencias por sobrantes en el número de bultos o excesos en el peso, deberán justificarse en un plazo máximo de dos (2) días contados a partir de su informe, entregando para el efecto el documento de transporte expedido antes de la salida del medio de transporte hacia el territorio aduanero nacional.

Las inconsistencias por faltantes en el número de bultos o defecto en el peso si se trata de mercancía a granel, deberán justificarse dentro de los dos (2) meses siguientes a la presentación del informe de inconsistencias, entregando el documento de transporte que acredite la llegada de las mercancías faltantes al territorio aduanero nacional, salvo que se demuestre que el contrato de transporte ha sido rescindido y el documento que sustenta la operación comercial entre el exportador en el exterior y el consignatario de la mercancía, ha sido modificado en lo relativo al faltante.

Los errores en la identificación de las mercancías, o la transposición de dígitos cometidos por el transportador al diligenciar el Manifiesto de Carga, serán justificados con los documentos soporte que permitan verificar la información correcta.

Parágrafo 1º. Cuando las inconsistencias se refieran a los documentos de transporte correspondientes a la carga consolidada, el Agente de Carga Internacional deberá suministrarle al transportador la información y todas las pruebas necesarias para justificar las inconsistencias.

Parágrafo 2º. Para los excesos o sobrantes de mercancías respecto de las cuales se hayan advertido inconsistencias y mientras éstas no sean justificadas, no se permitirá la expedición de la Planilla de Envío, o su traslado, o su entrega al declarante y las mismas quedarán bajo responsabilidad del transportador.

CAPITULO II PROCESO DE IMPORTACIÓN

Artículo 78º. Término de permanencia de la mercancía en el depósito. De conformidad con el Decreto 2685 de 1999, los términos de permanencia de la mercancía en depósito, serán los siguientes:

Depósitos públicos, privados y privados transitorios, dos (2) meses contados a partir de la fecha de llegada de la mercancía al territorio aduanero nacional, prorrogables hasta por dos (2) meses más.

• OBLIGACIONES DE LOS DEPÓSITOS

ARTÍCULO 72. Son obligaciones de los depósitos habilitados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, de acuerdo con el carácter de la habilitación y en cuanto les sean aplicables, las siguientes:

- Recibir, custodiar y almacenar únicamente aquellas mercancías que pueden permanecer en sus recintos.
- Recibir, custodiar y almacenar las mercancías sometidas al régimen de importación, exportación o a la modalidad de trasbordo.
- Registrar en el sistema informático aduanero la información relacionada con la recepción de la carga entregada para su custodia.
- Elaborar, informar y remitir a la autoridad aduanera el acta de inconsistencias encontradas entre los datos consignados en la planilla de envío y la mercancía recibida, o adulteraciones en dicho documento, o sobre el mal estado o roturas detectados en los empaques, embalajes y precintos aduaneros o cuando la entrega se produzca fuera de los términos previstos en el artículo 113 del presente decreto.
- Observar las medidas que la autoridad aduanera señale para asegurar el cumplimiento de las disposiciones aduaneras.
- Contar con los equipos de seguridad, de cómputo y de comunicaciones que la autoridad aduanera establezca.
- Contar con los equipos necesarios para el cargue, descargue, pesaje, almacenamiento y conservación de las mercancías.
- Mantener en adecuado estado de funcionamiento los equipos necesarios para el cargue, descargue, pesaje, almacenamiento y conservación de las mercancías.
- Facilitar las labores de control que determine la autoridad aduanera.
- Disponer de las áreas necesarias para realizar la inspección física de las mercancías y demás actuaciones aduaneras, a las cuales tendrá acceso el personal que la Dirección de Impuestos y Aduanas determine.
- Permitir el reconocimiento físico de las mercancías por parte de las sociedades de intermediación aduanera, en los eventos previstos en este decreto.

- Mantener claramente identificados los siguientes grupos de mercancías: los que se encuentren en proceso de importación; o en proceso de exportación; o bajo la modalidad de trasbordo; o aprehendidos; o decomisados; o en situación de abandono y, los que tengan autorización de levante, salvo cuando se trate de mercancías a granel almacenadas en silos o en tanques especiales.
- Llevar los registros de la entrada y salida de mercancías conforme a los requerimientos y condiciones señaladas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

- Reportar las irregularidades que se presenten y suministrar la información que la autoridad aduanera solicite.
- Los depósitos públicos y privados deberán entregar la mercancía al declarante únicamente cuando se haya autorizado su levante, cancelados los tributos aduaneros y autorizado el retiro de la mercancía por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Igualmente se entregará la mercancía sometida a una modalidad de exportación o de trasbordo indirecto.
- Poner a disposición o entregar a la autoridad aduanera la mercancía que ésta ordene.
- Almacenar y custodiar las mercancías abandonadas, aprehendidas y decomisadas en sus recintos.
- Constituir las garantías que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales determine.
- Mantener o adecuar los requisitos y condiciones en virtud de los cuales se otorgó la habilitación.

- **RESPONSABILIDAD DE LOS DEPÓSITOS**

ARTÍCULO 73.

Sin perjuicio de la responsabilidad frente a terceros de conformidad con las normas del Código de Comercio y el Código Civil, los depósitos serán responsables ante la Nación por las sanciones a que haya lugar por el incumplimiento de las normas aduaneras. Los depósitos habilitados serán responsables ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales por el pago de los tributos aduaneros de las mercancías sustraídas o perdidas en sus recintos.

4. METODOLOGÍA

Mediante la metodología se busca identificar un nivel de profundidad con el cual se aborda el desarrollo del objetivo planteado por lo cual es fundamental utilizar métodos de investigación que contribuyan a recolectar información acerca de la empresa; los métodos que facilitaran el desarrollo de la investigación y del objetivo general, son el método de observación, el método descriptivo y el método analítico.

En la investigación se busca observar el funcionamiento interno de la empresa **ALMAFRONTERA LTDA**, tanto en su área operativa como administrativa para poder identificar las características más relevantes de las diferentes actividades que realiza cada trabajador y que compone el funcionamiento de la empresa; lo anterior es con el fin de elaborar un manual de procedimientos que contribuya en el control de las actividades y responsabilidades de cada trabajador que compone la empresa.

Es necesario realizar una descripción de cada proceso observado para construir un criterio claro de cada actividad que realizan los trabajadores y poder construir un análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) que facilite y sea un medio para identificar qué tipo de estrategias se puede plantear con el fin de mejorar su actividad económica.

La implementación del Manual de Procesos y Procedimientos se realizará (realizo) de acuerdo con las siguientes fases de trabajo:

Primera Fase: Sesiones de Retroalimentación, Seguimiento y Evaluación.

El objeto de estas sesiones es dar a conocer a los trabajadores de las dependencias, en su sitio de labores, el procedimiento y las actividades que se ejecutan en el desarrollo del mismo, así como recoger sugerencias y propuestas de ajuste para el proceso respectivo.

Como resultado de estas sesiones se busca realizar modificaciones importantes para incluirlas en el Manual de Procesos y Procedimientos.

Segunda Fase: Ajustes y Validación

En esta fase, se analizaron las propuestas de modificación sugeridas por los trabajadores en las jornadas de Retroalimentación, se realizaron y validaron los cambios pertinentes a los procedimientos, para su correspondiente implementación.

Como parte del mejoramiento continuo de los Procesos y Procedimientos, se estudiaron, analizaron y establecieron en conjunto con las dependencias para

cambios de cada actividad o fase de trabajo desarrollada, lo cual permitirá, tanto a los responsables como a los usuarios, evaluar y controlar su ejecución, facilitando de esa forma, evaluar las responsabilidades, en su seguimiento, como tarea de la oficina de Control Interno.

Tercera Fase: Jornadas de Socialización

Se realizaron jornadas de socialización, en las cuales se presentaron (presentaron), los diferentes diagramas de flujo de los procesos, formalizados en norma interna, los cuales sufrirán (sufrieron) las modificaciones inherentes al cambio de estructura orgánica para su vigencia 2006.

4.1 MÉTODO DE OBSERVACIÓN

Observar el funcionamiento interno de la empresa **ALMAFRONTERA LTDA**, tanto en su área operativa como administrativa para poder Identificar las características más relevantes. De igual forma conocer las diferentes actividades que realiza cada trabajador, observar cuales son las entradas y salidas de información que deben manejar, y que proceso se tiene que cumplir para realizar su actividad de la mejor forma y a la vez contribuir en la elaboración de un manual de procedimientos operativos y administrativos para brindar fortalecimiento a la cultura de Autocontrol y del mismo sistema de Control Interno. Los procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades misionales y de soporte de **ALMAFRONTERA LTDA**, con el fin de dotar a la misma entidad, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales.

4.2 MÉTODO DESCRIPTIVO

El método descriptivo tiene mucha relación con la observación que se realiza, debido a que de forma sistemática lo observado se describirá en forma escrita, identificando cada proceso que realizan los diferentes trabajadores en el área operativa y administrativa y qué tipo de información reciben y procesan en el desarrollo de su actividad. Todo el proceso se lo puede observar y describir desde el momento en que ingresa la mercancía hasta la salida parcial o total de la misma.

4.3 MÉTODO ANALÍTICO

Identificadas las características más relevantes del proceso operativo y administrativo de la empresa **ALMAFRONTERA LTDA**, se procede a realizar el análisis DOFA que contribuirá en el desarrollo de la investigación y en el análisis

de la situación en que se encuentra la empresa, para el planteamiento de estrategias y recomendaciones que facilite la estructuración del manual de procesos “operativos y administrativos” con el cual se podrá detectar e identificar posibles debilidades o fortalezas de los diferentes procesos que se desempeñan en **ALMAFONTERA LTDA**, estableciendo control de las diferentes actividades, mediante el manual que se realice.

5. FUENTES Y TÉCNICAS DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Los hechos, las versiones y documentos son fuentes que permiten recolectar información en el desarrollo de la investigación y sobre todo en el alcance del Objetivo General. Esta información es la materia prima con la cual se podrá llegar a explorar, describir y explicar los fenómenos o situaciones que enmarca la elaboración de un manual de procesos y funciones operativas y administrativas, de igual forma el análisis DOFA y el planteamiento de estrategias.

5.1 FUENTES PRIMARIAS

La observación es la herramienta principal en el proceso de investigación que se pretende realizar en **Almafrontera Ltda.**, debido a que esta técnica facilita información en la recolección de datos, que permitan identificar las diferentes actividades operativas y administrativas de la empresa y poder lograr los objetivos planteados.

Este tipo de observación es directa, en continua participación y contacto con los diferentes empleados de la empresa, debido a las diferentes obligaciones que demanda el cargo.

Dentro de las fuentes primarias las entrevistas no formales son de gran importancia en el logro del Objetivo General, debido a que se debe tener un continuo acercamiento con los diferentes empleados y sus respectivas responsabilidades en las áreas operativas y administrativas para poder formar un criterio acertado de los procesos y actividades que realizan.

5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Las fuentes secundarias son importantes dentro del desarrollo de la práctica, debido a que el entorno de la empresa está regido por varios documentos escritos como leyes, resoluciones, teorías y archivos enmarcados en el proceso de almacenaje que realiza la empresa. Para lo cual se utilizara parte de leyes como la legislación aduanera 4240 del 2000, el estatuto aduanero 2685 de 1999, y las diferentes resoluciones bajo el control aduanero. Además es necesario utilizar libros con teorías de almacenamiento y distribución física internacional.

De igual forma otra herramienta de gran importancia hoy en día es el Internet por el cual se puede acceder a una gran cantidad de información enmarcada en el desarrollo de la practica y del entorno en que se desenvuelve la empresa y debido a que es el medio más rápido y eficiente en la comunicación con los empleados de cada departamento administrativo, los clientes, proveedores y demás organismos que tengan relación con **Almafrontera Ltda.**

6. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA ALMAFRONTERA LTDA.

6.1 Descripción del funcionamiento interno de ALMAFRONTERA LTDA.

ALMAFRONTERA LTDA, es un depósito público habilitado que juega un papel importante en el proceso logístico que realiza el importador, a quien se le debe recibir, custodiar y almacenar las mercancías, a demás, de ajustarse a las exigencias de la autoridad aduanera “DIAN”, contemplando que el depósito cumple una función pública aduanera para la cual se le otorgo la habilitación de funcionamiento; el transporte y el comercio internacional influye en gran medida en el desarrollo económico de la ciudad de Ipiales, debido al gran tránsito de mercancías y personas en la frontera con Ecuador, por lo tanto los depósitos públicos habilitados son un gran eslabón de la logística en el comercio internacional del país y un organismo de control y de aporte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) quien se encarga de vigilar y controlar el comercio internacional del país.

El funcionamiento interno de un depósito se tiene que regir por normas y obligaciones establecidas por la autoridad aduanera, de acuerdo con el carácter para lo cual fue habilitada. Por lo tanto para poder describir el funcionamiento interno de la empresa se debe estudiar los procesos y procedimientos operativos y administrativos que se maneja en la empresa y como las normas y leyes se ajustan a la operatividad del depósito.

Dentro del funcionamiento interno de la empresa se comienza observando las actividades operativas que se realizan dentro del proceso de ingreso y salida de mercancías de importación, para tal descripción se observa detalladamente cada actividad misional y de apoyo que involucra el funcionamiento de la empresa.

6.1.1 Procesos misionales: Se denomina procesos misionales aquellos que describen las actividades o funciones centrales de **ALMAFRONTERA LTDA**, estos muestran el que hacer de la entidad y que encaminan al cumplimiento de la misión de la misma. A continuación se describe los procesos misionales (Cuadro 3) más importantes del área operativa y administrativa de la empresa destacando los aspectos más relevantes de cada actividad.

- **Proceso de ingreso de mercancías de importación.**

El proceso de ingreso de mercancías de importación, comienza desde el momento en que el vehículo ingresa con mercancía al depósito y sus respectivos documentos (Manifiesto Consolidador, Manifiesto Internacional de Carga, Carta Porte Internacional.), una vez ingresado se pasa a revisar los documentos en primera instancia por el jefe de bascula el cual observa, si el depósito donde fue remitida la mercancía sea **ALMAFRONTERA LTDA**, verificando el peso (peso real

– peso documentos), Cantidad amparada y sello del numero consolidador que estén registrado en todos los documentos.

Una vez observado lo anterior se pesa el vehículo con la mercancía en bascula conforme a la llegada de los mismos, para el descargue se tendrá que esperar el turno conforme vallan ingresando y descargando los vehículos y qué tipo de mercancía se tiene que manipular y con qué medios (manual, montacargas, contenedores “HAMMAR”).

En el caso de que el vehículo tenga seguimiento por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales “DIAN” se lo ubicara en una zona habilitada por la bodega para realizar las inspecciones respectivas (documentaria y física).

Una vez se realice el descargue de la mercancía, se pasa a realizar la guía de ingreso en el sistema “ADMINISTRADOR” de la empresa, estando presente el conductor del vehículo y un representante de la cuadrilla que estuvo presente en el descargue para reportar la cantidad que se descargo y que anomalía se presenta en la mercancía, este paso es de gran importancia para reportar en el sistema SYGA si se presentaron o no anomalías en el momento de ingreso y de descargue de la mercancía, para efectos de informar a la autoridad competente “DIAN” y con el fin de realizar la Planilla de Recepción que es de interés para importador debido a la necesidad de nacionalizar la mercancía..

Anteriormente se describe el funcionamiento del proceso de ingreso de mercancías, del cual, se observa lo siguiente.

- En este punto del proceso se ha identificado la falta de comunicación para que todos los trabajadores del área operativa se enteren de los vehículos que están con seguimiento y de aquellos vehículos que se tengan que en turnar para el descargue dependiendo si la mercancía esta en contenedores, pallets, tuberías, huacales, y mercancía suelta (cajas, Bultos, sacos, etc.). Hace falta mejorar la comunicación y la información de lo que sucede dentro y fuera del depósito, y poder atender a los clientes con información precisa del manejo de sus mercancías, conductores y funcionarios.
- Se presentan situaciones en donde algunos conductores después de descargar la mercancía, salen de las instalaciones de la empresa sin haber realizado y cancelado la guía de ingreso, retardando el flujo de información y entorpeciendo la cadena de procedimientos que se realizan en la empresa.
- En el momento en que ingresan los vehículos no existe una adecuada coordinación para la oportuna ubicación de los mismos.

- **Proceso de egreso de mercancías de importación.**

El proceso de egreso de mercancías de importación comienza desde el momento en que el cliente nacionaliza la mercancía que se encuentra bajo custodia de ALMAFRONTERA LTDA, dándole levante ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales “DIAN”, y cumpliendo con todos los parámetros exigidos por la autoridad aduanera.

Este proceso misional es de gran importancia para los intereses de los clientes de la empresa, debido a que necesitan despachar la mercancía y colocarla en un lugar de destino y en un tiempo estimado, que para lo cual el depósito busca agilizar el proceso de cargue y despacho, ajustándose a los procedimientos legales y normas constituidas por la empresa.

El proceso de despacho de mercancías depende de la clara y oportuna solicitud de cargue de los clientes (Sociedades de Intermediación Aduanera, Empresas de Transporte, Comercializadoras, etc.) y que estos se ajusten a los lineamientos de la empresa ya conocidos por ellos.

El despacho de mercancías comienza cuando el cliente envía la documentación acorde a la mercancía para su salida del depósito, los documentos son la Declaración de Importación que ampara la mercancía y la Orden de Cargue describiendo la cantidad a cargar, el tipo de embalaje y de mercancía, datos del conductor, número de Levante y Aceptación, dirección, teléfono y ciudad de destino.

Una vez recibida la documentación se ingresa al sistema Administrador de la empresa para identificar el número del depósito y bodega de almacenamiento (siete áreas de almacenamiento) en que se encuentra la mercancía, se debe revisar la concordancia de la información de los documentos recibidos y la información del sistema y documentación de la empresa; luego se comunica con facturación para verificar si el cliente posee cartera vencida o de lo contrario se autoriza el cargue de la mercancía.

Estando conforme con la anterior actividad, se envía al conductor para el pesaje del vehículo con la orden de cargue autorizada con sello y número de depósito y de área de bodegaje. Se entrega al Jefe de Patios y Cuadrillas quien a su vez coordina y autoriza el Cargue correspondiente.

Cargado el vehículo con la mercancía, se procede a repesar el vehículo en bascula; Con el tiquete de repesa, la orden de cargue y la declaración de importación, se ingresa al sistema Administrador de la empresa para registrar los datos de la mercancía que se cargo y realizar la guía de egreso e imprimirla por el Auxiliar de Comercio Exterior y Logística.

La Guía de Egreso, debe ser revisada y firmada por el Jefe de Logística y Comercio Exterior, aprobando su elaboración, para luego hacerla firmar por el conductor; enseguida se debe colocar a la Guía de Egreso los sellos de: “entregado, y después de salida la mercancía de la bodega no se aceptan reclamos”.

Posteriormente se debe hacer entrega de la Guía de Egreso original (color blanco) al conductor; junto con la Declaración (es) que ampara la mercancía y tiquete de báscula y paz y salvo (cuando se trata de productos perecederos con Guía de Movilización y Registro de Sanidad). Y se procede a realizar el cobro del valor que tiene la Guía de Egreso actualmente.

Anteriormente se describe el funcionamiento del proceso de ingreso de mercancías, del cual, se observa lo siguiente.

- En el proceso de despacho de mercancías nacionalizadas, se observa una dificultad con algunos clientes desde el momento en que envían la documentación de la mercancía (orden de cargue, Declaración de importación, y anexos.) debido a que le falta claridad en la información de la mercancía que quieren cargar, entorpeciendo los procedimientos de la empresa y retardando su despacho.
- En el momento de recibir la orden de cargue se ha identificado que en su gran mayoría no la diligencian con toda la información que se requiere, para su debido y claro trámite que se realiza en la empresa.
- Se ha observado que en algunas declaraciones de importación se realiza un levante manual que en su gran mayoría no es legible, por lo tanto entorpece y retarda el proceso de actualización del número del levante en el sistema de la empresa y de la realización de la guía de egreso. Hay que aclarar que un error en la digitación del número de aceptación o del número de levante, conlleva a la retención del vehículo con la mercancía de importación.
- Se ha presentado dificultades dentro del funcionamiento de la empresa debido a que vehículos cargados con mercancía de bodega salen de las instalaciones sin llevar ningún documento (Declaración de Importación, Guía de Egreso y anexos), situación que no se debe presentar, porque se está incurriendo en una sanción para la empresa y el decomiso de la mercancía.
- Dentro de los procedimientos de apoyo de la empresa se presenta el proceso de identificación de la mercancía con la tarjeta de control y los stickers; incurriendo en el mal cargue de la mercancía debido a la mala

ubicación de estas tarjetas de control, lo cual entorpece el procedimiento correcto de despacho de la mercancía.

- En el despacho de contenedores se han presentado dificultades debido a que se carga el contenedor que no es, este error ocurre en el momento en que el conductor sin ninguna información o autorización de las oficinas de la empresa autoriza al operario del HAMMAR cargar el contenedor que piensa transportar; por lo cual se presenta falta de colaboración, de personal y de información en el proceso de despacho de contenedores.
- En la empresa no se presenta un debido control en el ingreso y salida de vehículos y personas en las puertas de ingreso de los patios y el parqueadero, lo que puede generar daños y pérdidas de mercancías.

- **Proceso informe de inconsistencias**

El depósito se encuentra en la obligación de informar cualquier tipo de inconsistencias presentadas en la recepción de la mercancía y los documentos que la amparan, alguna anomalía que se presente se tendrán que informar inmediatamente a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.

Este proceso busca evitar que la Autoridad Aduanera sancione a **ALMAFRONTERA LTDA**, por no reportar las inconsistencias encontradas.

Dentro del proceso de recepción de mercancías, el depósito tendrá que diligenciar en el sistema informático SYGA, la descripción de la mercancía que se recibió e informar cualquier tipo de inconsistencia en la casilla de descripción de la mercancía y observaciones; de igual forma el Jefe de Logística y Comercio Exterior deberá informar por un documento escrito lo relacionado con las inconsistencias encontradas, a la Autoridad Aduanera (DIAN); el cual tendrá que ser radicado por un funcionario encargado (DIAN).

El no informar las inconsistencias a la Autoridad Aduanera “DIAN” traerá como consecuencia infracciones a la empresa.

- **Proceso de Mercancía en abandono**

Cinco (5) días antes del término de permanencia de la mercancía en bodega se debe informar a la autoridad aduanera (DIAN) de las mercancías próximas a quedar en abandono ya sea legal o voluntario; el sistema “ADMINISTADOR” de la empresa, facilita la información de los diferentes depósitos que no han sido

nacionalizados y que están próximos a quedar en abandono, esta información es arrojada cada día cuando se prende el sistema.

Una vez identificados los depósitos que están próximos a quedar en abandono se procede a informar al cliente, quien deberá tomar las medidas correspondientes para su nacionalización o solicitud de prórroga ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales “DIAN”.

La obligación de la empresa es la de informar a la División de comercio Exterior de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales “DIAN”, sobre los términos de nacionalización de mercancías próximos a vencerse y de los cuales se debe realizar un oficio relacionando la fecha próxima a vencerse el termino de nacionalización y la información con copias sobre los documentos de transporte y planilla de recepción, este oficio debe ser enviado cinco días antes de la vigencia de la mercancía o de lo contrario si no se informa a la Autoridad Aduanera se podrá incurrir en sanciones para la empresa.

- **Proceso de Mercancía con seguimiento**

Una vez ingresa los vehículos con mercancía de importación a territorio Aduanero Nacional tendrán que pasar por el Puente Internacional de Rumíchaca, en donde se encontrara con funcionarios de la Autoridad Aduanera “DIAN” quienes realizaran un Documento o Manifiesto Consolidador relacionando si la mercancía viene o no con seguimiento.

En el caso de que la mercancía este con seguimiento y ha sido recibida en la empresa se la tendrá que ubicar en una zona apta para inspecciones dentro del depósito publico habilitado.

Para la realización de estas inspecciones se tendrá que dar aviso al cliente o dueño de la mercancía que ha llegado con seguimiento y ellos al mismo tiempo tendrán que informar a un funcionario de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales “DIAN” quien tendrá que realizar una acta de reconocimiento de la carga, verificando los documentos y físicamente la mercancía. En este proceso de reconocimiento de la mercancía intervienen el representante de bodega, el representante o dueño de la mercancía y un funcionario de la “DIAN”

6.1.2 Procesos de apoyo: Los procesos de apoyo (Cuadro 4) son aquellos generalmente administrativos y como su nombre lo indican, apoyan las actividades misionales de la empresa.

- **Proceso de pesaje de vehículo**

Dentro de este proceso comienza desde la recepción de mercancías de Importación, llegando el o los vehículos que ampara una carta porte, el Jefe de Bascula recibe los documentos que ampara la mercancía (Manifiesto de Carga, Carta Porte Internacional y Planilla o Documento Consolidador), ingresa la información contenida en ellos en el sistema informático de la empresa, verificando la Placa del vehículo, empresa de transporte a la que pertenece el vehículo, Nombre del conductor, numero de cédula, peso del vehículo (El que aparece en el monitor), para realizar la primera pesa y enturnar el vehiculo para el descargue de la mercancía.

En este proceso recae la primera responsabilidad de revisión de la información de los documentos, un error en el procesamiento de la información traerá como consecuencia una serie de problemas en los siguientes procesos de apoyo.

- **Proceso elaboración de depósito**

Para la creación de un deposito en el sistema “ADMINISTRADOR” de la empresa se tendrá que revisar detalladamente los documentos de transporte (Manifiesto Consolidador, Manifiesto de Carga Internacional, Carta Porte Internacional.) y posteriormente ingresar al sistema si el vehículo es “grande o pequeño”, el nombre del importador, nombre del intermediario, número y fecha del Manifiesto del Puente, número y fecha de Carta Porte, la cantidad de bultos y valor de la mercancía que aparece en la Carta Porte, el peso neto según Carta Porte, la empresa de transporte, el número de Manifiesto pre impreso, la cantidad de bultos amparados por cada manifiesto, digitar la hora de ingreso del vehículo y la placa del vehículo.

Un error en la creación del depósito, conlleva a errores y malos entendidos en la realización de la guía de ingreso y la elaboración de la Planilla de recepción, estos errores no pueden ser modificados en el momento debido a que la única persona que los corrige del sistema “ADMINISTRADOR” es la ingeniera en sistemas, quien no labora internamente, sino que tiene que ser localizarla por vía celular para buscar solucionar el problema, entorpeciendo los demás procesos de apoyo y retardando las actividades de la empresa.

- **Proceso elaboración planilla de recepción**

La planilla de recepción es un documento que se elabora en el sistema informático SYGA, siendo de vital importancia para informar a la DIAN sobre el ingreso de un embarque al depósito con sus características, de igual forma dar a conocer las inconsistencias encontradas en el ingreso y descargue de la mercancía, y cumplir

con las exigencias impuestas por la Autoridad Aduanera (DIAN) evitando infracciones y castigos monetarios para la empresa.

Una vez ingresada y descargada la mercancía en el depósito, se realiza la Planilla de Recepción para los intereses del cliente, este necesita que el depósito informe a la DIAN sobre la mercancía que ingreso para efectos de nacionalización de la carga.

En este proceso se encuentran motivos de insatisfacción por parte de los clientes, debido a que solicitan la Planilla de Recepción y esta no está elaborada, se observa que no hay una eficiente y oportuna prestación de este servicio.

- **Proceso de elaboración de tarjeta de control Y Stickers de identificación.**

Este proceso permite Identificar claramente las mercancías y cumplir con las obligaciones de un depósito según la Legislación Aduanera para evitar multas y sanciones.

La identificación de las mercancías permite localizar los depósitos que estén o no nacionalizados y saber con claridad la cantidad de mercancía que existe. La tarjeta de control es impresa por medio del sistema “ADMINISTRADOR” de la empresa y el sticker es elaborado manualmente.

- **Proceso anulación Guías**

El objetivo de este proceso es el de corregir los datos en la elaboración de guías de ingreso y egreso en caso de errores presentados por la mala digitación del responsable o por errores presentados por causa del sistema.

Este proceso de apoyo es de gran importancia en ocasiones en que se incurra en errores en el despacho de mercancía y/o en la elaboración de la guía de egreso, la única persona que tiene acceso a corregir o anular una guía de egreso en el sistema “Administrador” es el Jefe de Comercio Exterior y Logística quien maneja un código de acceso para la realización de este proceso.

- **Proceso elaboración carpetas de depósitos**

Este proceso tiene como propósito adjuntar la documentación que avala la mercancía transportada (copias) y así tener un control de cada depósito y agilizar la localización de las mercancías.

Este proceso tiene mucha relación con el área de Facturación, debido a que las mercancías ingresadas el día anterior se tienen que facturar en base al valor de la mercancía en los documentos de transporte, y para tal efecto se tiene que

elaborar las carpetas consignando la información y la documentación perteneciente a la mercancía de los diferentes clientes.

Este proceso de apoyo es un complemento de las diferentes actividades que se realizan en la empresa, el manejo del archivo de los diferentes depósitos de mercancías comienza desde el mismo momento de su elaboración de las carpetas, por lo cual, se necesita ingresar la información precisa de la mercancía sin incurrir en errores en el momento de elaborarlas.

- **Proceso registro del libro de control de mercancías.**

El libro de control de mercancías contribuye para localizar rápidamente las diferentes carpetas de los depósitos ingresados durante el transcurso del año y si estos tienen saldo de mercancías en bodega o no; este es un proceso de apoyo que hay que estar diligenciándolo todos los días, primero ingresando la información de la mercancía que entro en el depósito el día anterior y segundo descargando carpetas de las mercancías nacionalizadas y que tienen saldo cero en bodega, estas carpetas pasan al archivo después de ingresar la información de que ya no existe ningún saldo del depósito en bodega.

Mediante el libro de control se busca tener mayor control de las mercancías ingresadas durante el transcurso del año. El libro de control de Mercancías está compuesto por cien (100) páginas; y cada una está conformada por veintidós (22) renglones; lo que abarca un total de dos mil doscientos (2.200) depósitos.

- **Proceso de reportes de inventarios enviados a clientes**

Proporcionar información exacta a los clientes de ALMAFRONTERA LTDA; sobre la cantidad existente de sus mercancías en nuestras bodegas, ya sean saldos parciales o totales, es de vital importancia debido a que permite no incurrir en errores y malos entendidos en el momento en que los clientes realicen una orden de despacho de sus mercancías.

Este proceso de apoyo contribuye para manejar un mayor control interno de la mercancías y ofrecer un valor agregado a nuestros clientes para que estén informados cada semana sobre la existencia de las mercancías y evitar malos entendidos con los clientes.

- **Proceso de cargue de la mercancía.**

La mercancía que se vaya a cargar debe estar debidamente nacionalizada y amparada por la Declaración de Importación, junto con la Orden de cargue que describa la mercancía, la cantidad y el conductor quien vaya a cargarla.

Este proceso de apoyo es de mucha responsabilidad debido a que se despacha mercancía de los clientes y debe ser cargada correctamente conforme a los documentos que son enviados por ellos. El despachar mercancía incorrectamente, ocasiona pérdidas para el cliente y para el depósito, por lo cual la persona encargado del despacho físico de la mercancía debe estar informado con los documentos que la describa y mantener un permanente contacto con el personal operativo de oficina en el proceso de cargue.

En este proceso se ha observado que se cae en errores debido a la escasa comunicación que se maneja entre los distintos patios y la oficina en donde se reciben los documentos para el cargue de la misma.

- **Proceso de descargue de la mercancía.**

Una vez ingresada la mercancía al depósito y estando conforme con la documentación recibida; se tendrá que verificar que la mercancía se encuentre en perfecto estado y que se encuentre conforme a los documentos que la amparan.

En este proceso de descargue tendrá que estar presente el conductor a quien se le entregara una guía de ingreso luego de descargar la mercancía y en la cual se expresara el estado de la mercancía y del embalaje, y de igual forma reportar faltantes o anomalías si es el caso en la Planilla de Recepción diligenciada en el sistema SYGA; Por lo anterior es importante que esté presente el conductor al momento del descargue.

Una dificultad que se observa en las instalaciones de la empresa es la falta de espacio para almacenar mercancías, pese a ser uno de los depósitos más grandes de la ciudad de Ipiales; debido a este motivo se retrasa el descargue de los vehículos hasta dos días perjudicando a los conductores, a los clientes y a la empresa.

- **Proceso de control de equipos de cargue y descargue de mercancías (montacargas)**

Este proceso de control y mantenimiento del Montacargas permite garantizar un servicio oportuno y adecuado a nuestros clientes, evitando que se presente cualquier tipo de contratiempo que afecte la integridad de ALMAFRONTERA o de la persona a cargo.

El mantenimiento del montacargas se lo debe registrar en una tarjeta de control, cada vez que se haga una revisión o un cambio de sus partes se tendrá que registrar para llevar un control preciso de su funcionamiento y mantenimiento.

La empresa posee únicamente dos Montacargas para el cargue y descargue de la mercancía que venga unitarizada o suelta en pallets y/o huacales; El descargue y cargue de contenedores se lo realiza con el HAMMAR el cual se lo contrata, en Ipiales existe solamente dos vehículos con capacidad de manejar contenedores.

- **Proceso de control de fotocopidora**

Este proceso permite establecer un control del servicio de fotocopidora llevando el registro adecuado de todos los movimientos y Prestando así una atención de solicitud de fotocopias de documentos de la empresa y clientes externos.

El servicio de fotocopiado es imprescindible dentro de las funciones de la empresa, debido a que se deben manejar una gran cantidad de documentos que ingresan, empezando por los documentos de transporte de los cuales las copias originales son entregadas a los clientes y por lo tanto se tienen que sacar copias para el archivo de bodega; de igual forma el área administrativa de la empresa se apoyan de este servicio de fotocopiado que tiene la empresa para llevar el registro de sus diferentes actividades y poder soportar alguna información con las copias de los documentos que se quieran tramitar o entregar a los clientes.

El servicio de fotocopiado se convierte en una actividad necesaria para poder prestar un servicio eficiente a los clientes, por tal razón se lleva un control interno y externo del número de copias que se sacan y discriminar los ingresos y créditos generados por este servicio.

La empresa cuenta con dos fotocopadoras de modelos viejos en donde una de ellas ya dejó de funcionar por el daño en la tarjeta de control, y la segunda fotocopadora trae un desgaste importante de sus partes que perjudica su funcionalidad, por tal motivo este servicio tiene que estar constante y en el momento en que se daña, perjudica y retrasa el normal funcionamiento de los procesos misionales y de apoyo de la empresa.

- **Proceso de control y mantenimiento de equipos de seguridad industrial (extinguidores)**

Los equipos de seguridad industrial buscan prevenir los peligros e incendios que podrían ocurrir en las instalaciones de ALMAFRONTERA LTDA. De igual forma se busca cumplir con los requisitos establecidos por la Autoridad Aduanera para evitar infracciones y castigos monetarios.

Los extinguidores son una medida de seguridad industrial y están distribuidos estratégicamente por las cinco bodegas cubiertas del depósito y dentro de las oficinas operativas y administrativas de la empresa.

Estos equipos de seguridad industrial (extinguidores) se deben revisar continuamente en las zonas que están ubicados e inspeccionar, mantener y probar continuamente los extinguidores.

6.2 Características más relevantes del proceso operativo y administrativo de la empresa ALMAFRONTERA LTDA.

Los procesos principales dentro del funcionamiento interno de la empresa son la recepción de mercancías de importación y el despacho de las mismas una vez cumplan con los términos de nacionalización (Gráficos 2 y 3). De otra parte el proceso de facturación y cobro de cartera (Gráficos 11 y 39) son actividades de gran importancia mediante la cual se obtienen los recursos necesarios para el funcionamiento de la empresa.

Los procesos generales de ALMAFRONTERA LTDA, son las principales actividades del funcionamiento de la empresa, desde el momento en que ingresa la mercancía hasta la salida total o parcial de la misma los cuales están descritos en el manual de procesos y procedimientos siendo la base primordial del funcionamiento interno de un depósito público habilitado.

La importancia de cumplir a cabalidad cada actividad dentro de los diferentes procesos y procedimientos influye en la prestación de un excelente servicio y de que se pueda ajustar a las exigencias de la autoridad aduanera “DIAN”.

6.3 Análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas).

El propósito del análisis DOFA es el de identificar y evaluar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en las áreas funcionales de ALMAFRONTERA LTDA., especialmente en el servicio de almacenamiento de mercancías, con relación a su ámbito interno, manejo y gestión de la parte física y documentaria de la carga que inciden en el comportamiento de la empresa, en la que se logre identificar los factores claves y posteriormente se puedan plantear estrategias de mejora que conlleven al fortalecimiento y competitividad de la empresa.

MATRIZ DOFA

DEBILIDADES

1. La empresa no cuenta con medidas de control establecidas para el debido almacenamiento e identificación de los depósitos de las mercancías.
2. No cuenta con medidas de seguridad para el personal de cuadrilla y las personas que ingresan en el depósito.

3. No existe un control en el ingreso de personas a las instalaciones de la empresa.
4. Para el almacenamiento de mercancías no se cuenta con el suficiente espacio requerido entre las diferentes cargas de mercancías, y se presenta un mal apilamiento de las cargas.
5. La empresa no cuenta con normas de seguridad industrial.
6. Sobrecarga de trabajo y horas extras del personal operativo de la empresa.

OPORTUNIDADES

1. El depósito se encuentra en la ciudad de Ipiales zona fronteriza con el Ecuador, en la cual existe bastante tránsito de mercancías de importación, como principal entrada a territorio aduanero nacional.
2. En la ciudad de Ipiales existen treinta y cinco “35” sociedades de intermediación aduanera (SIA) y 25 empresas de transporte, reflejando el gran flujo que tiene este renglón económico en la ciudad de Ipiales y que complementan la actividad comercial de la empresa.
3. Existe en el mercado un sistema de gestión y administración de la seguridad y control de todas las actividades de la compañía, llamado BASC, para el mejoramiento continuo de los estándares de seguridad aplicados en las empresas. Siendo una oportunidad para mejorar los procesos operativos y administrativos de la empresa.

FORTALEZAS

1. La empresa cuenta con los espacios y medios necesarios para el almacenamiento de mercancía de importación (2.500 m² de bodegas cubiertas, 10.000 m² de patios y parqueaderos, bascula con capacidad de 100 TN, dos montacargas con capacidad de 5 TN cada una.)
2. El personal que labora en la empresa es seleccionado través de SOLET, empresa que presta su asesoría en la selección de personal idóneo de acuerdo al perfil requerido.
3. Cuenta con vigilancia privada las veinticuatro horas del día y los siete días de la semana.

4. Se cuenta con una conexión satelital con acceso a Internet ilimitado 7 días a la semana y 24 horas al día.
5. La empresa cuenta con área de almacenamiento de contenedores más grande de Ipiales (10.000 m2 de patios y parqueaderos).

AMENAZAS

1. En Ipiales existen siete depósitos públicos habilitados para el almacenamiento de mercancías de importación generándose gran competencia.
2. Existencia de una sola vía de acceso en la frontera con el Ecuador lo que conlleva a trancones y accidentes, generando retrasos a los transportadores en su llegada a su respectivo deposito.
3. Ineficiencia en la gestión documentaria por parte de las aduanas en frontera de los países del Ecuador y de Colombia, provocando saturación vehicular y de carga en altas horas de la tarde y noche.
4. Inestabilidad económica y política de los países de Ecuador y Colombia

6.4 Formulación de estrategias.

La Matriz DOFA nos permitirá plantear estrategias encaminadas al mejoramiento interno de la empresa, para fortalecer las debilidades que se detecten y contrarrestar las amenazas del mercado.

Estrategias FO

F1-O1 Almafrontera Ltda., se encuentra en el principal puerto seco del sur colombiano en la frontera con el Ecuador por el cual hay gran tránsito de mercancías de importación y que necesitan ser ubicadas en un depósito habilitado durante su nacionalización, siendo los depósitos una valiosa herramienta dentro de la logística que manejan los importadores y usuarios del comercio exterior.

F1-F5-O2 En el comercio internacional se necesita de la estrecha comunicación que deben manejar los depósitos de mercancía frente a la Sociedades de Intermediación Aduanera, Empresas Transportadoras y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales; por lo cual, la buena relación entre estas empresas contribuye a fortalecer su actividad comercial y el desarrollo eficiente y eficaz de cada proceso que enmarca el comercio internacional.

F1-F2-F3-O5 La empresa cuenta con una excelente infraestructura y medios logísticos que necesitan la adopción de un sistema de gestión y administración de la seguridad y control “BASC” de todas las actividades de Almafrontera Ltda., convirtiéndolo en una ventaja competitiva frente a los demás depósitos.

Estrategias FA

F1-A1 Explotar al máximo la infraestructura y los medios con que cuenta la empresa para ofrecer a los clientes y usuarios de comercio exterior la mejor y más amplia bodega de almacenamiento de la ciudad de Ipiales.

F1-A2-A3 Debido a la ineficiencia en aduanas y a los trancones en frontera, conlleva a aglomerarse los vehículos en altas horas de la tarde y noche para lo cual la empresa posee 10.000 m² de patios y parqueaderos para ubicar los vehículos que llegan tarde y poder custodiar la mercancía que ingresa al depósito y descongestionar el flujo vehicular al momento del ingresa de la mercancía.

Estrategias DA

D1-D2-D3-D5-A1 Mejorar el funcionamiento interno de ALMAFRONTERA LTDA., elaborando un manual de procesos y procedimientos misionales y de apoyo que desarrolla la empresa, buscando prestar el mejor servicio a los clientes y usuarios del comercio exterior, en la ciudad de Ipiales.

D6-A1 Disminuir la sobrecarga de trabajo y horas extras en la recepción y despacho de mercancías, organizando turnos entre el personal de bodega para no saturar de carga laboral a los empleados operativos de la empresa y estos puedan rendir satisfactoriamente en la parte laboral que se verá reflejado en el buen rendimiento de la empresa frente a su competencia.

Estrategias DO

D2-D3-D5-O3 La adopción de un sistema integral de gestión y administración de seguridad industrial llamado BASC, fortalecen todas las actividades operativas y administrativas de la empresa, a demás de ser una ventaja competitiva y un atractivo hacia los usuarios del comercio exterior.

D6-O3 ALMAFRONTERA LTDA., se encuentra en una zona fronteriza de gran flujo de mercancías, existiendo una gran actividad comercial entre los dos países, por lo tanto la empresa necesita mejorar sus diferentes debilidades mediante el debido control de los procesos y procedimientos que se desarrolla internamente, esto con el motivo de prestar un excelente servicio a los usuarios del comercio exterior.

Cuadro 1. Matriz DOFA		
<p>D O F A</p> <p>ALMAFRONTERA LTDA.</p>	<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En Ipiales existe siete depósitos públicos habilitados para el almacenamiento de mercancías de importación generándose gran competencia. 2. Existencia de una sola vía de acceso en la frontera con el Ecuador lo que conlleva a trancones y accidentes, generando retrasos a los transportadores en su llegada a su respectivo depósito. 3. Ineficiencia en la gestión documentaria por parte de las aduanas en la frontera de los países del Ecuador y de Colombia, provocando saturación vehicular y de carga en altas horas de la noche. 4. Inestabilidad económica y política de los países de Ecuador y Colombia. 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El depósito se encuentra en la ciudad de Ipiales zona fronteriza con el Ecuador, en la cual existe gran tránsito de mercancías de importación, como principal entrada a territorio aduanero nacional. 2. En la ciudad de Ipiales existe 35 sociedades de Intermediación Aduanera (SIA) y 25 empresas de transporte, reflejando el gran flujo que tiene este renglón económico en la ciudad de Ipiales, y que complementan la actividad comercial de la empresa. 3. Existe en el mercado un sistema de gestión y administración de la seguridad y control de todas las actividades de la compañía, llamado BASC, para el mejoramiento continuo de los estándares de seguridad aplicados en las empresas. Siendo una oportunidad para mejorar los procesos operativos y administrativos de la empresa.
<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa no cuenta con medidas de control establecidas para el debido almacenamiento e identificación de los depósitos de mercancías. 2. No cuenta con medidas de seguridad para el personal de cuadrilla y las personas que ingresan en el depósito. 3. No existe un control en el ingreso de personas a las instalaciones de la empresa. 4. Para el almacenamiento de mercancías no se cuenta con el suficiente espacio requerido entre las diferentes cargas de mercancías, y se presenta un mal apilamiento de las cargas. 5. La empresa no cuenta con normas de seguridad industrial. 6. Sobrecarga de trabajo y horas extras del personal operativo de la empresa. 	<p>Estrategias DA</p> <p>D1-D2-D3-D5-A1 Mejorar el funcionamiento interno de ALMAFRONTERA LTDA., elaborando un manual de procesos y procedimientos misionales y de apoyo que desarrolla la empresa, buscando prestar el mejor servicio a los clientes y usuarios del comercio exterior, en la ciudad de Ipiales.</p> <p>D6-A1 Disminuir la sobrecarga de trabajo y horas extras en la recepción y despacho de mercancías, organizando turnos entre el personal de bodega para no saturar de carga laboral a los empleados operativos de la empresa y estos puedan rendir satisfactoriamente en la parte laboral, que se verá reflejado en el buen rendimiento de la empresa frente a su competencia.</p>	<p>Estrategias DO</p> <p>D2-D3-D5-O3 La adopción de un sistema integral de gestión y administración de seguridad industrial llamado BASC, fortalecen todas las actividades operativas y administrativas de la empresa, además de ser una ventaja competitiva y un atractivo hacia los usuarios del comercio exterior.</p> <p>D6-03 ALMAFRONTERA LTDA., Se encuentra en una zona fronteriza de gran flujo de mercancías, existiendo gran actividad comercial entre los dos países, por lo tanto la empresa necesita mejorar sus diferentes debilidades mediante el debido control de los procesos y procedimientos que se desarrolla internamente, esto con el motivo de prestar un excelente servicio a los usuarios del comercio exterior.</p>

Cuadro 1. Matriz DOFA

<p style="text-align: center;">D O F A</p> <p style="text-align: center;">ALMAFRONTERA LTDA.</p>	<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En Ipiales existe siete depósitos públicos habilitados para el almacenamiento de mercancías de importación generándose gran competencia. 2. Existencia de una sola vía de acceso en la frontera con el Ecuador lo que conlleva a trancones y accidentes, generando retrasos a los transportadores en su llegada a su respectivo depósito. 3. Ineficiencia en la gestión documentaria por parte de las aduanas en la frontera de los países del Ecuador y de Colombia, provocando saturación vehicular y de carga en altas horas de la noche. 4. Inestabilidad económica y política de los países de Ecuador y Colombia. 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El depósito se encuentra en la ciudad de Ipiales zona fronteriza con el Ecuador, en la cual existe gran tránsito de mercancías de importación, como principal entrada a territorio aduanero nacional. 2. En la ciudad de Ipiales existe 35 sociedades de Intermediación Aduanera (SIA) y 25 empresas de transporte, reflejando el gran flujo que tiene este renglón económico en la ciudad de Ipiales, y que complementan la actividad comercial de la empresa. 3. Existe en el mercado un sistema de gestión y administración de la seguridad y control de todas las actividades de la compañía, llamado BASC, para el mejoramiento continuo de los estándares de seguridad aplicados en las empresas. Siendo una oportunidad para mejorar los procesos operativos y administrativos de la empresa.
<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa cuenta con los espacios y medios necesarios para el almacenamiento de mercancías de importación (2.500 m2 de bodegas cubiertas, 10.000 m2 de patios y parqueaderos, báscula con capacidad de 100 toneladas, dos montacargas con capacidad de 5 toneladas cada uno). 2. El personal que labora en la empresa es seleccionado a través de SOLET, empresa que presta su asesoría en la selección de personal idóneo de acuerdo al perfil requerido. 3. Cuenta con vigilancia privada las 24 horas del día y los siete días de la semana. 4. Se cuenta con conexión satelital con acceso a internet ilimitado los siete días de la semana. 5. La empresa cuenta con área de almacenamiento de contenedores más grande de Ipiales (10.000 m2 de patios y parqueaderos). 	<p>Estrategias FA</p> <p>F1-A1 Explotar al máximo la infraestructura y los medios con que cuenta la empresa para ofrecer a los clientes y usuarios del comercio exterior la mejor y más amplia bodega de almacenamiento de la ciudad de Ipiales.</p> <p>F1-A2-A3 Debido a la ineficiencia en aduanas y a los trancones en frontera conlleva a aglomerarse los vehículos en altas horas de la tarde y noche para lo cual la empresa posee 10.000 m2 de patios y parqueaderos para ubicar los vehículos que llegan tarde y poder custodiar la mercancía que ingresa al depósito y poder descongestionar el flujo vehicular al momento del ingreso de la mercancía.</p>	<p>Estrategias FO</p> <p>F1-O1 Alma frontera Ltda., se encuentra en el principal puerto seco del sur colombiano en la frontera con el Ecuador y por el cual hay gran tránsito de mercancías de importación y que necesitan ser ubicadas en un depósito habilitado durante su nacionalización, siendo los depósitos una valiosa herramienta dentro de la logística que manejan los importadores y usuarios del comercio exterior.</p> <p>F1-F5-O2 En el comercio internacional se necesita de la estrecha comunicación que deben manejar los depósitos de mercancías frente a la Sociedad de Intermediación Aduanera, Empresas de Transporte, y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales; por lo cual, la buena relación entre estas empresas contribuye a fortalecer su actividad comercial y el desarrollo eficiente y eficaz de cada proceso que enmarca el comercio internacional.</p> <p>F1-F2-F3-O5 La empresa cuenta con una excelente infraestructura y medios logísticos que necesitan la adopción de un sistema de gestión y administración de seguridad y control BASC de todas las actividades de Almafrontera Ltda., convirtiéndose en una ventaja competitiva frete a los demás depósitos.</p>

6.5 ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN LA OPERATIVIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA

Durante la pasantía se ha observado diferentes falencias que perjudican el buen funcionamiento de los procesos y procedimientos de la empresa, y muchas de las cuales se han ido modificando y ajustándose para la prestación de un buen servicio y adoptar una nueva imagen de la empresa hacia los clientes y usuarios del comercio exterior. A continuación se describirá los cambios de mejoramiento que se han incorporado en la empresa durante la pasantía y se plantearán unas sugerencias adicionales de mejoramiento.

6.5.1 Acciones de mejoramiento durante la práctica

- Implementación de uniformes al personal administrativo y operativo de la empresa; de igual forma se dotó de camisas y camisetas a las cuadrillas de bodegas de importaciones y exportaciones, identificados como empleados de ALMAFRONTERA LTDA.
- Se contrató vigilancia privada.
- Se restringió el acceso de personas sin una autorización previa de oficina, garantizando el ingreso de personas que tengan la identificación de la empresa.
- Para controlar el despacho de mercancías se realizó un documento (paz y salvo) que servirá de control para la salida de los vehículos que cargaron mercancías, este documento se relaciona los datos del conductor, placas del vehículo, clase de mercancía y cantidad, fecha de salida y la firma del Jefe de bodega o del auxiliar de oficina con sello de la empresa, autorizando su salida de las instalaciones.
- Se realizaron reuniones semanales (Lunes) con el personal operativo y administrativo con el fin de tratar situaciones que se presentaron en el transcurso de la semana o temas relacionados con el funcionamiento de la empresa, con el propósito de hacer los correctivos necesarios.
- Se adquirió dos radiotransmisores de alta frecuencia para aumentar la comunicación entre los diferentes espacios de la bodega y haya un mayor flujo de información entre la oficina de comercio exterior y el resto de las bodegas, completando así cuatro radiotransmisores y un radio parlante, siendo fundamentales para el buen funcionamiento de la operatividad de la empresa.

- Se implementó una rejilla que divide las bodegas de la empresa y las oficinas administrativas y operativas, con el fin de evitar el ingreso de personal no autorizado y evitar posibles daños y robos que le pueda suceder a la mercancía.
- Para controlar el buen manejo y almacenamiento de las mercancías se realizaron controles semanales a los siete espacios distribuidos en bodega (seis bodegas cubiertas, un patio y parqueadero) encargando a una persona en cada zona con capacidad para controlar la buena distribución de las mercancías y estar al tanto de lo que cargan y descargan, y de igual forma identificar y actualizar la información perteneciente a su nacionalización; para controlar el cumplimiento de esta actividad se realizan controles semanales de cada espacio, calificando al responsable del espacio de almacenamiento.
- Semanalmente se envía un control de inventario a cada cliente sobre el saldo de sus mercancías y de aquellas que están sin nacionalizar y están prontas a terminar su periodo de permanencia en el depósito; esto con el fin de evitar inconvenientes y malos entendidos con los clientes.
- Quincenalmente se realizaron conferencias de capacitación y motivación del personal de la empresa, con la presencia de los diferentes trabajadores operativos y administrativos, como de gerencia.
- Se realizaron estrategias publicitarias, tanto radiales como impresas.
- La misión, visión, valores corporativos se enviaron a enmarcar para ubicarlos en las diferentes áreas de oficina a la vista de los diferentes clientes de la empresa, para el conocimiento general de las personas que ingresan al depósito.

6.5.2 Acciones de mejoramiento a considerar

- En la oficina operativa se realizan diferentes procesos de gran importancia para con los clientes y para con la empresa que en los cuales se necesita de cuatro personas capacitadas y responsables que se hagan a cargo de los procesos de la siguiente forma:
 - Elaboración de la guía de ingreso de mercancías, elaboración de stickers y tarjetas de control.
 - Recepción y verificación de ordenes de cargue, y elaboración de guías de despacho.

- Recepción y verificación de documentos de transporte y elaboración de la Planilla de Recepción de la mercancía elaborada por el depósito.
- Elaboración de carpetas de los diferentes depósitos y manejo de archivo de documentación y las actividades que se deriven del proceso de facturación.

Anteriormente se describen cuatro responsabilidades que se deberían distribuir y responsabilizar para cuatro personas, con el fin de evitar congestión laboral y aglomeración de personas solicitando una oportuna atención, de igual forma contribuye a un buen flujo de información entre los diferentes empleados de la empresa y evita recaer en errores que conllevan a sanciones drásticas a la empresa.

- Realizar estrategias publicitarias en radio y televisión en el vecino país del Ecuador (Tulcán).
- Actualizar el Manual de Procesos y Procedimientos cuando sea necesario, realizar los cambios pertinentes en los diferentes procesos y complementar el manual con procesos que considere Gerencia para su implementación y control; el presente manual para que tenga validez y cumpla de la mejor manera con su objetivo, requiere de revisiones periódicas para su actualización, ya que el propósito a corto plazo, es enfocarlo como documento de calidad; sus modificaciones, deben ser sugeridas a la oficina de Control Interno, para su análisis, aprobación e implementación.
- En el Manual de Procesos y Procedimientos, dentro de la responsabilidad de actividades de cada proceso se estima un tiempo de ejecución de cada actividad, el cual puede variar dependiendo de la situación en que se encuentre, por lo tanto es un acercamiento a la ejecución ideal de cada procedimiento y proceso.
- Almafrontera Ltda. siendo un depósito público habilitado y que juega un papel importante en el proceso logístico del comercio internacional, deberá servir de plataforma para la formación integral de estudiantes afines a la materia, y que estos contribuyan al desarrollo de investigaciones que aportan, fortalecen y mejoran la funcionalidad de la empresa.
- Ubicar una persona de cuadrilla en portería con una previa capacitación para controlar y revisar las mercancías que se despachan, comunicándose con la oficina de comercio exterior y logística cuando detecte alguna anomalía, debe identificar los siguientes documentos:
 - Guía de egreso de mercancías.

- Declaración de importación.
- Tiquete de báscula.
- Paz y salvo.
- Guía de movilización (productos perecederos).

Además de revisar la información de los documentos con la mercancía que se cargo, se deberá registrar el nombre del conductor, placas, clase de mercancía y la hora en que el vehículo sale de las instalaciones de la empresa. Este proceso se lo debe considerar como apoyo en el despacho de mercancías debido a que se ha estado cayendo en problemas, como, despachando mercancías que no son, saliendo los vehículos sin la totalidad de los documentos, cargando mercancía que no ampara la declaración; por lo cual es importante que en última instancia se controle el despacho de mercancías y haya un mayor flujo de información entre la oficina operativa y portería.

- Cuando las mercancías de importación traen consigo inspección documentaria o física, se deberá asignar a una persona de cuadrilla la responsabilidad de ubicar los vehículos o contenedores en el área habilitada para dichas inspecciones o dado el caso en que no se encuentre espacio disponible ubicarlas en parqueadero con el propósito de que esta persona colabore al personal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales “DIAN” y a la vez informe la inmediata ubicación de estos vehículos a los funcionarios de la empresa colaborando con los requerimientos que se necesiten en su momento. Además, una vez ingrese el vehículo o contenedor con mercancía que tenga seguimiento este deberá inmediatamente identificarlas con un sticker consignando la información pertinente a la carga, para evitar problemas con la autoridad aduanera.
- Para la gran carga laboral que tienen los empleados operativos se recomienda realizar turnos nocturnos entre ellos debido a que la acumulación de trabajo y las altas horas laborales pueden llevar al trabajador a un estado de estrés y verse reflejado en la labor que desempeña dentro de la empresa.
- Al ingresar vehículos con seguimiento, la persona encargada de bascula, quien es la primera de recibir los documentos deberá informar a todo el personal operativo por medio de las diferentes extensiones telefónicas, todo esto con el fin de que se conozca sobre el ingreso de esta mercancía y poder brindar una información concreta a la persona quien la necesite.
- En la empresa se ha observado la necesidad de adoptar una fotocopiadora nueva debido a la gran cantidad de copias que sacan mensualmente de los documentos pertinentes de la empresa y que actualmente posee dos copadoras, una dañada y otra que no abastece las necesidades de

fotocopiado; por lo cual se recomienda la Canon NP 6221 siendo una copiadora análoga con la habilidad de manejar trabajos de copiado de múltiples paginas a una velocidad de 21 páginas por minuto haciendo de esta la copiadora perfecta para llenar las necesidades de múltiples usuarios.

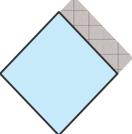
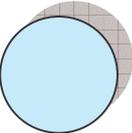
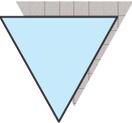
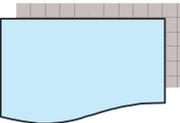
- Actualmente la empresa ha comenzado un proceso de certificación de seguridad industrial “BASC”, mediante el cual se busca lograr un sistema integral de gestión y administración de la seguridad y control de todas las actividades de la compañía, y para el mejoramiento continuo de los estándares de seguridad aplicados en la empresa. Por lo anterior el presente Manual de Procesos y Procedimientos realizado a las áreas operativas y administrativas de la empresa contribuye en gran medida al desarrollo de certificación que se está realizando; este documento escrito de las diferentes actividades de la empresa servirá de referencia para cualquier trabajador vinculado en ella.

7. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS.

7.1 SIMBOLOGÍA UTILIZADA

Para una mayor comprensión de los procedimientos, a continuación se representa gráficamente la simbología utilizada en el levantamiento de los mismos.

Cuadro 2. Simbología utilizada.

SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
	Indicador de inicio de un procedimiento
	Forma utilizada en un diagrama de flujo Para representar una tarea o actividad
	Forma utilizada en un diagrama de flujo Para representar una actividad predefinida expresada en otro Diagrama.
	Forma utilizada en un diagrama de flujo Para representar una actividad de decisión o de conmutación.
	Conector. Úsese para representar en un Diagrama de Flujo una entrada o una salida de una parte de un Diagrama de Flujo a otra dentro de la misma página.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una actividad combinada
	Documento. Representa la información escrita pertinente al proceso.
	Conector utilizado para representar el fin de un procedimiento.

7.2 OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual de Procesos tiene como objetivo principal fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento a la cultura de Autocontrol y del mismo sistema de Control Interno. Los procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades misionales y de soporte de **ALMAFRONTERA**, con el fin de dotar a la misma entidad, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales.

Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta, que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo de las dependencias, en razón de las necesidades que se deriven de la realización de las actividades misionales de **ALMAFRONTERA**.

En este sentido, el Manual de Procesos y Procedimientos está dirigido a todas las personas que bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas a la empresa; y se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, y para ayudar, conjuntamente con el Control Interno, en la consecución de las metas de desempeño y rentabilidad, asegurar la información y consolidar el cumplimiento normativo.

Este documento describe los procesos operativos y administrativos, y expone en una secuencia ordenada las principales operaciones o pasos que componen cada procedimiento, y la manera de realizarlo. Contiene además, diagramas de flujo que expresan gráficamente la trayectoria de las distintas operaciones, e incluye las dependencias administrativas que intervienen, precisando sus responsabilidades y la participación de cada cual.

Para que tenga validez y cumpla de la mejor manera con su objetivo, este Manual requiere de revisiones periódicas para su actualización, ya que el propósito a corto plazo, es enfocarlo como documento de calidad; sus modificaciones, deben ser sugeridas a la oficina de Control Interno, para su análisis, presentación a la instancia correspondiente, aprobación e implementación.

Sus contenidos aprobados, deben ser de cumplimiento aprobatorio para todo el personal actuante.

7.3 JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL

Es importante señalar que los Manuales de Procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud, en el conjunto de los trabajadores, en materia

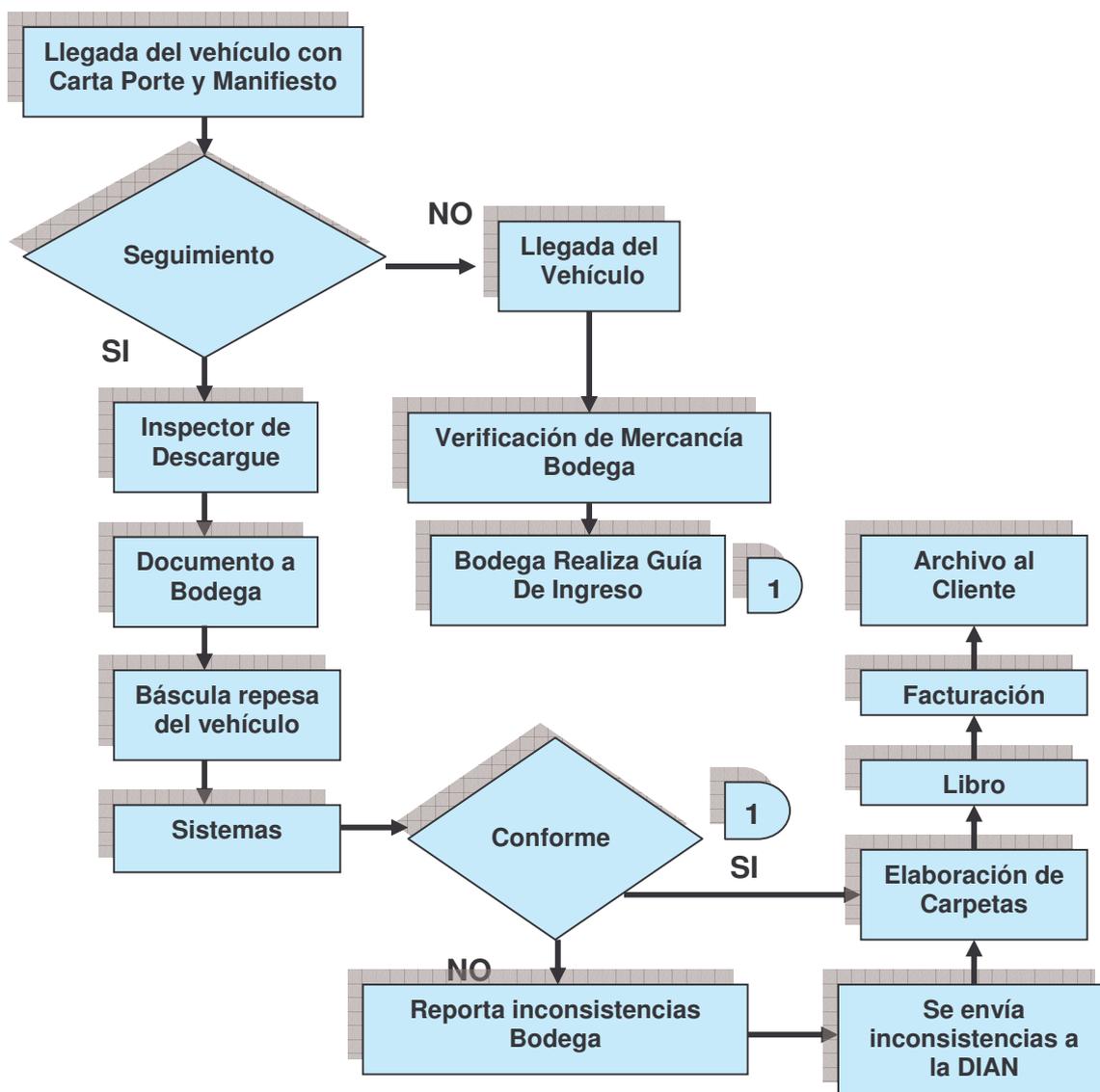
no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las prácticas definidas en la organización.

El Manual de Procesos, es una herramienta que permite a la Organización, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

7.4 MAPA DE PROCESOS GENERALES

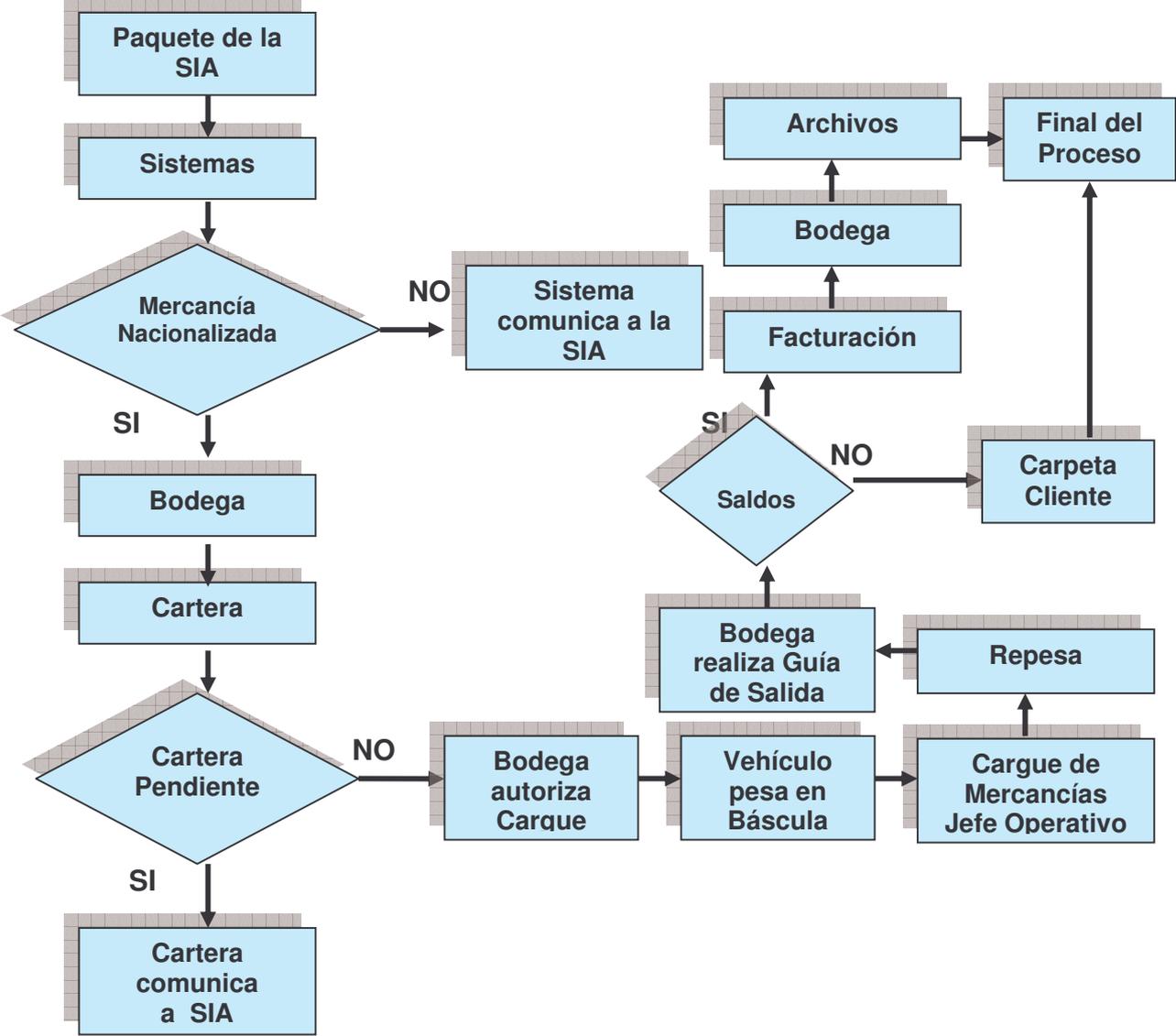
A continuación se describe los procesos generales de ALMAFRONTERA LTDA, siendo las principales actividades del funcionamiento de la empresa, desde el momento en que ingresa la mercancía hasta la salida total o parcial de la misma.

Grafico 2. PROCESO DE INGRESO DE MERCANCÍA DE IMPORTACIÓN



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Grafico 3. PROCESO DE SALIDA DE MERCANCIAS NACIONALIZADAS



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.5 PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO

El presente manual de procesos y procedimientos se encuentra dividido en dos, así; los procesos misionales y de apoyo.

Se denomina procesos misionales aquellos que describen las actividades o funciones centrales de **ALMAFRONTERA LTDA**, estos muestran el que hacer de la entidad y que encaminan el cumplimiento de la misión de la misma.

Los procesos de apoyo son aquellos generalmente administrativos y como su nombre lo indican apoyan las actividades misionales de la empresa.

Cada proceso misional y de apoyo ha sido objeto de concertación y mejoramiento durante esta vigencia y adicionalmente se han establecido los puntos de control que determinan las herramientas para efectuar el debido autocontrol y evaluación por parte de cada empleado y de verificación por parte de los directivos de la empresa.

Cuadro 3. PROCESOS MISIONALES

NOMBRE DEL PROCESO	HERRAMIENTAS
Proceso de Ingreso de mercancías de Importación.	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Proceso de salida de mercancías nacionalizadas.	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Proceso informe de inconsistencias	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Proceso de Mercancía en abandono	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Proceso de Mercancía con seguimiento	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Proceso de ingreso de dinero.	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades
Proceso de egreso de dinero	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades
Elaboración de facturas.	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades
Recepción de caja de báscula.	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades
Elaboración de comprobante de egreso.	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 4. PROCESOS DE APOYO

NOMBRE DEL PROCESO	HERRAMIENTAS
Proceso de pesaje de vehículo	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Proceso elaboración de depósito	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Proceso elaboración planilla de recepción	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Proceso de elaboración de tarjeta de control Y Stickers de identificación	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Proceso anulación Guías	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Proceso elaboración de carpetas	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Proceso registro del libro de control	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Proceso de correspondencia enviada	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Proceso de correspondencia recibida	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Proceso de reportes de inventarios enviados a clientes	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Proceso de cargue de la mercancía	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Proceso de descargue de la mercancía	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Proceso de control y mantenimiento de equipos de cargue y descargue (montacargas)	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Proceso de control de fotocopiadora	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Proceso de control y mantenimiento de equipos de seguridad industrial (extinguidores)	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Causación de gastos.	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Informe ingreso de mercancías.	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Recepción de carpetas para facturación.	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Reporte de cartera a clientes.	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.

Reporte de cartera a Gerencia.	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Facturación de segundas quincenas.	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Reporte mensual de registro diario de ingresos de dinero.	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Recepción y elaboración recibo de guías	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Facturación de contenedores de TCI.	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.
Registro de ingresos por concepto de parqueadero.	Diagrama de flujo y responsabilidades por actividades.

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.6 PROCESOS MISIONALES

7.6.1 Proceso de ingreso de mercancías de importación

OBJETIVO: Llevar el debido control de las mercancías que ingresan diariamente a las bodegas de **ALMAFRONTERA LTDA.** Proporcionando el marco procedimental que servirá de guía para el desarrollo en forma integrada e interrelacionada de las actividades que conlleva el proceso de Ingreso de Mercancía Importada, a efecto de guiar en el desarrollo de los mismos y evitar la duplicación de las acciones.

UNIDAD: Logística y Comercio Exterior.

RESPONSABLE: Jefe de Logística y Comercio Exterior.

PERFIL: Conocimientos en comercio exterior y logística, almacenamiento de mercancías, servicio al cliente y legislación aduanera vigente. (Experiencia de tres años).

ENTRADA: Documentos principales

- Manifiesto Consolidador.
- Manifiesto Internacional de Carga.
- Carta Porte Internacional.

ACTIVIDADES DEL PROCESO:

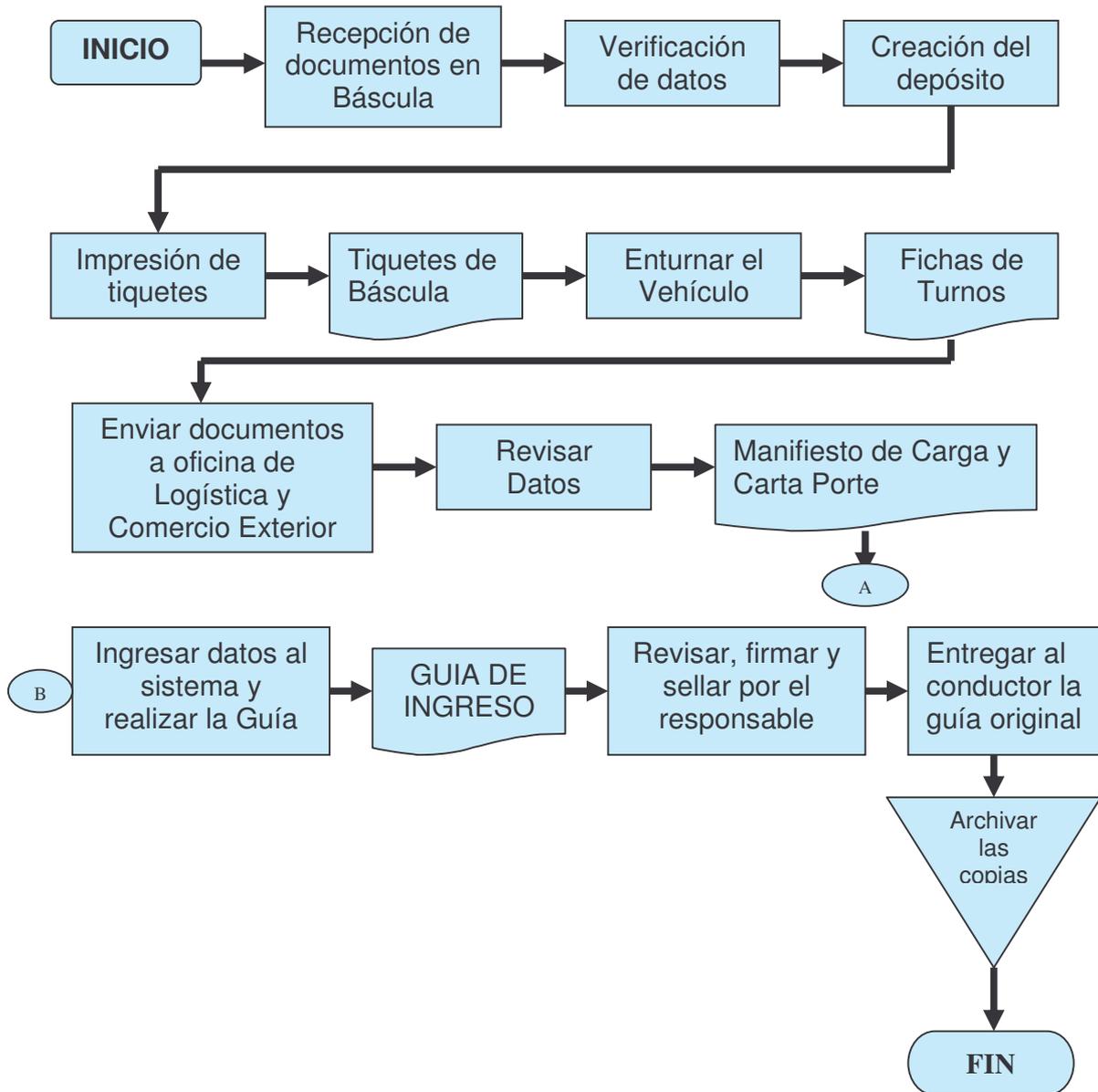
- Recepción de documentos en Báscula.
- Verificación de datos:
 - Que el depósito donde fue remitida la mercancía sea ALMAFRONTERA.
 - Verificación de peso (peso real – peso documentos)
 - Cantidad amparada.
- Se realiza la creación de depósito.
- Se imprime dos (2) tiquetes de Báscula para la elaboración del Ingreso de la mercancía al sistema.
- Se enturna el vehículo para realizar el respectivo descargue de mercancía.
- Se envía los documentos a la oficina de Logística y Comercio Exterior.

- Revisión de placa de vehículo, cantidad, nombre del conductor, Manifiesto de Carga Internacional y Carta Porte Internacional.
- Ingreso de información al sistema “**ADMINISTRADOR**”, manejado dentro de la empresa.
- Impresión de Guía de Ingreso.

SALIDAS:

- Guía de Egreso.

**Grafico 4. DIAGRAMA DE FLUJO
PROCESO DE INGRESO DE MERCANCIAS DE IMPORTACIÓN**



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

**Cuadro 5. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES
PROCESO DE INGRESO DE MERCANCIAS DE IMPORTACION**

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Recepción de documentos en Báscula	1 minuto	Jefe de báscula
2	Verificación de datos	3 minutos	Jefe de báscula
3	Creación de Deposito	1 minuto	Jefe de báscula
4	Impresión de tiquetes de báscula	1 minuto	Jefe de báscula
5	Enturnar el vehículo. Entregar la ficha	1 minuto	Jefe de báscula
6	Enviar documentos a oficina de Logística	2 minutos	Jefe de báscula
7	Revisar datos de documentos Manifiesto y Carta Porte	3 minutos	Jefe de logística y comercio exterior
8	Ingresar los datos al sistema para elaborar la Guía de Ingreso.	5 minutos	Jefe de logística y/o auxiliar de bodega
9	Imprimir, revisar, firmas y sellar la Guía de Ingreso	2 minutos	Jefe de logística y/o auxiliar de bodega
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	19 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.6.2 Proceso de salida de mercancías nacionalizadas

OBJETIVO: Lograr que las mercancías de origen de importación, que se encuentren bajo custodia de **ALMAFRONTERA LTDA.** Cumplan con todos los parámetros exigidos por la Autoridad Aduanera (**DIAN**). Proporcionando el marco procedimental que servirá de guía para el desarrollo en forma integrada e interrelacionada de las actividades que conlleva el proceso de salida de mercancías nacionalizadas, a efecto de guiar en el desarrollo de los mismos y evitar la duplicación de las acciones.

UNIDAD: Logística y Comercio Exterior.

RESPONSABLE: Jefe de Logística y Comercio Exterior.

PERFIL: Conocimientos en comercio exterior y logística, almacenamiento de mercancías, servicio al cliente y legislación aduanera vigente. (Experiencia de tres años).

ENTRADA: Documentación diligenciada por la Sociedad de Intermediación Aduanera (SIA) y/o Empresa de Transporte.

- Declaración de Importación.
- Orden de Cargue.
- Registros Sanitarios (opcional).
- Guía de Movilización (opcional).

Además de los documentos internos de la empresa

- ☞ Tiquete de Báscula.
- ☞ Paz y salvo.

ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Recepción de la Declaración de Importación y Orden de Cargue.
- Identificación del número de depósito y bodega de almacenamiento en la Declaración de Importación y Orden de Cargue. (dato que arroja el sistema, según Carta Porte, Manifiesto o Tipo de Mercancía).
- Verificación de la información contenida en la Declaración de Importación y Orden de Cargue.

- ☞ La mercancía que ampare la Declaración de Importación, este conforme con la Orden de Cargue.
- ☞ Los datos consignados en la orden de cargue, correspondan a los del conductor.
- ☞ El número de Levante y Aceptación deben ser legibles.
- ☞ El código del depósito consignado en la Declaración de Importación debe corresponder a **ALMAFRONTERA LTDA.**

- Se da al Jefe de Patios y Cuadrillas la Autorización de Cargue correspondiente.
- Realización de Tiquete de Repesa de Vehículo.
- Elaboración de Guía de Egreso a través del sistema “ADMINISTRADOR”; digitando lo siguiente:

→ Se realiza la actualización del Levante de la siguiente manera:

- Ingreso al sistema opción “ACTUALIZACIÓN DE LEVANTE”
- Ingreso del número de Levante.
- Fecha de realización de Levante.
- Número de depósito.
- Valor CIF.

→ Ubicarse en la opción “SALIDA DE MERCANCIAS”, y

- Digitar el número del depósito.
- Se ubica en la bodega donde se encuentre la mercancía almacenada.
- Se ingresa la cantidad que aparece en la Orden de Cargue.
- Se digita el numero de tiquete de repesa que corresponde.
- Se digita el numero de Aceptación si no existe saldos.
- Se digita la dirección del destino que tendrá la mercancía y/o Dirección, Razón Social y Teléfono del Importador.
- Se realiza la asignación de número de días y la ciudad a donde se dirige la mercancía.
- Se da la orden de impresión.

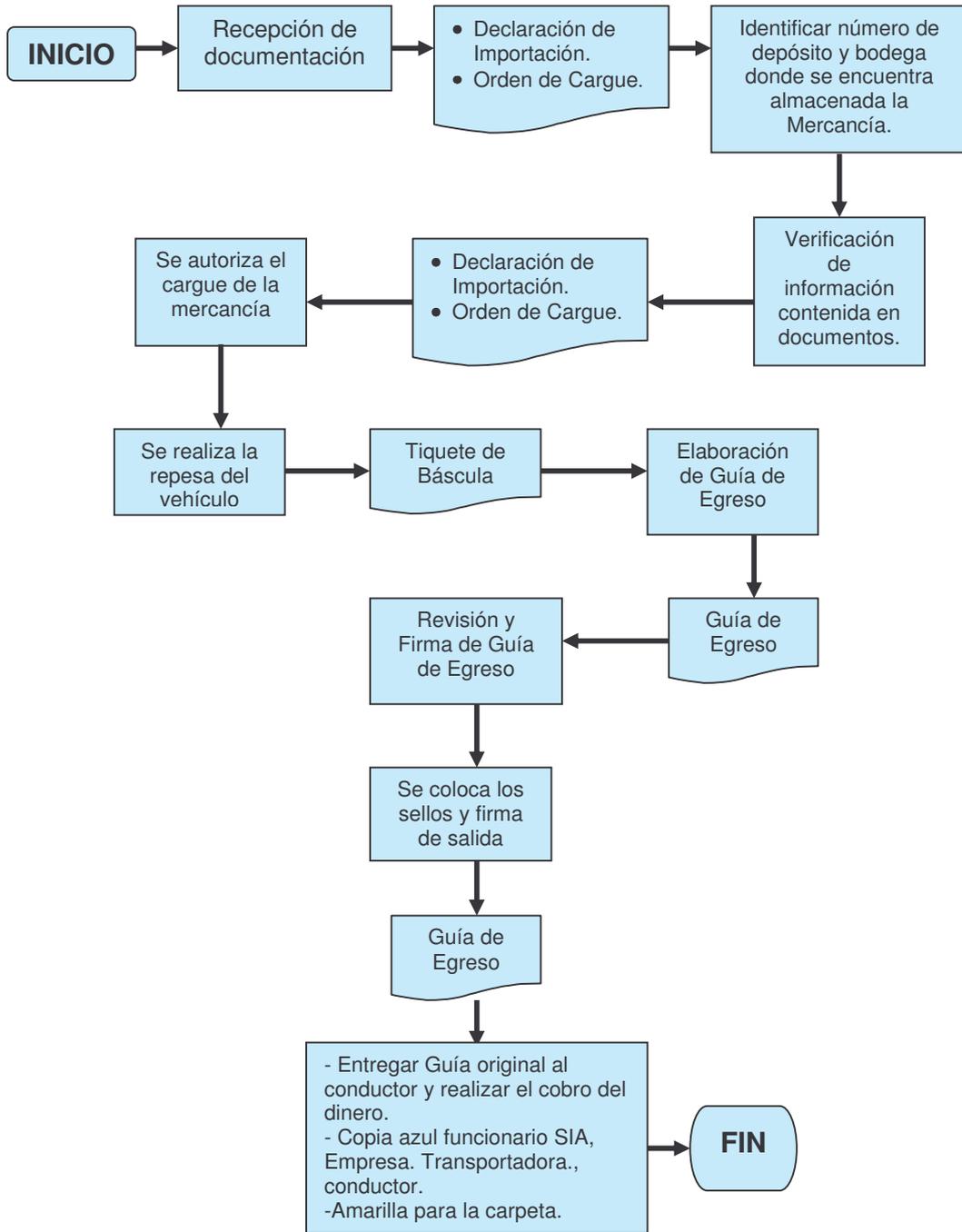
- La Guía de Egreso, debe ser revisada por el Jefe de Logística y Comercio Exterior.

- La Guía de Egreso debe estar firmada por el Jefe de Logística y Comercio Exterior como también por el conductor del vehículo.
- Enseguida se debe colocar a la Guía de Egreso los sellos de:
 - ENTREGADO
 - DESPUES DE SALIDA LA MERCANCIA DE LA BODEGA NO SE ACEPTAN RECLAMOS.
- Posteriormente se debe hacer entrega de la Guía de Egreso original (color blanco) al conductor; junto con la Declaración (es) que ampara la mercancía y tiquete de báscula y paz y salvo (cuando se trata de productos perecederos con Guía de Movilización y Registro de Sanidad).
- Se procede a realizar el cobro del valor que tiene la Guía de Egreso actualmente.
- La copia de la Guía de Egreso color Azul se la debe entregar al funcionario de la SIA, empresa transportadora o en su defecto al conductor.
- Con la copia de la Guía de Egreso de color Amarillo, mas el tiquete de báscula, orden de cargue, copia de la declaración y copia del paz y salvo; se realiza el paquete que conforma la carpeta del depósito.
- La copia de la Guía de Egreso de color Rosado se envía al departamento de Contabilidad.

SALIDA:

- Guía de Egreso.

**Grafico 5. DIAGRAMA DE FLUJO
PROCESO DE SALIDA DE MERCANCIAS NACIONALIZADAS**



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 6. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE SALIDA DE MERCANCIAS NACIONALIZADAS

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Recepción de Declaración de Importación y Orden de Cargue.	1 minuto	Auxiliar de Bodega
2	Identificación del número de depósito y bodega donde esta almacenada la mercancía.	3 minutos	Auxiliar de Bodega
3	Verificación de información de la Declaración de Importación y Orden de Cargue.	5 minutos	Jefe de Logística y Comercio Exterior.
4	Se Autoriza el Cargue.	2 minutos	Jefe de Logística y Comercio Exterior.
5	Se repesa el vehículo	2 minutos	Jefe de Báscula
6	Se elabora la Guía de Egreso	5 minutos	Auxiliar de Bodega
7	Se revisa que este bien diligenciada la Guía de Egreso	5 minutos	Jefe de Logística y Comercio Exterior
8	Se firma la Guía de Egreso por el Jefe de Logística y Comercio Exterior y el Conductor y se colocan los sellos.	1 minuto	Jefe de Logística y Comercio Exterior
9	Se entrega la Guía de Egreso junto con sus copias a quien corresponda.	10 minutos	Auxiliar de Bodega
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	34 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.6.3 Proceso de informe de inconsistencias

OBJETIVO: Evitar que la Autoridad Aduanera sancione a **ALMAFRONTERA LTDA**, por no reportar las inconsistencias encontradas. Proporcionando el marco procedimental que servirá de guía para el desarrollo en forma integrada e interrelacionada de las actividades que conlleva el proceso de informe de inconsistencias, a efecto de guiar en el desarrollo de los mismos y evitar la duplicación de las acciones.

UNIDAD: Logística y Comercio Exterior.

RESPONSABLE: Jefe de Logística y Comercio Exterior.

PERFIL: Conocimientos en comercio exterior y logística, almacenamiento de mercancías, servicio al cliente y legislación aduanera vigente. (Experiencia de tres años).

ENTRADA: Documentos a tener en cuenta:

- Planilla de Recepción.
- Documento consolidador.
- Carta Porte.
- Manifiesto de Carga.
- Tiquete de Báscula.

ACTIVIDADES DEL PROCESO:

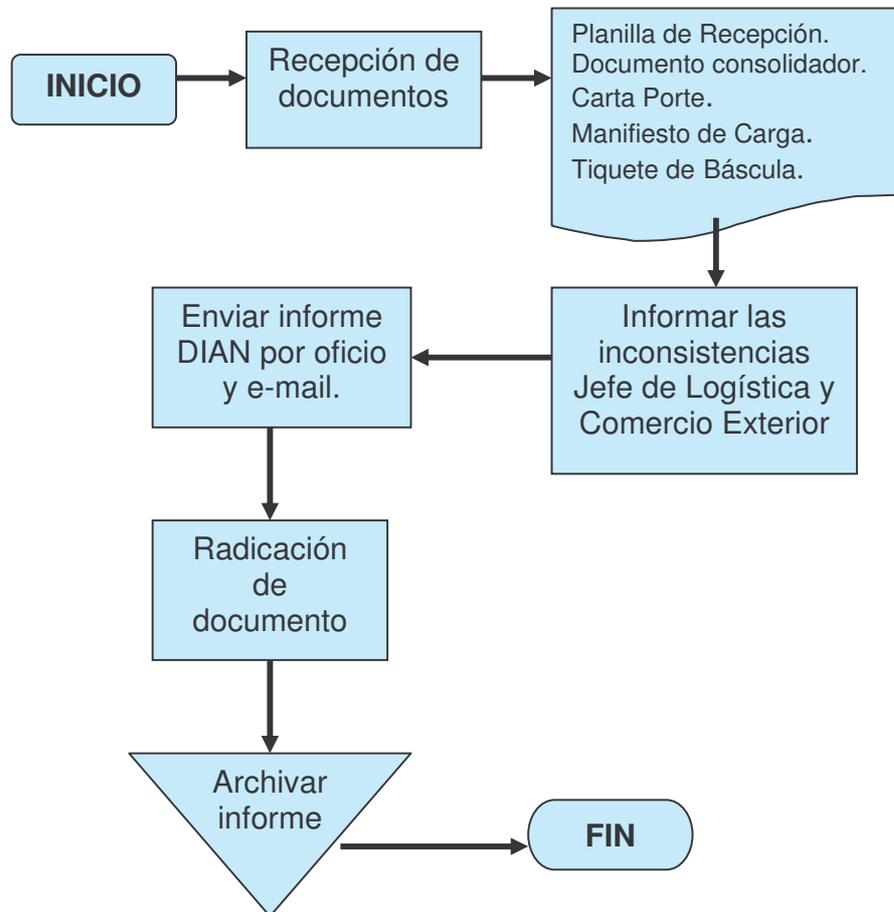
- Recepcionar los documentos en la oficina de Logística y Comercio Exterior y revisar los siguientes datos minuciosamente:
 - Peso de la mercancía
 - Cantidad amparada.
 - Producto
 - Referencia y marca de la mercancía.
 - Fecha.
 - Número de placa del vehículo.
- Se informa las inconsistencias encontradas al Jefe de Logística y Comercio Exterior.
- En la realización de la planilla de recepción en la casilla de “**DESCRIPCION DE MERCANCIAS Y OBSERVACIONES**” se escriben todas las inconsistencias encontradas.

- El Jefe de Logística y Comercio Exterior envía un informe de las inconsistencias encontradas a la Autoridad Aduanera (DIAN); a través de un oficio y vía e-mail.
- Se hace radicar el oficio por el funcionario encargado (DIAN).
- Se archiva el oficio “**INFORME DE INCONSISTENCIAS**” en la carpeta de INCONSISTENCIAS

SALIDAS:

- Informe de Inconsistencias.

Grafico 6. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE INFORME DE INCONSISTENCIAS



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 7. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO INFORME DE INCONSISTENCIAS

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Recepcionar los documentos en la oficina de Logística y Comercio Exterior y revisar los siguientes datos minuciosamente.	2 minutos	Jefe de Báscula
2	Se informa las inconsistencias encontradas al Jefe de Logística y Comercio Exterior.	2 minutos	Jefe de Bascula
3	En la realización de la planilla de recepción en la casilla de “ descripción de mercancías y observaciones ” se escriben todas las inconsistencias encontradas.	3 minutos	Jefe de Báscula
4	El Jefe de Logística y Comercio Exterior envía un informe de las inconsistencias encontradas a la Autoridad Aduanera (DIAN); a través de un oficio y vía e-mail.	60 minutos	Jefe de logística y Comercio Exterior
5	Se hace radicar el oficio por el funcionario encargado	2 minutos	Mensajero
6	Se archiva el oficio “ informe de inconsistencias ” en la carpeta de INCONSISTENCIAS	2 minutos	Auxiliar de Bodega
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	71 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.6.4 Proceso de mercancía en abandono

OBJETIVO: Mantener a la Autoridad Aduanera informada de los procedimientos para evitar futuras sanciones si no se comunica a tiempo.

Proporcionar a **ALMAFRONTERA** el marco procedimental que servirá de Guía para el desarrollo en forma integrada e interrelacionada de las actividades que conlleva el proceso de Mercancías en Abandono, a efecto de guiar en el desarrollo de los mismos.

UNIDAD: Logística y Comercio Exterior.

RESPONSABLE: Jefe de Logística y Comercio Exterior.

PERFIL: Conocimientos en comercio exterior y logística, almacenamiento de mercancías, servicio al cliente y legislación aduanera vigente. (Experiencia de tres años).

ENTRADA:

- Información arrojada por el sistema.
- Carta Porte Internacional
- Manifiesto de Carga Internacional.

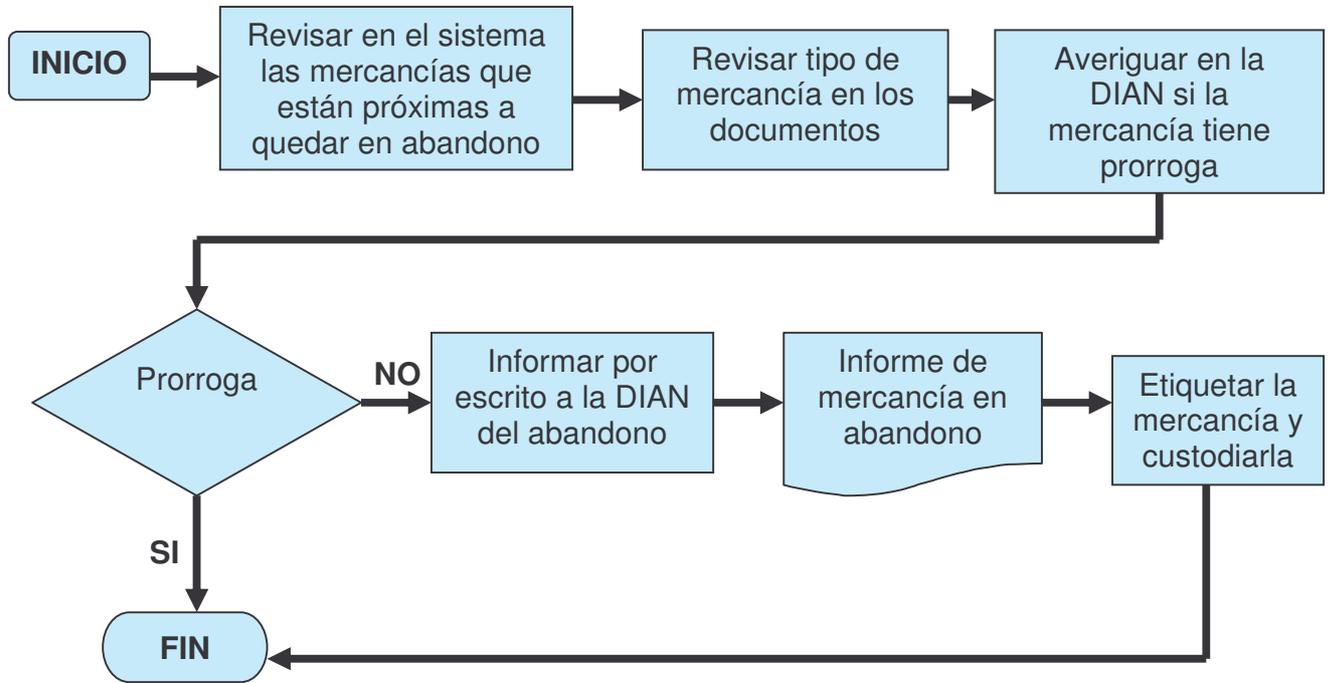
ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Cinco (5) días antes del término de permanencia de la mercancía en bodega se debe informar a la autoridad aduanera (DIAN) de las mercancías próximas a quedar en abandono ya sea legal o voluntario así:
 - Informarse diariamente a través del sistema que tipo de mercancías están próximas a quedar en abandono.
 - Se Verifica en carpetas el tipo de mercancía.
 - Se investiga a través del Agente de Aduana si la mercancía tiene prórroga o no.
 - Se elabora el oficio a la DIAN informando que tipo de mercancía va a quedar en abandono.
 - Cuando la mercancía queda en abandono esta debe quedar debidamente etiquetada con el Sticker de mercancía en abandono.

SALIDAS:

- Informe de mercancía en abandono.

Grafico 7. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE MERCANCÍAS EN ABANDONO



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 8. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE MERCANCIAS EN ABANDONO

No	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Revisar en el sistema que mercancía está próximo a quedar en abandono	2 minutos	Jefe de logística y Comercio Exterior
2	Verificar en documentos el tipo de mercancía.	10 minutos	Jefe de logística y Comercio Exterior
3	Se investiga en la DIAN si la mercancía tiene prórroga o no.	5 minutos	Jefe de logística y Comercio Exterior
4	Se envía oficio a la DIAN informando que mercancía va a quedar en abandono.	45 minutos	Jefe de logística y Comercio Exterior
5	Etiquetar la mercancía en abandono y custodiarla	5 minutos	Auxiliar de Bodega
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	67 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.6.5 Proceso de mercancías con seguimiento

OBJETIVO: Verificar que la mercancía que envía la Autoridad Aduanera con seguimiento se encuentre conforme con los documentos en cuanto a cantidades y pesos, y estar prestos a las indicaciones en el momento en que realicen la inspección un funcionario de la DIAN.

UNIDAD: Logística y Comercio Exterior.

RESPONSABLE: Jefe de Logística y Comercio Exterior.

PERFIL: Conocimientos en comercio exterior y logística, almacenamiento de mercancías, servicio al cliente y legislación aduanera vigente. (Experiencia de tres años).

ENTRADA:

➤ Manifiesto Consolidador.

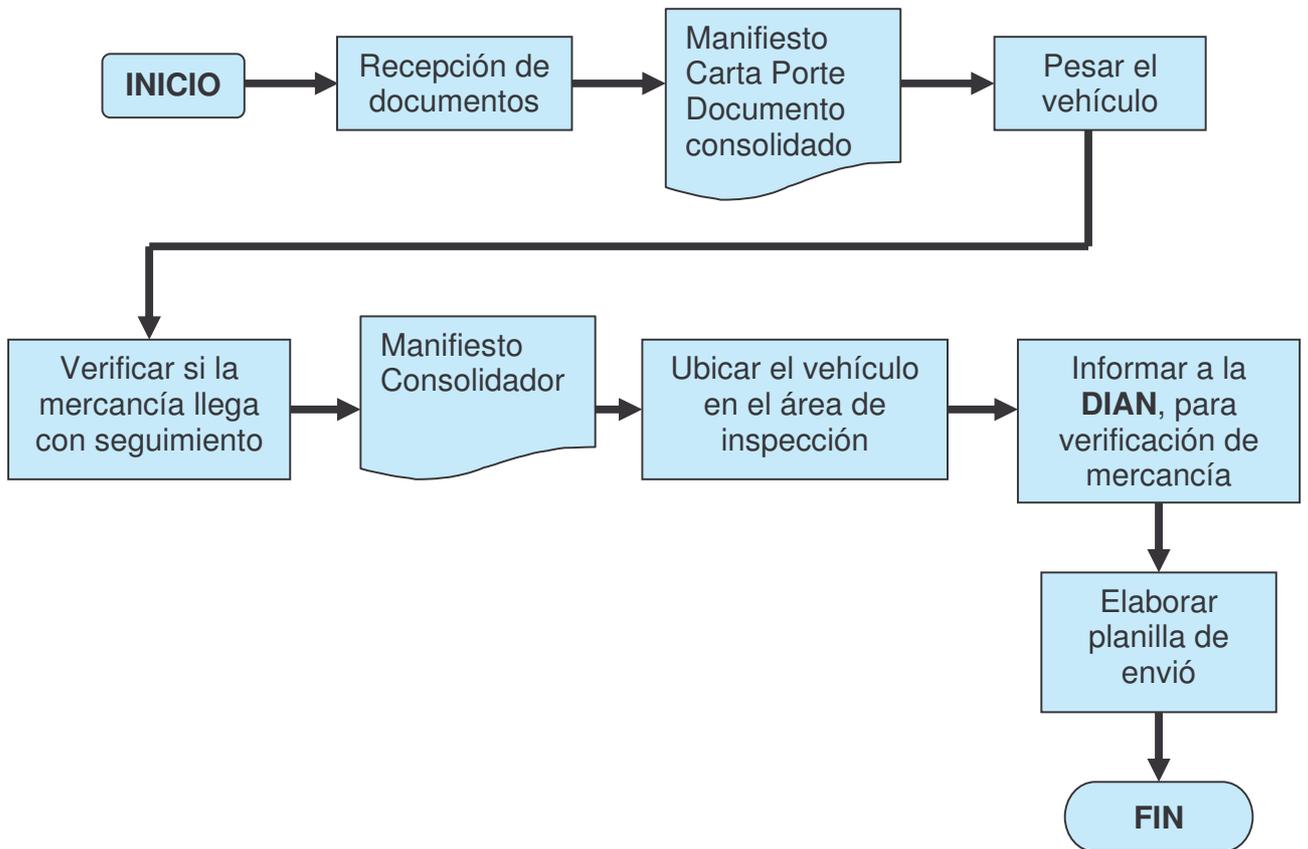
ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Se recibe los documentos.
- Se pesa el vehículo.
- Se verifica en el Manifiesto Consolidador si viene con seguimiento.
- Se ubica el vehículo en el área de inspección.
- Se informa a la DIAN.
- El funcionario de la DIAN verifica la mercancía, en compañía del Jefe de Logística y Comercio Exterior.
- Se elabora la planilla de envío.

SALIDAS:

➤ Planilla de Envío.

Grafico 8. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE MERCANCIAS CON SEGUIMIENTO



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 9. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE MERCANCIAS CON SEGUIMIENTO

No	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Se reciben los documentos.	1 minuto	Jefe de Báscula
2	Se pesa el vehículo.	1 minuto	Jefe de Báscula
3	Se verifica en el Manifiesto Consolidador si viene con seguimiento.	1 minuto	Jefe de Báscula
4	Se ubica el vehículo en el área de inspección.	5 minutos	Jefe de Patios y Cuadrillas
5	Se informa a la DIAN.	2 minutos	Jefe de Logística y Comercio Exterior
6	El funcionario de la DIAN verifica la mercancía, en compañía del Jefe de Logística.	60 minutos	Jefe de Logística y Comercio Exterior
7	Se elabora la planilla de envío.	5 minutos	Jefe de Logística y Comercio Exterior
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	75 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.6.6 Proceso de ingreso de dinero

OBJETIVO:

- Recibir y recaudar los dineros que ingresan por la venta del servicio de realización de Guías de ingreso, Guías de Salida, Pesaje de vehículos y demás conceptos.
- Proporcionar a **ALMAFRONTERA** el marco procedimental que servirá de guía para el desarrollo en forma integrada e interrelacionada de las actividades que conlleva el proceso de ingreso de caja, a efecto de guiar en el desarrollo de los mismos y evitar la duplicación de las acciones.

UNIDAD: Logística y Comercio Exterior.

RESPONSABLES: Departamento de Logística y Comercio Exterior.

PERFIL: Conocimientos en comercio exterior y logística, almacenamiento de mercancías, servicio al cliente y legislación aduanera vigente. (Experiencia de tres años).

ENTRADAS:

- Información de movimientos diarios de recaudos.

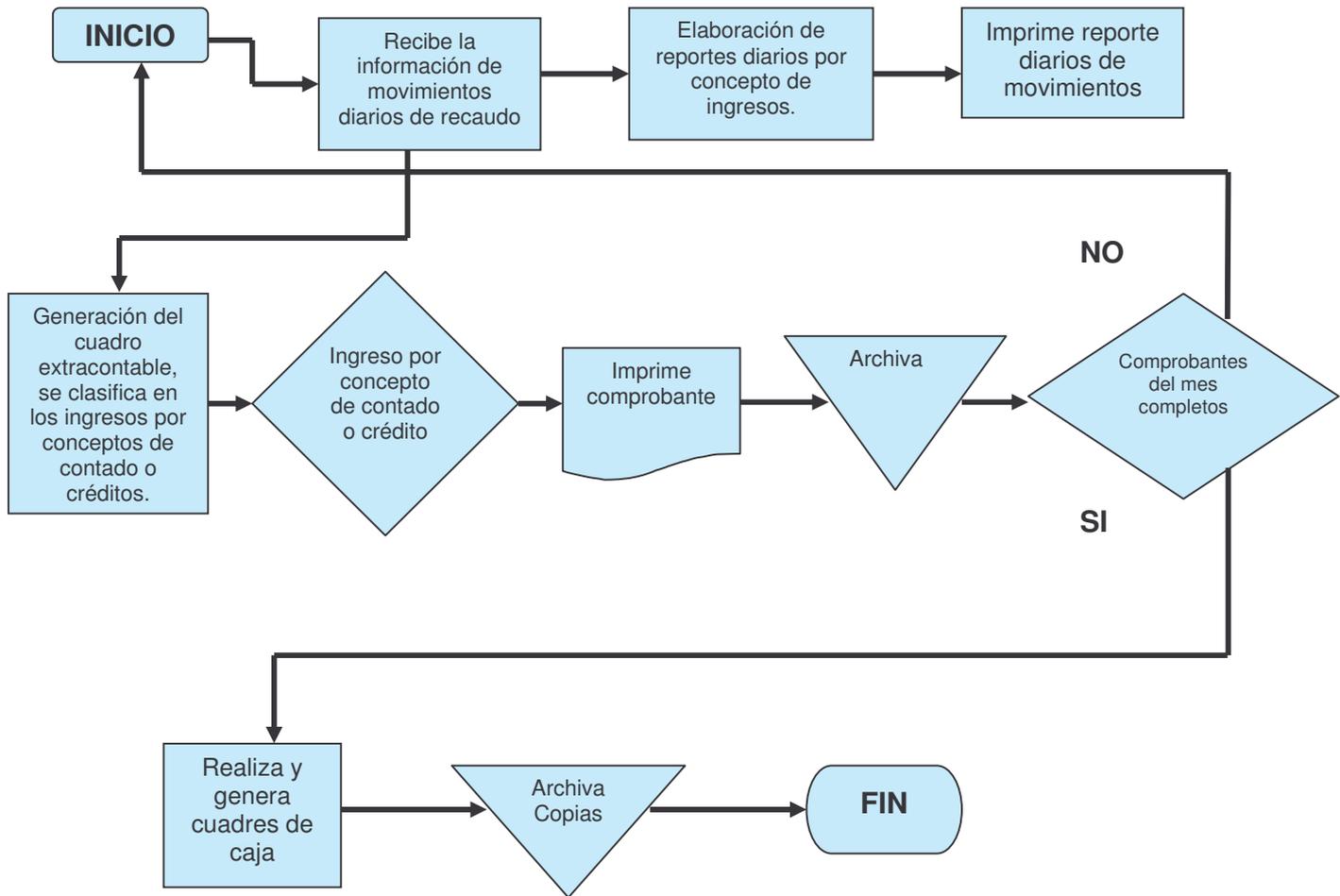
ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Recepción de datos diarios de movimientos de recaudos.
- Elaboración de reportes diarios por concepto de los ingresos.
- Imprime reporte diario y determina el concepto de los ingresos.
- Generación del cuadro extracontable, se clasifica en los ingresos por conceptos de contado o créditos.
- Generación de comprobantes.
- Archivo de comprobantes.

SALIDAS:

- Comprobantes de Ingreso.

Grafico 9. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE INGRESO DE DINERO



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 10. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE INGRESO DE DINERO

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Recepción de datos diarios de movimientos de recaudos.	30 minutos	Jefe de Logística y Comercio Exterior
2	Elaboración de reportes diarios por concepto de los ingresos.	30 minutos	Jefe de Logística y Comercio Exterior
3	Imprime reporte diario y determina el concepto de los ingresos.	20 minutos	Jefe de Logística y Comercio Exterior
4	Generación del cuadro extracontable, se clasifica en los ingresos por conceptos de contado o créditos.	60 minutos	Jefe de Logística y Comercio Exterior
5	Generación de comprobantes	30 minutos	Jefe de Logística y Comercio Exterior
6	Archivo de comprobantes.	60 minutos	Jefe de Logística y Comercio Exterior
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	230 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.6.7 Proceso de egreso de dinero

OBJETIVO:

Proporcionar a ALMAFRONTERA LTDA., el marco procedimental que servirá de Guía para el desarrollo en forma integrada e interrelacionada de las actividades que conlleva el proceso de egreso de caja, a efecto de guiar en el desarrollo de los mismos.

UNIDAD: Logística y Comercio Exterior.

RESPONSABLES: Departamento de Logística y Comercio Exterior.

PERFIL: Conocimientos en comercio exterior y logística, almacenamiento de mercancías, servicio al cliente y legislación aduanera vigente. (Experiencia de tres años).

ENTRADA: Facturas y cuentas internas.

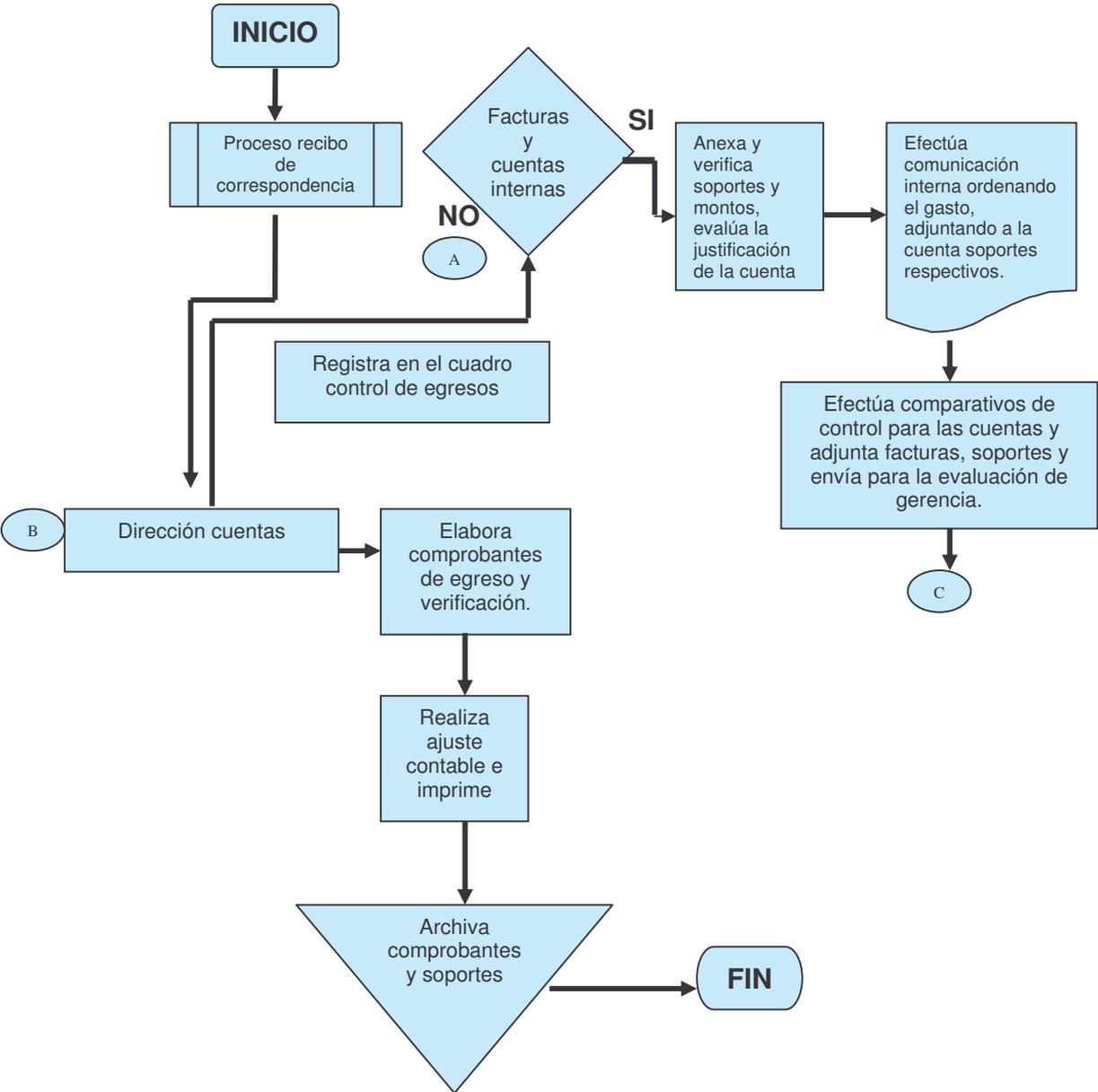
ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Proceso de Recibo de correspondencia. PROCESO.
- Direccionamiento de cuentas.
- Selección de facturas y cuentas internas.
- Verificación de soportes, montos y justificación de la cuenta o factura.
- Realización de estudios comparativos de control para las cuentas de servicios y demás, facturas y soportes se envían para evaluación de Gerencia.
- Revisión y autorización de los pagos.
- Registro en el cuadro de control de egresos.
- Generación de comprobantes de egreso.
- Realización de ajustes contables e impresión.
- Archivo de comprobantes y soportes.

SALIDAS:

- Comprobantes de Egresos y desembolsos

Grafico 10. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE EGRESO DE DINERO



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 11. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE EGRESO DE DINERO

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Proceso de recibo de correspondencia	518 minutos	PROCESO
2	Direccionamiento de cuentas	30 minutos	Jefe de Bodega
3	Selección de facturas y cuentas internas.	30 minutos	Jefe de Bodega
4	Verificación de soportes, montos y justificación de la cuenta o factura.	30 minutos	Jefe de Bodega
5	Realización de estudios comparativos de control para las cuentas de servicios y demás, facturas y soportes se envían para evaluación de Gerencia.	720 minutos	Jefe de Bodega
6	Revisión y autorización de los pagos.	360 minutos	Gerente General
7	Registro en el cuadro de control de egresos.	60 minutos	Jefe de Bodega
8	Generación de comprobantes de egreso.	8 minutos	Jefe de Bodega
9	Realización de ajustes contables e imprime.	60 minutos	Jefe de Bodega y Gerente Financiera
10	Archivo de comprobantes y soportes	20 minutos	Auxiliar de Bodega y Gerente Financiera
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO		

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.6.8 Proceso de elaboración de facturas

OBJETIVO: Elaborar facturas para el recaudo de cartera.

UNIDAD: Facturación.

RESPONSABLE: Jefe de Facturación.

PERFIL: Conocimientos contabilidad y facturación (Experiencia de dos años).

ENTRADA: Carpetas de las diferentes mercancías ingresadas el día anterior con la siguiente documentación:

- (Ordenes de cargue).
- Carpeta del depósito.
- (Tiquetes de báscula).
- Manifiesto de Carga Internacional.
- Carta Porte Internacional.

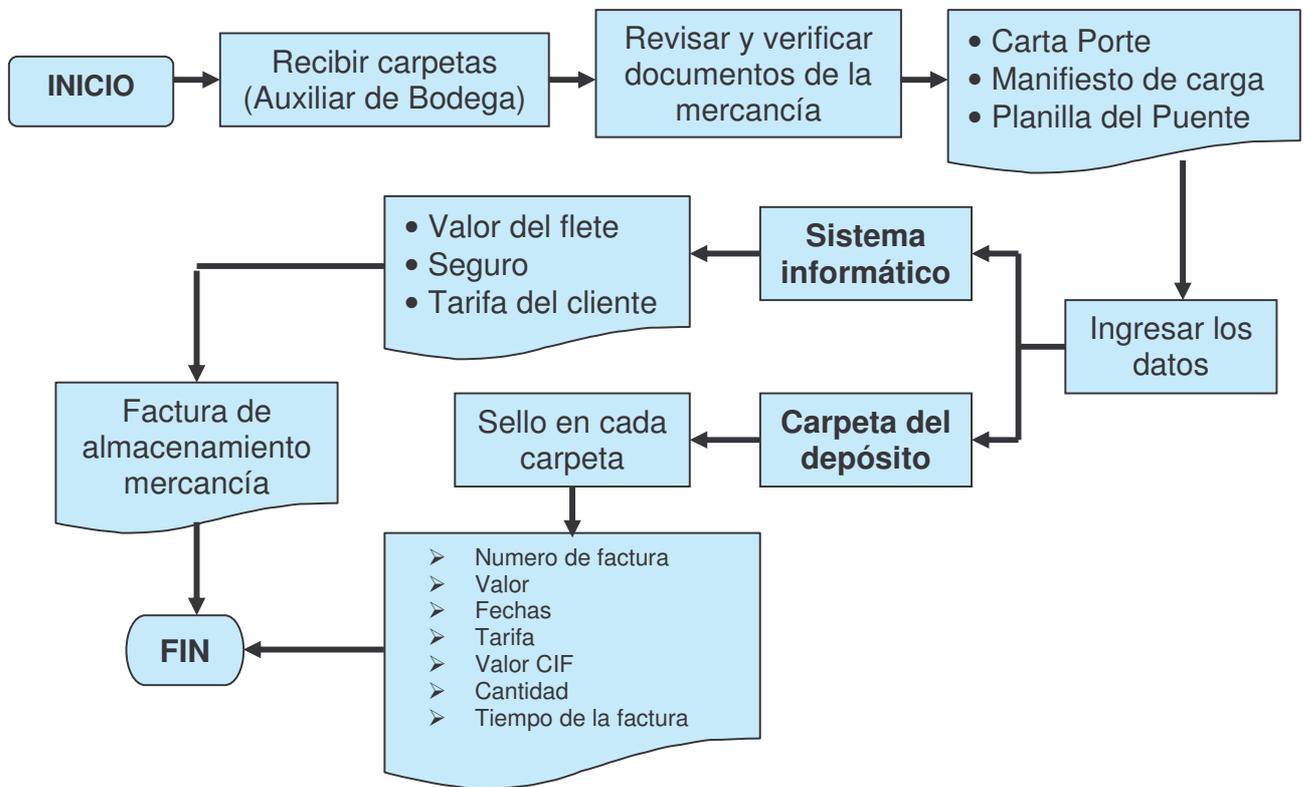
ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Recibir las carpetas elaboradas por el auxiliar de bodega.
- Revisar en los documentos que ampara los diferentes depósitos de mercancías ingresados el día anterior, la siguiente información:
 - Que los documentos tenga el sello de la empresa (recibido sin verificar contenido).
 - Verificar en los documentos, el cliente a quien se le factura el depósito.
 - Revisar en el documento “carta porte internacional” , el valor del precio de la mercancía (casilla 16)
- Ingresar al sistema el valor del flete, el seguro, y la tarifa de cada cliente.
- Se sella la carpeta del depósito y se consigna los siguientes datos:
 - Numero de factura
 - Valor
 - Fechas
 - Tarifa
 - Valor CIF
 - Cantidad
 - Tiempo de duración de la factura.

SALIDAS:

- Factura del almacenamiento de la mercancía.

Grafico 11. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE ELABORACIÓN DE FACTURAS



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 12. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE ELABORACIÓN DE FACTURAS

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Recibir las carpetas de auxiliar de comercio exterior y logística.	2 minuto	Jefe de Facturación
2	Revisar en los documentos que ampara los diferentes depósitos de mercancías ingresados el día anterior	8 minutos	Jefe de Facturación
3	Ingresa al sistema el valor del flete, el seguro, y la tarifa de cada cliente.	15 minutos	Jefe de Facturación
4	Sellar la carpeta del depósito y consignar los datos correspondientes a la facturación.	20 minutos	Jefe de Facturación
5	Imprimir la factura del almacenamiento de la mercancía.	15 minutos	Jefe de Facturación
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	60 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.6.9 Proceso recepción caja de báscula

OBJETIVO: Detallar en los comprobantes los créditos, efectivos y gastos generados por concepto de servicio de báscula y montacargas.

UNIDAD: Facturación.

RESPONSABLE: Jefe de Facturación.

PERFIL: Conocimientos en comercio exterior, contabilidad (Experiencia de dos años).

ENTRADA: Los recibos de soporte del manejo de caja, son entregados por el Jefe de Báscula.

- Hoja de cuadro de caja
- Tiquetes de créditos y efectivos
- Recibos de montacargas
- Soporte de egresos de báscula.

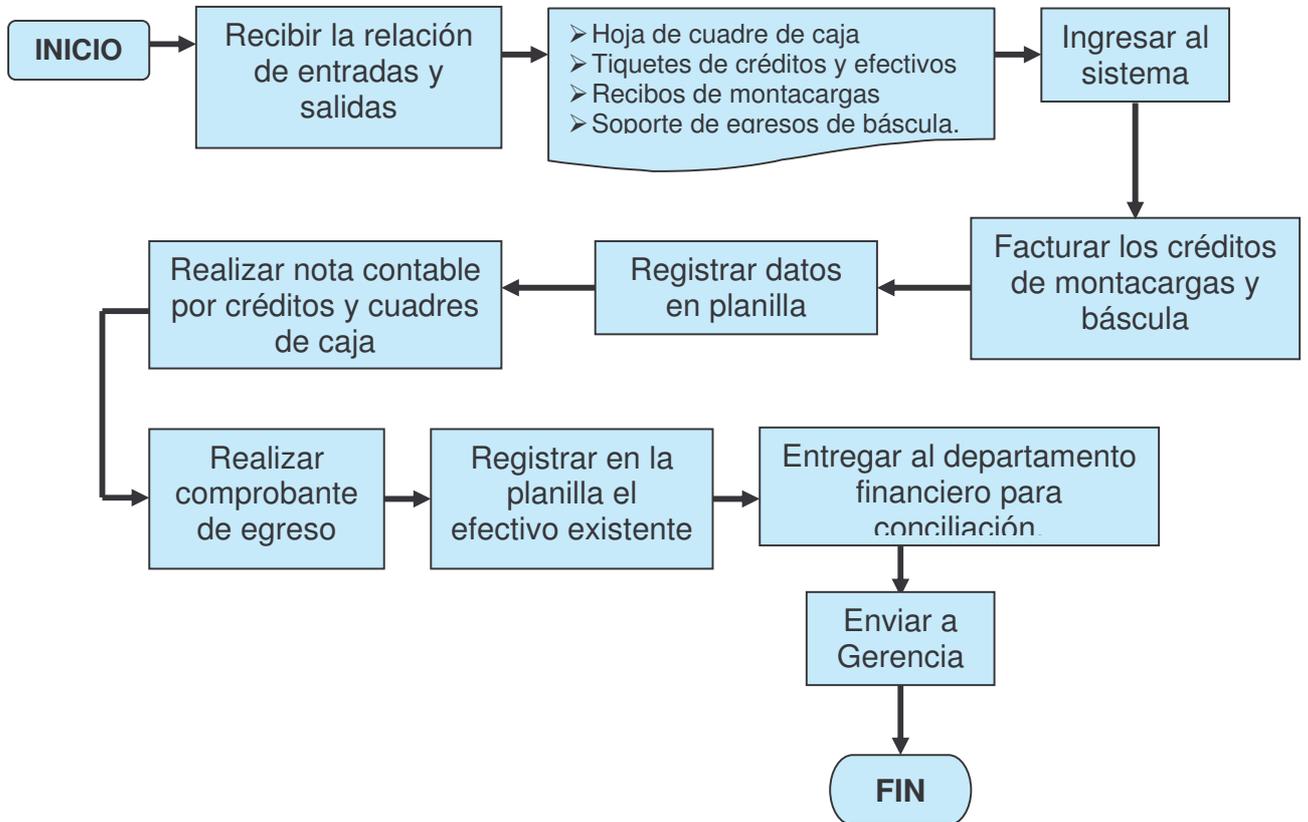
ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Recibir la relación de entradas y salidas por concepto de:
 - Servicio de báscula (efectivo y crédito).
 - Servicio de montacargas.
- Facturar los créditos de montacargas y báscula.
- Se registra los datos en la planilla.
- Se realiza nota contable por créditos y cuadros de caja.
- Se realiza comprobante de egreso por los gastos de báscula.
- En la planilla se indica el efectivo existente.
- Entregar a Jefe de Recursos Financieros para la respectiva revisión y conciliación.
- Paso a Gerencia.

SALIDAS:

- Planilla de ingreso.
- Cuadro de caja de báscula con tiquetes de báscula como soporte
- Tiquetes de cuadro con guía anexa del respectivo cuadro.

Grafico 12. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO RECEPCION CAJA DE BÁSCULA



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 13. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE RECEPCION CAJA DE BÁSCULA

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Recibir la relación de entradas y salidas	2 minutos	Jefe de Facturación
2	Ingresar al sistema para facturar los créditos de montacargas y bascula	4 minutos	Jefe de Facturación
3	Registrar datos en planilla	4 minutos	Jefe de Facturación
4	Realizar nota contable por créditos y cuadros de caja	3 minutos	Jefe de Facturación
5	Realizar comprobante de egreso	3 minutos	Jefe de Facturación
6	Registrar en la planilla el efectivo existente	2 minutos	Jefe de Facturación
7	Entregar a Jefe de Recursos Financieros para conciliación y revisión.	8 minutos	Jefe de Recursos Financieros
8	Enviarlo a Gerencia.	1 minuto	Jefe de Recursos Financieros
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	27 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.6.10 Proceso de elaboración de comprobantes de egreso

OBJETIVO: Registrar las salidas de dinero tanto en efectivo como en cheques, con el propósito de controlar el manejo de los dineros de la empresa y ser parte fundamental de la contabilidad de la empresa.

UNIDAD: Facturación.

RESPONSABLE: Jefe de Facturación.

PERFIL: Conocimientos en comercio exterior, contabilidad (Experiencia de dos años).

ENTRADA:

- Soporte de facturas.
- Cuentas de cobro.
- Recibos firmados y sellados.

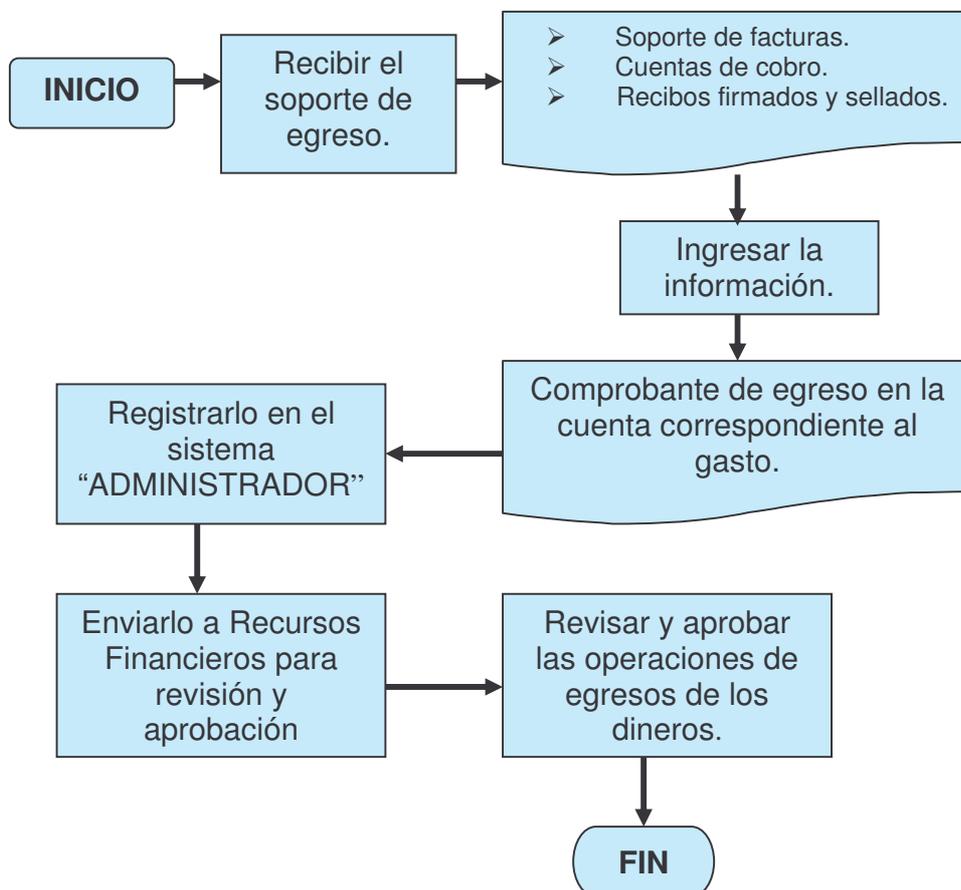
ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Recibir el soporte de egreso.
- Ingresarlo en el comprobante de egreso la cuenta correspondiente al gasto.
- Registrarlo en el sistema.
- Enviarlo a recursos financieros para revisión y aprobación.
- Revisión y aprobación de las diferentes operaciones de egreso de dineros.

SALIDAS:

- Comprobante de egreso con su soporte registrado en el sistema.

Grafico 13. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE ELABORACION DE CONPROBANTE DE EGRESO



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 14. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE ELABORACION DE CONPROBANTE DE EGRESO

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Recibir el soporte de egreso.	1 minuto	Jefe de Facturación
2	Ingresarlo en el comprobante de egreso la cuenta correspondiente al gasto.	5 minutos	Jefe de Facturación
3	Registrarlo en el sistema.	3 minutos	Jefe de Facturación
4	Enviarlo a Recursos Financieros para revisión y aprobación.	6 minutos	Jefe de Facturación
5	Revisar y aprobar las operaciones de egresos de los dineros.	4 minutos	Jefe de Recursos Financieros
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	19 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7 PROCESOS DE APOYO

7.7.1 Proceso de pesaje de vehículos

OBJETIVO: Proporcionar a **ALMAFRONTERA** el marco procedimental que servirá de Guía para el desarrollo en forma integrada e interrelacionada de las actividades que conlleva el proceso de pesaje de vehículos, a efecto de guiar en el desarrollo de los mismos.

UNIDAD: Bascula

RESPONSABLE: Jefe de Báscula.

PERFIL: Conocimientos en comercio exterior, legislación aduanera vigente, y parque automotor de vehículos de carga. (Experiencia de dos años).

ENTRADA:

- Ingreso de información:
 - ✓ Placa del vehículo.
 - ✓ Empresa de transporte a la que pertenece el vehículo.
 - ✓ Nombre del conductor.
 - ✓ No. De Cédula.
 - ✓ Peso del vehículo (El que aparece en el monitor).

ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Verificación de que en los documentos (Manifiesto, Carta Porte y planilla de envío); aparezca **ALMAFRONTERA** como depósito donde debe arribar la mercancía.
- Ingreso del vehículo a la plataforma.
- Se ingreso al sistema “**ADMINISTRADOR**”.
 - Opción “**FACTURACIÓN SERVICIO DE BASCULA**”.
- Digitar en el sistema:
 - ☞ Número de placa del vehículo. Si el vehículo ha pesado anteriormente el sistema automáticamente arroja los siguientes datos:
 - * Verificación del peso del vehículo.
 - * Empresa de transporte.
 - * Nombre del conductor.
 - * Cédula de identificación.
 - * Descripción de mercancía.

- Digitar el peso que aparece en el monitor.
- El sistema pregunta si es vehículo grande o pequeño. Y la respuesta depende de lo que pese el vehículo.

→ Cuando el vehículo pesa menos de 3.500 Kg. **(PEQUEÑO)**. De lo contrario es **(GRANDE)**.

- Digitar el número de copias que se desea imprimir.
 - ☞ Para la primera pesa solo se saca un (1) tickete.
 - ☞ Cuando es Repesa se sacan dos (2) copias.
- Realizar la recaudación del dinero. Con la tarifa actual vigente.
- Entrega de un (1) tickete al conductor.

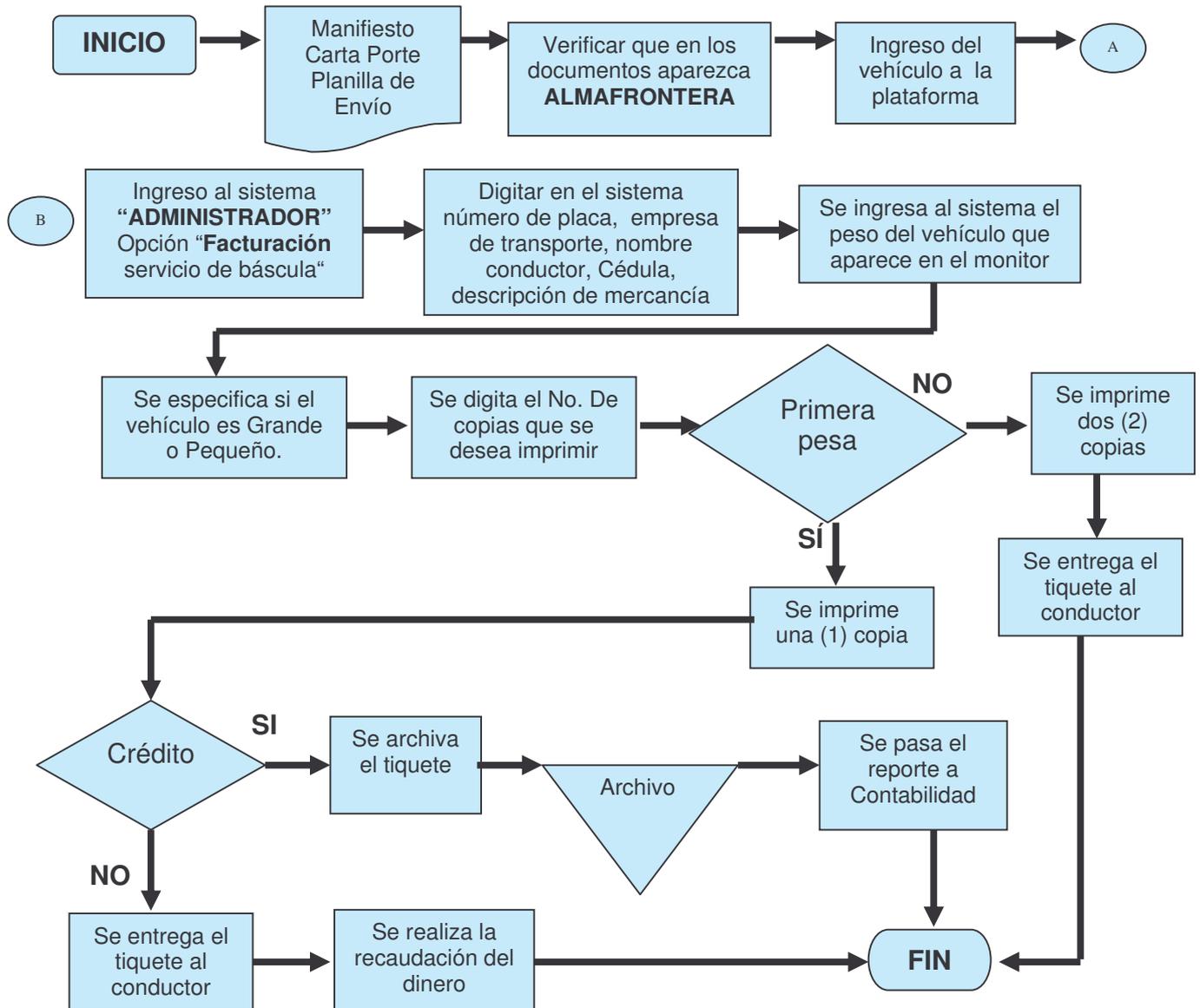
Nota: En lo referente a los créditos en el Servicio de Báscula:

- Vehículos pertenecientes a la empresa de transporte (Trasncomerinter, ARG y lácteos Andina).
- Para las dos primeras empresas, solo se deberá timbrar el tickete y al finalizar la jornada laboral se debe pasar un reporte al Departamento Contable; del número vehículos pesados.
- Para el caso de Lácteos Andina la tarifa a cobrar es fija, sin importar el peso del vehículo. Y de la misma manera se debe pasar el reporte a Contabilidad.

SALIDAS:

- Tickete de Báscula.

Grafico 14. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE PESAJE DE VEHICULOS



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 15. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE PESAJE DE VEHICULOS

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Verificación de que en documentos (Manifiesto, Carta Porte y planilla de envío); aparezca ALMAFRONTERA como depósito donde debe arribar la mercancía.	2 minutos	Jefe de Báscula
2	Ingreso del vehículo a la plataforma.	1 minuto	Jefe de Báscula
3	Ingreso al sistema " ADMINISTRADOR ". Opción " FACTURACIÓN SERVICIO DE BASCULA ".	5 minutos	Jefe de Báscula
4	Digitar el número de placa del vehículo	10 segundos	Jefe de Báscula
5	Digitar el peso que aparece en el monitor	10 segundos	Jefe de Báscula
6	Se especifica el tamaño del vehículo	10 segundos	Jefe de Báscula
7	Se digita el número de copias que se desea imprimir	10 segundos	Jefe de Báscula
8	Se realiza la recaudación del dinero.	20 segundos	Jefe de Báscula
9	Se entrega el ticket de báscula al conductor del vehículo	10 segundos	Jefe de Báscula
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	9 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.2 Proceso de elaboración de depósitos

OBJETIVO: Llevar un registro adecuado de todo tipo de mercancías que ingresan a las bodegas de **ALMAFRONTERA LTDA.** Y controlar los diferentes despachos

UNIDAD: Bascula

RESPONSABLE: Jefe de Báscula.

PERFIL: Conocimientos en comercio exterior, legislación aduanera vigente, y parque automotor de vehículos de carga. (Experiencia de dos años).

ENTRADA:

- Manifiesto Consolidador.
- Manifiesto de Carga Internacional.
- Carta Porte Internacional.

ACTIVIDADES DEL PROCESO:

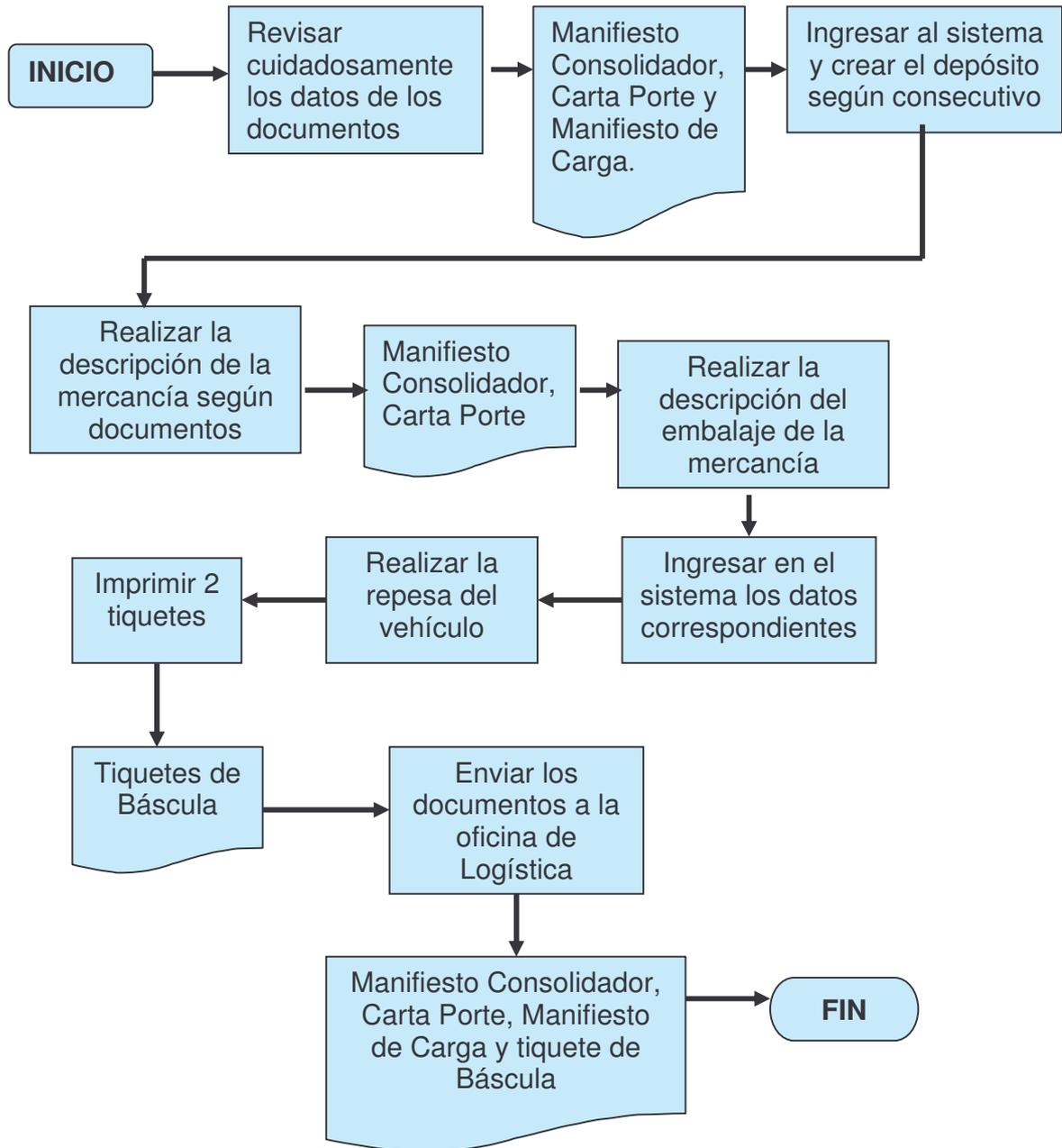
- Revisar los datos de los siguientes documentos cuidadosamente:
 - Manifiesto Consolidador.
 - Carta Porte Internacional.
 - Manifiesto de Carga Internacional.
- Ingresar al sistema “**ADMINISTRADOR**” Opción mercancías.
- Ingresamos a la opción “**ACTUALIZAR EL DEPOSITO**” (pulsar el signo (-))
- Crear el depósito según el consecutivo. (Código – enter)
- Realizar la descripción de la mercancía, teniendo en cuenta el Manifiesto y Carta Porte.
- Se realiza la descripción del embalaje de la mercancía (enter)
- Ingresar en el sistema los siguientes datos:
 - Ingresar al sistema si el vehículo es “GRANDE O PEQUEÑO”.
 - Ingresar el nombre del importador
 - Ingresar nombre del intermediario.
 - Ingresar número y fecha del Manifiesto del Puente.
 - Ingresar número y fecha de Carta Porte.
 - Ingresar la cantidad de bultos y valor de la mercancía que aparece en la Carta Porte.
 - Ingresar el Peso Neto según Carta Porte.
 - Ingresar la empresa de Transporte.
 - Ingresar el número de Manifiesto pre impreso.

- Ingresar la cantidad de bultos amparados por cada manifiesto.
 - Digitar la hora de ingreso del vehículo.
 - Ingresar la Placa del vehículo.
- Realizar la repesa del vehículo.
- Se imprimen 2 tiquetes de báscula
 - Conductor.
 - Carpeta.
- Se anexan los tiquetes a los documentos y se envían a la oficina de Logística y Comercio Exterior para la elaboración de la planilla de recepción.

SALIDA:

- Tiquetes de Báscula.

Grafico 15. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO ELABORACION DE DEPOSITOS



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 16. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE ELABORACIÓN DE DEPÓSITOS

No	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Revisar los documentos	2 minutos	Jefe de báscula
2	Ingresar al sistema y crear el depósito	10 minutos	Jefe de báscula
3	Realizar la Descripción de la Mercancía	1 minuto	Jefe de báscula
4	Ingresar al sistema los datos adecuados según documentos.	1 minuto	Jefe de báscula
5	Realizar la repesa del vehículo	1 minuto	Jefe de báscula
6	Imprimir tiquetes de báscula	10 segundos	Jefe de báscula
7	Anexar a los documentos el tiquete de báscula	10 segundos	Jefe de báscula
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	16 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.3 Proceso de elaboración de planillas de recepción

OBJETIVO: Informar a la DIAN sobre el ingreso de un embarque al depósito con sus características. Y de igual forma dar a conocer las inconsistencias encontradas; con el propósito de cumplir con las exigencias impuestas por la Autoridad Aduanera (DIAN) evitando infracciones y castigos monetarios. Proporcionar a **ALMAFRONTERA** el marco procedimental que servirá de Guía para el desarrollo en forma integrada e interrelacionada de las actividades que conlleva el proceso de elaboración de planillas de recepción, a efecto de guiar en el desarrollo de los mismos.

UNIDAD: Logística y Comercio Exterior.

RESPONSABLE: Jefe de logística y comercio exterior y/o jefe de báscula.

PERFIL: Conocimientos en comercio exterior y logística, almacenamiento de mercancías, servicio al cliente y legislación aduanera vigente. (Experiencia de dos años).

ENTRADA:

- Manifiesto Consolidador.
- Manifiesto de Carga Internacional.
- Carta Porte Internacional.

ACTIVIDADES DEL PROCESO:

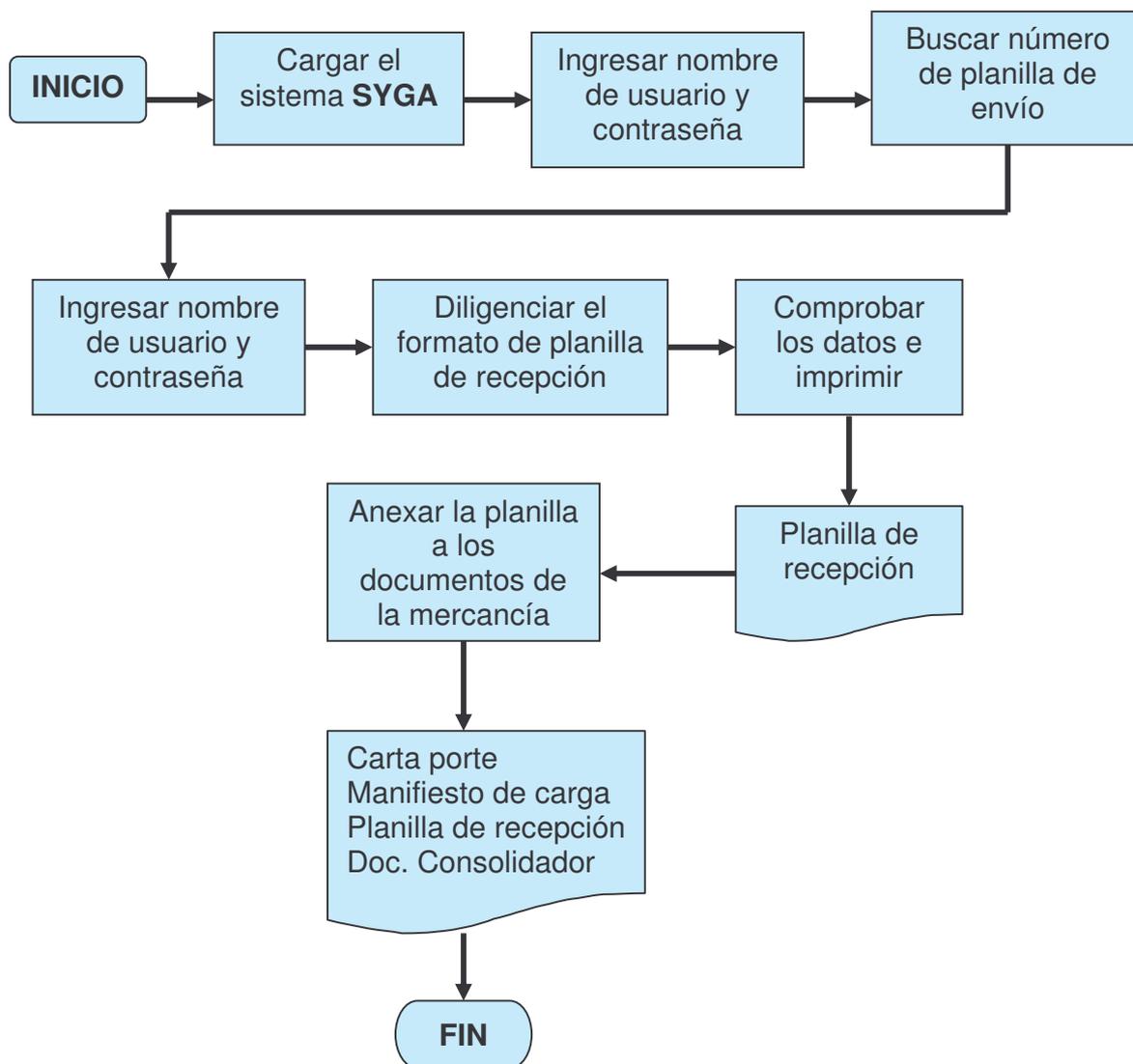
- Cargar el sistema **SYGA**
- Ingresar el nombre de usuario y contraseña del personal autorizado.
- Buscar el número de planilla de envío que corresponda.
- Diligenciar el formato de planilla de recepción de mercancía, ingresando los siguientes datos:
 - Nombre del empleado que recibe la mercancía.
 - Número de Identificación.
 - Tipo de embalaje.
 - Cantidad y peso de la mercancía.
 - Marca de los bultos.
 - Inconsistencias encontradas.
- Comprobar los datos.

- Imprimir el formato.
- Anexar la planilla a los documentos de la mercancía:
 - Carta porte.
 - Manifiesto de Carga Internacional
 - Documento Consolidador.

SALIDAS:

- Planilla de recepción.

Grafico 16. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE ELABORACION DE PLANILLAS DE RECEPCION



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 17. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE ELABORACION DE PLANILLAS DE RECEPCIÓN

No	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Cargar el sistema SYGA	5 minutos	Jefe de logística y comercio exterior y/o jefe de báscula
2	Ingresar el nombre de usuario y contraseña del personal autorizado.	1 minuto	Jefe de logística y comercio exterior y/o jefe de báscula
3	Buscar el número de planilla de envío que corresponda.	1 minuto	Jefe de logística y comercio exterior y/o jefe de báscula
4	Diligenciar el formato de planilla de recepción de mercancía e ingresar los datos	10 minutos	Jefe de logística y comercio exterior y/o jefe de báscula
5	Comprobar los datos.	2 minutos	Jefe de logística y comercio exterior y/o jefe de báscula
6	Imprimir el formato.	1 minuto	Jefe de logística y comercio exterior y/o jefe de báscula
7	Anexar la planilla a los documentos de la mercancía:	1 minuto	Jefe de logística y comercio exterior y/o jefe de báscula
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	21 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.4 Proceso de elaboración de tarjetas de control y stickers de información

OBJETIVO: Identificar claramente las mercancías y cumplir con la Legislación Aduanero para evitar multas y sanciones.

UNIDAD: Bodega.

RESPONSABLE: Auxiliar de Bodega.

PERFIL: Conocimientos en logística, almacenamiento de mercancías y legislación aduanera vigente. (Experiencia de un año).

ENTRADA:

- Información suministrada por el sistema.

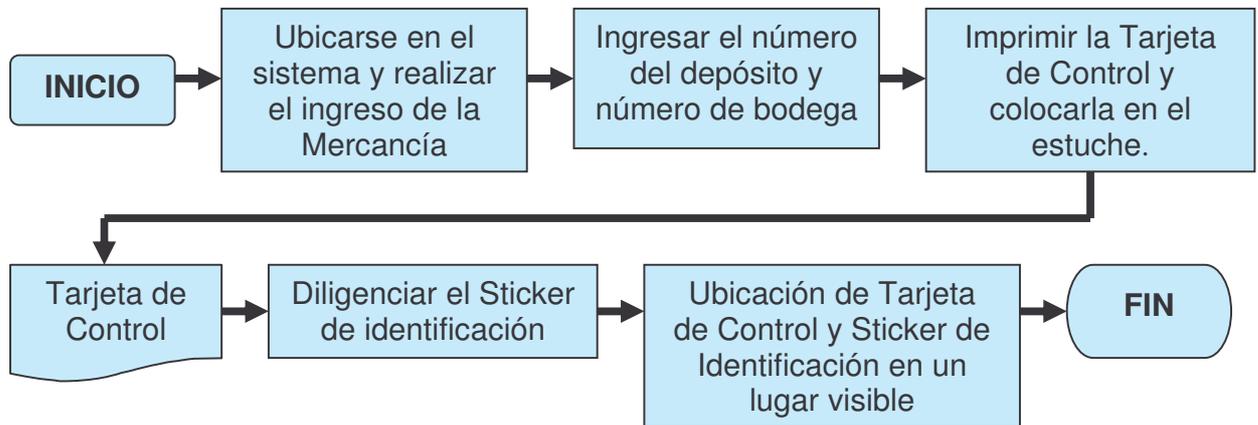
ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Centrarse en el sistema de “ADMINISTRADOR”, ubicándose en la opción “INFORME CONTROL DE MERCANCIAS”
- Realizar el Ingreso de la Mercancía.
- Según el número del depósito, se procede a realizar la Tarjeta de Control.
- Se identifica el número de bodega en la que se encuentra almacenada.
- Se imprime la Tarjeta de Control.
- Se la coloca en el estuche que le corresponde para identificar la “MERCANCIA NACIONALIZADA” y la “MERCANCIA SIN NACIONALIZAR”.
- Junto con la Tarjeta de Control se envía el Sticker de identificación, diligenciando los siguientes datos:
 - Número de Carta Porte.
 - Numero de Manifiesto de Carga Internacional.
 - Numero de Depósito.
 - Fecha.
 - Cantidad y descripción de mercancía amparada.
- Tanto la Tarjeta de Control como el Sticker de identificación se los ubica en la mercancía correspondiente y en un lugar visible.

SALIDAS:

- Tarjeta de Control
- Sticker de Identificación.

Grafico 17. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO ELABORACIÓN DE TARJETA DE CONTROL Y STICKER DE IDENTIFICACIÓN



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 18. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE ELABORACION DE TARJETA DE CONTROL Y STICKERS DE IDENTIFICACIÓN

No	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Ingresar al sistema y realizar el ingreso de la mercancía	3 minutos	Auxiliar de bodega
2	Se digita el número del depósito y la bodega.	10 segundos	Auxiliar de bodega
3	Se imprime la tarjeta de control.	10 segundos	Auxiliar de bodega
4	Se coloca en el estuche que le corresponde	10 segundos	Auxiliar de bodega
5	Diligenciar el Sticker de identificación	2 minutos	Auxiliar de bodega
6	Ubicar la tarjeta de control y Sticker de identificación en la mercancía que corresponde.	4 minutos	Auxiliar de bodega
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	9 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.5 Proceso de anulación de guías

OBJETIVO: Corregir los datos en caso de errores presentados por la mala digitación del responsable o por errores presentados por causa del sistema.

ENTRADA:

- ✓ Guía mal diligenciada

UNIDAD: Logística y Comercio Exterior.

RESPONSABLE: Jefe de Logística y Comercio Exterior

PERFIL: Conocimientos en comercio exterior y logística, almacenamiento de mercancías, servicio al cliente y legislación aduanera vigente. (Experiencia de dos años).

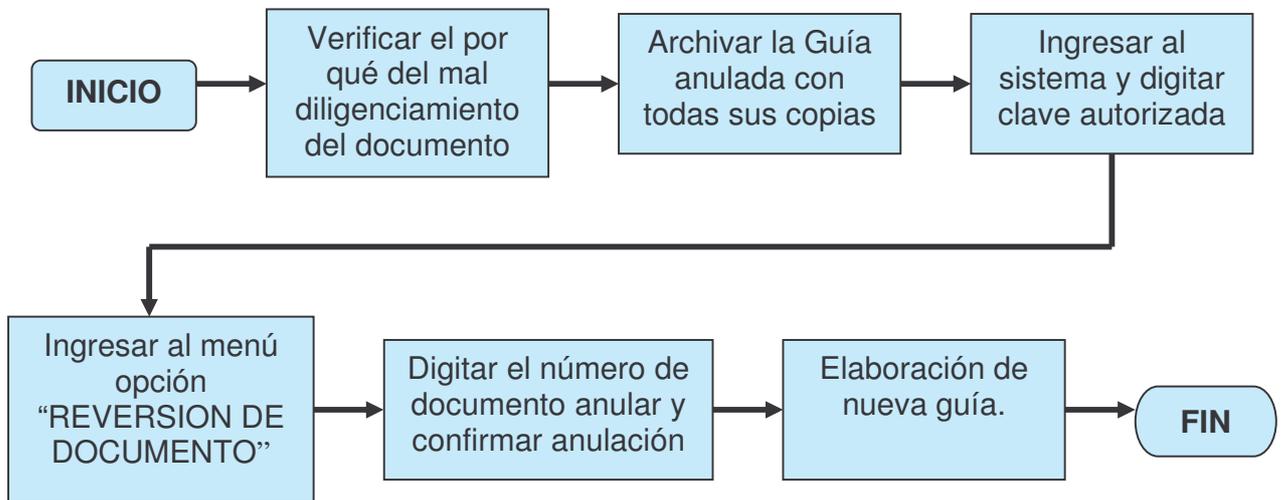
ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Verificar el por qué del mal diligenciamiento del documento.
- Archivar la guía anulada tanto el original con todas sus copias
- Ingresar al sistema y digitar la clave autorizada.
- Ingresar al menú opción "REVERSION DOCUMENTO"
- Digitar número de documento a anular.
- Confirmar anulación de la Guía.
- Elaboración de nueva Guía.

SALIDAS:

- Elaboracion de nueva Guía de Ingreso o Egreso.

Grafico 18. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO ANULACION DE GUÍAS



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 19. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE ANULACION DE GUIAS

No	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Verificar el por qué del mal diligenciamiento del documento.	2 minutos	Jefe de logística y comercio exterior
2	Archivar la guía anulada tanto el original con todas sus copias.	2 minutos	Jefe de logística y comercio exterior
3	Ingresar al sistema y digitar la clave autorizada	2 minutos	Jefe de logística y comercio exterior
4	Ingresar al menú opción "REVERSION DE DOCUMENTO"	30 segundos	Jefe de logística y comercio exterior
5	Digitar el número de documento a anular	10 segundos	Jefe de logística y comercio exterior
6	Confirmar la anulación	10 segundos	Jefe de logística y comercio exterior
7	Elaborar nueva Guía	2 minutos	Jefe de logística y comercio exterior y/o auxiliar de bodega
TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO		8/2 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.6 Proceso de elaboración de carpetas

OBJETIVO:

- Tiene como propósito adjuntar la documentación que avala la mercancía transportada y así tener un control y agilización en la localización de las mercancías; y realizar la facturación del respectivo cliente.
- Proporcionar a **ALMAFRONTERA** el marco procedimental que servirá de guía para el desarrollo en forma integrada e interrelacionada de las actividades que conlleva el proceso de elaboración de carpetas, a efecto de guiar en el desarrollo de los mismos y evitar la duplicación de las acciones.

UNIDAD: Bodega.

RESPONSABLES: Auxiliar de Bodega.

PERFIL: Conocimientos en administración y procesamiento de la información documental. (Experiencia de un año).

ENTRADAS:

- Informe de control de Ingresos de mercancía.

ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Impresión informe control ingreso de mercancías.
- Diligenciamiento de las carpetas con los datos correspondientes al depósito:
 - ☞ Nombre del importador.
 - ☞ Número de depósito.
 - ☞ Número de Manifiesto de Carga.
 - ☞ Fecha, día y mes.
 - ☞ Número de Carta Porte Internacional
 - ☞ Cantidad Depositada.
 - ☞ Tipo de Embalaje.
 - ☞ Descripción de la Mercancía.
- Colocar el sello de “**RECIBIDO SIN VERIFICAR CONTENIDO**” a todos los documentos que conforman la carpeta como son:
 - ☞ Planilla de Recepción.

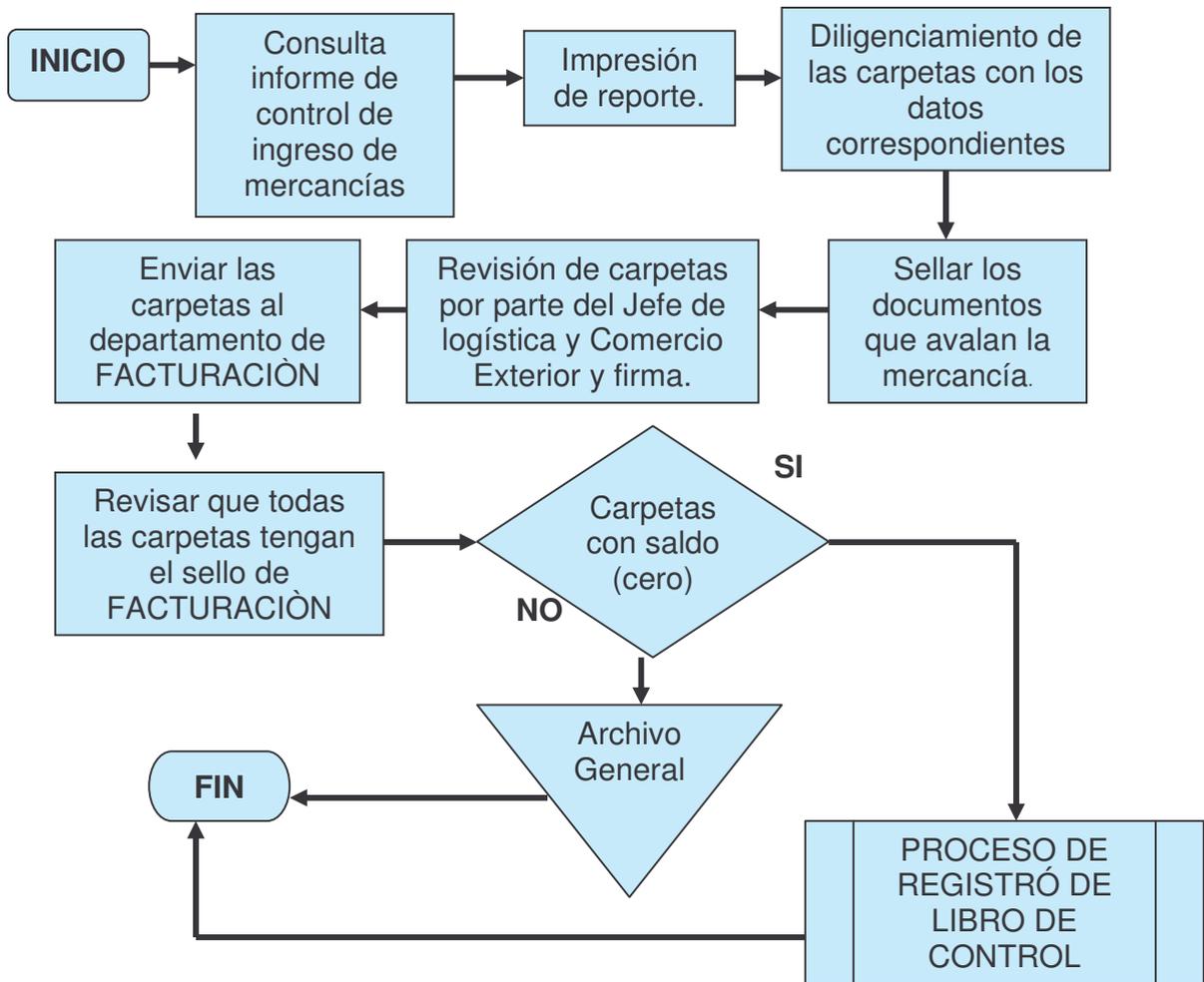
- ☞ Guía de Ingreso.
- ☞ Documento Consolidador.
- ☞ Carta Porte Internacional.
- ☞ Manifiesto de Carga Internacional.

- Revisión de carpetas por parte del Jefe de Logística y Comercio Exterior, quien da su visto bueno y firma.
- Enviar las carpetas el día siguiente al departamento de **FACTURACIÓN**.
- Retirar las carpetas del Departamento de **FACTURACIÓN**.
- Revisar que todas las carpetas tengan el sello de **FACTURACIÓN**, con los respectivos datos diligenciados.
- Proceder a archivar o descargar en el libro de control si es el caso.

SALIDAS:

- Una Carpeta por depósito.

Grafico 19. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO ELABORACIÓN DE CARPETAS



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 20. RESPONSABILIDAD POR ACTIVIDADES PROCESO DE ELABORACIÓN DE CARPETAS

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Impresión de informe de control de ingreso de mercancías.	3 minutos	Auxiliar de Bodega
2	Diligenciamiento de las carpetas con los datos correspondientes al depósito	60 minutos	Auxiliar de Bodega
3	Colocar el sello de “ RECIBIDO SIN VERIFICAR CONTENIDO ” a los documentos correspondientes.	20 minutos	Auxiliar de Bodega
4	Revisión de carpetas por parte de Jefe de Logística y Comercio Exterior y firmar.	20 minutos	Jefe De Logística y Comercio Exterior.
5	Envío de carpetas al Departamento de FACTURACIÓN.	2 minutos	Auxiliar de Bodega
6	Retirar las carpetas del Departamento de FACTURACIÓN.	2 minutos	Auxiliar de Bodega
7	Revisar que las carpetas estén facturadas	15 minutos	Auxiliar de Bodega
8	Archivar las carpetas en el archivo general	35 minutos	Auxiliar de Bodega
9	Descargar en el libro de Control	PROCESO	Auxiliar de Bodega
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	157 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.7 Proceso de registro en libro de control de mercancías

OBJETIVO: Tener mayor control de las mercancías ingresadas durante el transcurso del año. Proporcionando a **ALMAFRONTERA** el marco procedimental que servirá de guía para el desarrollo en forma integrada e interrelacionada de las actividades que conlleva el proceso de diligenciamiento del libro de control, a efecto de guiar en el desarrollo de los mismos y evitar la duplicación de las acciones.

El libro de control de Mercancías está compuesto por cien (100) páginas; y cada una de esta conformada por veintidós (22) renglones; lo que abarca un total de dos mil doscientos (2.200) depósitos.

UNIDAD: Bodega.

RESPONSABLE: Auxiliar de Bodega.

PERFIL: Conocimientos en comercio exterior archivo (Experiencia de un año).

ENTRADA: Información de documentos que componen la carpeta; que son:

- Planilla de Recepción.
- Guía de Ingreso por Manifiesto.
- Manifiesto de Carga Internacional.
- Carta Porte Internacional.
- Documento Consolidador.
- Guía (s) de Egreso.
- Declaración (es) de Importación.

ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Impresión del registro de control de mercancía al terminar la jornada laboral.
- Ingresar datos al libro de control de los depósitos al día siguiente y son:
 - ☞ Número de depósito.
 - ☞ Número de Manifiesto.
 - ☞ Fecha de Ingreso de la Mercancía.
 - ☞ Código de embalaje.
 - ☞ Cantidad amparada de la mercancía.
 - ☞ Descripción de la mercancía.

- Al tener la carpeta saldo cero (**0**), se procede a realizar el descargue de carpetas en el libro de control de mercancías, registrando los datos faltantes que son:
 - ☛ Nombre de la SIA.
 - ☛ Peso Bruto.
 - ☛ Numero de Aceptación.
 - ☛ Número de Levante.
 - ☛ Nombre del funcionario (SIA)
 - ☛ Valor CIF.

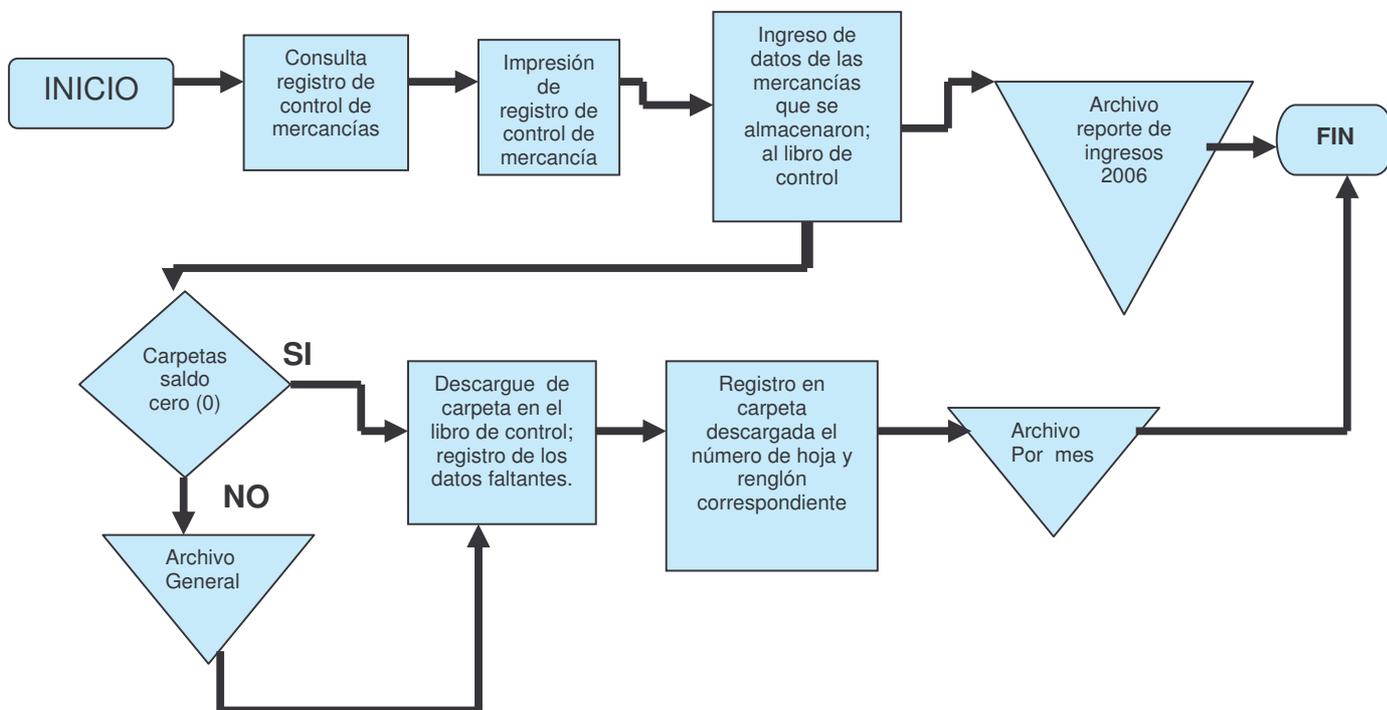
- Se archiva la carpeta del depósito descarga en el libro; registrando en ella el número de hoja del libro y el renglón que le corresponde.

- Cuando ya se descargan los veintidós (22) renglones que componen cada hoja del libro se procede a realizar el paquete que se envía al archivo por mes.

SALIDAS:

- Carpeta descargada a archivo.

Grafico 20. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE REGISTRO EN EL LIBRO DE CONTROL DE MERCANCIAS



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 21. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE REGISTRO EN EL LIBRO DE CONTROL DE MERCANCIAS

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Impresión del registro de control de mercancía al terminar la jornada laboral.	3 minutos	Auxiliar de Bodega
2	Ingreso de datos al libro de control de los depósitos al día siguiente.	50 minutos	Auxiliar de Bodega
3	Al tener la carpeta saldo cero (0), se procede a realizar el descargue en el libro de control de mercancías, registrando los datos faltantes.	60 minutos	Auxiliar de Bodega
4	Se archiva la carpeta del depósito descarga en el libro; registrando en ella el número de hoja del libro y el renglón que le corresponde.	15 minutos	Auxiliar de Bodega
5	Realizar el paquete que se envía al archivo por mes	5 minutos	Auxiliar de Bodega
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	133 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.8 Proceso de correspondencia enviada

OBJETIVO:

Permitir a la empresa, la organización de los pasos a seguir en el proceso de envío de correspondencia, así como las tareas a realizar, a efecto de guiar en el desarrollo de las mismas y evitar la duplicidad de las acciones.

ALCANCE: Aplica para todos los departamentos de ALMAFRONTERA.

UNIDAD: Mensajería.

RESPONSABLES: Mensajero.

PERFIL: Conocimientos en servicio al cliente y ubicación de empresas en el área urbana, con licencia de conducción de motocicleta y vehículo (Experiencia de un año).

PROVEEDORES:

El departamento interesado en enviar correspondencia.

ENTRADAS:

- Documentación para envío por correspondencia.

ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Entrega a recepción la correspondencia para ser radicada.
- Recibo de la correspondencia en original y copia, sella con número consecutivo y registra en el cuadernillo la fecha de envío, remitente, destinatario, anexos, destinos, medio de envío, número de radicado para respuesta y entrega
- Entrega personal. SI.
- El destinatario recibe correspondencia en original y copia, firma, sello y devolución de copia al mensajero.
- Recepción de copia de la correspondencia recibida y entrega al departamento interesado.
- Recibe copia de correspondencia sellada y firmada.
- Archivo.
- Entrega personal. NO.
- La empresa de mensajería recibe correspondencia del día anterior, antes de las 6:30 PM, firma formato ALMAFRONTERA de recibo, sea masivo o personal.

- Proceso de Egreso. PROCESO.

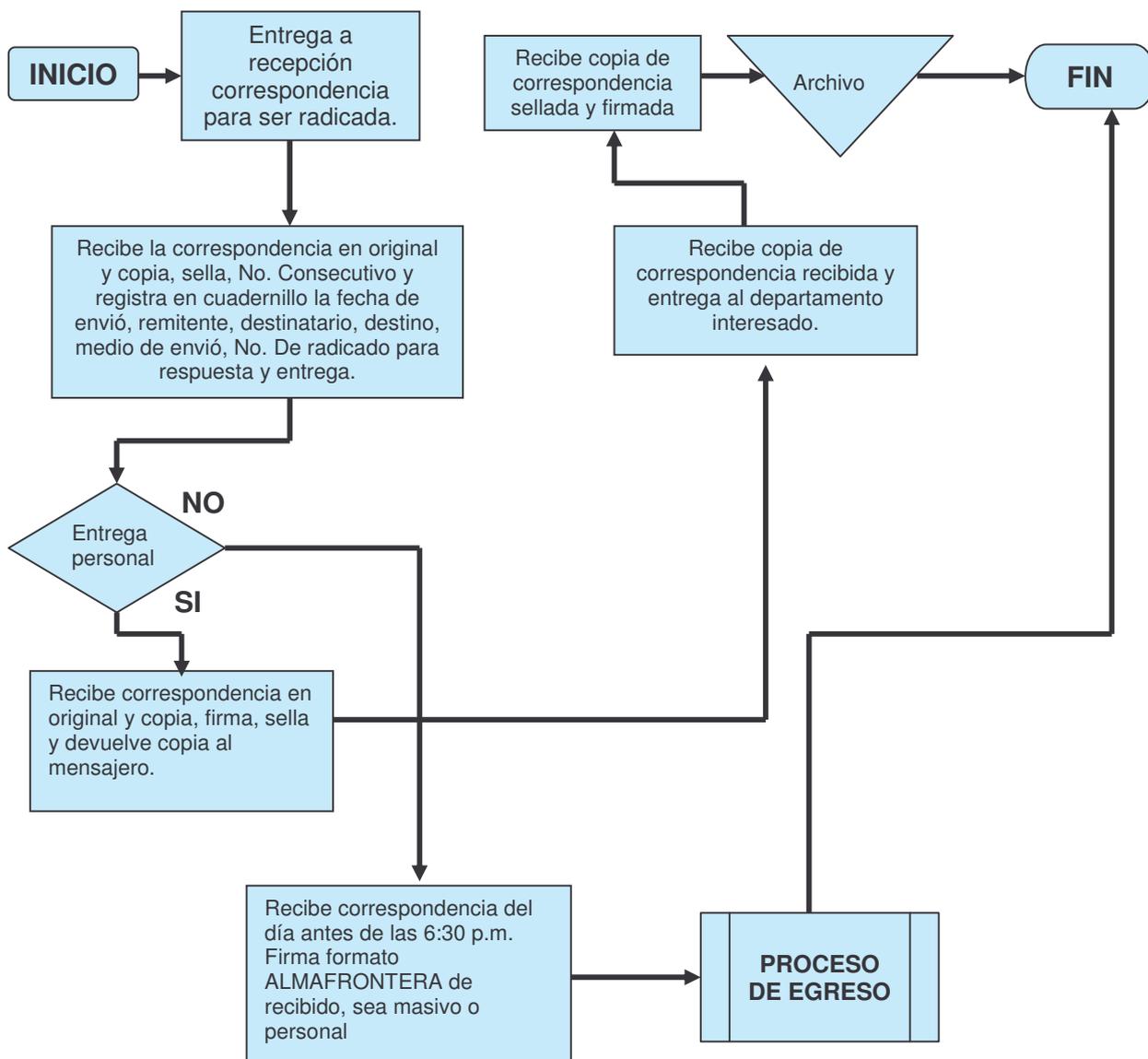
SALIDA:

- Documento copia de la correspondencia enviada con el número de radicado como recibido.

CLIENTES:

Todos los departamentos de ALMAFRONTERA.

Grafico 21. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE ENVIO DE CORRESPONDENCIA



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 22. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE ENVIO DE CORRESPONDENCIA

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Entrega a recepción la correspondencia para ser radicada.	2 minutos	Departamento interesado
2	Recepción de la correspondencia en original y copia, sella con numero consecutivo y registra en el cuadernillo la fecha de envió, remitente, destinatario, anexos, destinos, medio de envió, numero de radicado para respuesta y entrega.	6 minutos	Secretaria de recepción
3	Entrega personal. SI	30 minutos	Secretaria de recepción
4	El destinatario recibe correspondencia en original y copia, firma, sello y devolución de copia al mensajero.	4 minutos	Destinatario
5	Recepción de copia de la correspondencia recibida y entrega al departamento interesado.	4 minutos	Secretaria de recepción.
6	Recibe copia de correspondencia firmada y sellada.	1 minuto	Departamento interesado
7	Archivo	6 minutos	Departamento interesado
8	Entrega personal. NO.	48 minutos	Empresa de mensajería.
9	La empresa de mensajería recibe correspondencia del día antes de las 6:30 PM, firma formato ALMAFRONTERA de recibo, sea masivo o personal.	5 minutos	Empresa de Mensajería
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	106 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.9 Proceso de correspondencia recibida

OBJETIVO:

Proporcionar a ALMAFRONTERA el marco procedimental que servirá de guía para el desarrollo en forma integrada e interrelacionada de las actividades que conlleva el proceso de recibo de correspondencia, a efecto de guiar en el desarrollo de los mismos y evitar la duplicación de las acciones.

ALCANCE: Para todos los departamentos de **ALMAFRONTERA**.

UNIDAD: Secretaría.

RESPONSABLE: Secretaria.

PERFIL: Conocimientos en recepción y salida de información, secretaria y servicio al cliente (Experiencia de dos años).

ENTRADAS:

- Correspondencia recibida por ALMAFRONTERA.

ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Recibo de correspondencia, señalando hora, fecha y consecutivo.
- Ingreso de información en el cuadernillo con numero de radicado, fecha, procedencia, asunto, nombre del remitente, numero de anexos, responsable del asunto, tiempo de respuestas, deja espacio para firma del destinatario, y entrega a la Gerencia departamento interesado.
- Revisión del asunto que trata la correspondencia.
- Registro en el cuadernillo de control de correspondencia y entrega a cada departamento designado.
- Cada departamento recibe la correspondencia y firma el cuadernillo de control para dejar constancia de recibido.
- Da respuesta a la comunicación.
- Archivo.

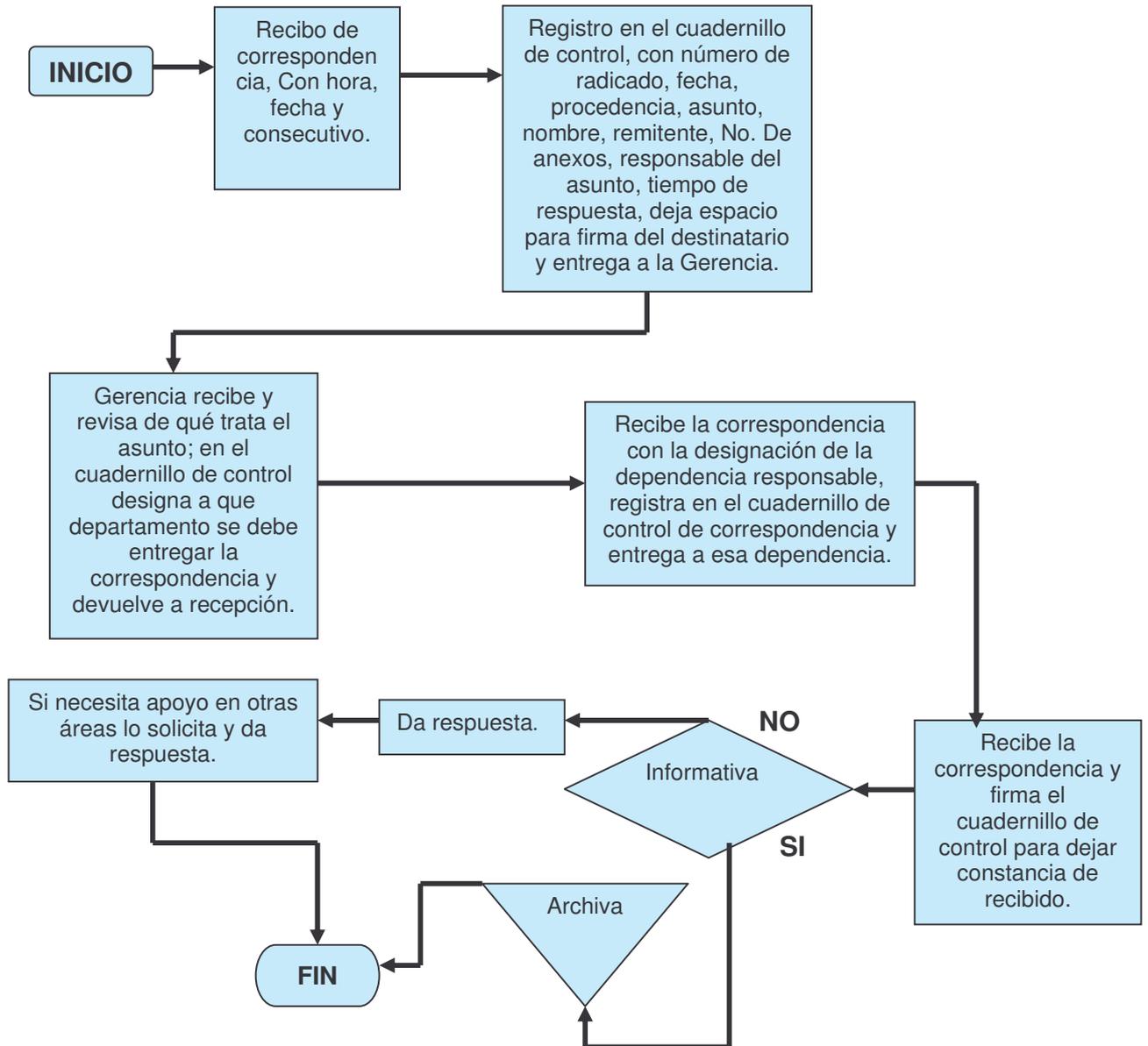
SALIDAS:

- Documento respuesta de la correspondencia recibida.

CLIENTES:

Todos los departamentos de ALMAFRONTERA.

Grafico 22. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 23. RESPONSABILIDAD POR ACTIVIDADES PROCESO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Recibo de correspondencia y registro de hora, fecha y consecutivo.	2 minutos	Secretaria de Recepción.
2	Ingreso de la información a cuadernillo de control con numero de radicado, fecha, procedencia, asunto, nombre del remitente, numero de anexos, responsable del asunto, tiempo de respuestas, deja espacio para firma del destinatario y entrega a la Gerencia.	3 minutos	Secretaria de Recepción.
3	Revisión del asunto que trata la correspondencia, en el cuadernillo de control, designa a quien se debe entregar la correspondencia y devuelve a recepción.	2 minutos	Gerente General
4	Registro en el cuadernillo de control de correspondencia y entrega a cada departamento designada.	4 minutos	Secretaria de Recepción.
5	Cada departamento recibe la correspondencia y firma el cuadernillo de control para dejar constancia de recibido.	2 minutos	Departamento interesado.
6	Da respuesta a la comunicación	160 minutos	Departamento interesado
7	Archivo	15 minutos	Departamento interesado y/o secretaria de recepción.
TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO		188 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.10 Proceso de reporte de informe enviado a clientes

OBJETIVO: Proporcionar información exacta a los clientes de ALMAFRONTERA LTDA; continuamente de la cantidad existente de sus mercancías en nuestras bodegas. Ya sean saldos parciales o totales.

UNIDAD: Logística y Comercio Exterior.

RESPONSABLE: Jefe de Logística y Comercio Exterior y Auxiliares de Bodega.

PERFIL: Conocimientos en comercio exterior y logística, almacenamiento de mercancías, servicio al cliente y legislación aduanera vigente. (Experiencia de dos años).

ENTRADA:

- Datos arrojados por el sistema.

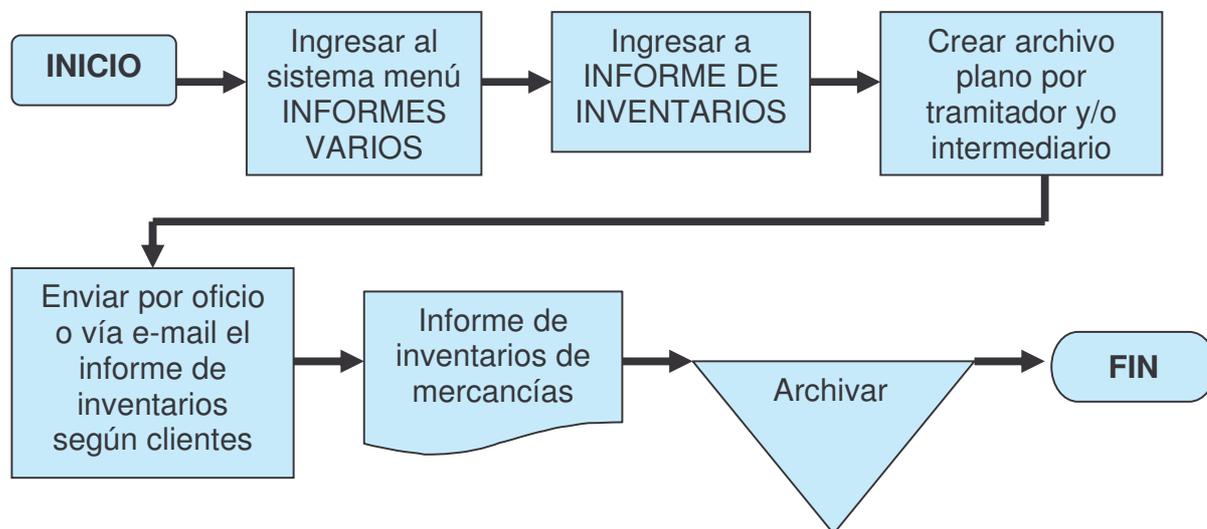
ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Ingresar al sistema opción “MENU INFORMES VARIOS”
- Ingresar a “INFORME DE INVENTARIOS”
- Crear archivo plano por tramitador y/o intermediario.
- Enviar por oficio o vía e-mail el informe de inventario de las mercancías existentes según cliente.
- Archivar.

SALIDAS:

- Reporte de Inventario.

Grafico 23. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE REPORTES DE INVENTARIOS ENVIADOS A CLIENTES



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 24. RESPONSABILIDAD POR ACTIVIDADES PROCESO DE REPORTE DE INVENTARIOS ENVIADOS A CLIENTES

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Ingresar al sistema opción "menú informes varios"	2 minuto	Jefe de Logística y/o Auxiliar de Bodega
2	Ingresar a "informe de inventarios"	2 minuto	Jefe de Logística y/o Auxiliar de Bodega
3	Crear archivo plano por tramitador y/o intermediario.	1 minuto	Jefe de Logística y/o Auxiliar de Bodega
4	Enviar por oficio o vía e-mail el informe de inventario de las mercancías existentes según cliente.	7 minutos	Jefe de Logística y/o Auxiliar de Bodega
5	archivar	2 minutos	Jefe de Logística y/o Auxiliar de Bodega
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	14 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.11 Proceso de cargue de mercancías

OBJETIVO: Cargar la mercancía de acuerdo con la Orden de Cargue y la Declaración de Importación que la ampare y esté debidamente nacionalizada ante la Autoridad Aduanera (DIAN).

UNIDAD: Bodegas.

RESPONSABLE: Jefe de Patios y Cuadrillas.

PERFIL: Conocimientos en logística, almacenamiento de mercancías, servicio al cliente y legislación aduanera vigente. (Experiencia de dos años).

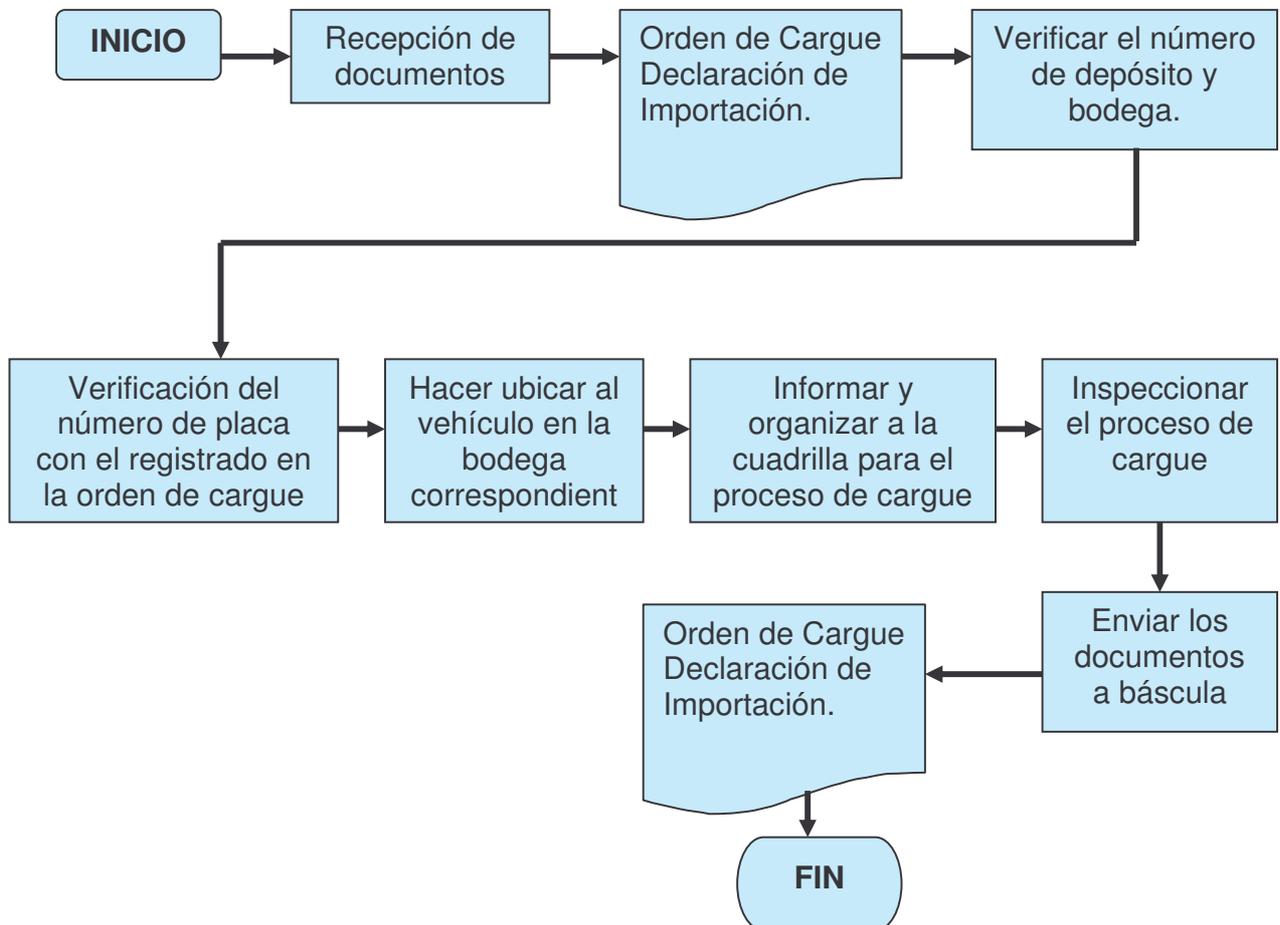
ENTRADA:

- Orden de cargue
- Declaración de importación.
- Numero de depósito y bodega.

ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Recepción los documentos.
 - Orden de cargue
 - Declaración de importación.
- Verificar el número de depósito y bodega.
- Verificar que el número de placa coincida con el registrado en la orden de cargue.
- Hacer ubicar el vehículo en el área de bodega correspondiente.
- Informar y organizar a la cuadrilla para el descargue de la mercancía.
- Inspeccionar el proceso de cargue.
- Enviar orden de cargue y declaración a la oficina de Báscula.

Grafico 24. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE CARGUE DE MERCANCIA



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 25. RESPONSABILIDAD POR ACTIVIDADES PROCESO DE CARGUE DE MERCANCIA

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Recepción los documentos	1 minuto	Jefe de Patios y Cuadrillas
2	Verificar el número de depósito y bodega.	1 minuto	Jefe de Patios y Cuadrillas
3	Verificar que el número de placa coincida con el registrado en la orden de cargue	1 minuto	Jefe de Patios y Cuadrillas
4	Hacer ubicar el vehículo en la bodega que corresponda.	5 minutos	Jefe de Patios y Cuadrillas
5	Informar y organizar a la cuadrilla para el descargue de la mercancía.	15 minutos	Jefe de Patios y Cuadrillas
6	Inspeccionar el proceso de cargue.	120 minutos	Jefe de Patios y Cuadrillas
7	Enviar orden de cargue y declaración a la oficina de Báscula.	2 minutos	Jefe de Patios y Cuadrillas
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	145 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.12 Proceso de descargue de mercancías

OBJETIVO: Verificar que la mercancía se encuentre en perfecto estado y que se encuentre conforme a los documentos que la amparan.

UNIDAD: Bodegas.

RESPONSABLE: Jefe de Patios y Cuadrillas.

PERFIL: Conocimientos en logística, almacenamiento de mercancías, servicio al cliente y legislación aduanera vigente. (Experiencia de dos años).

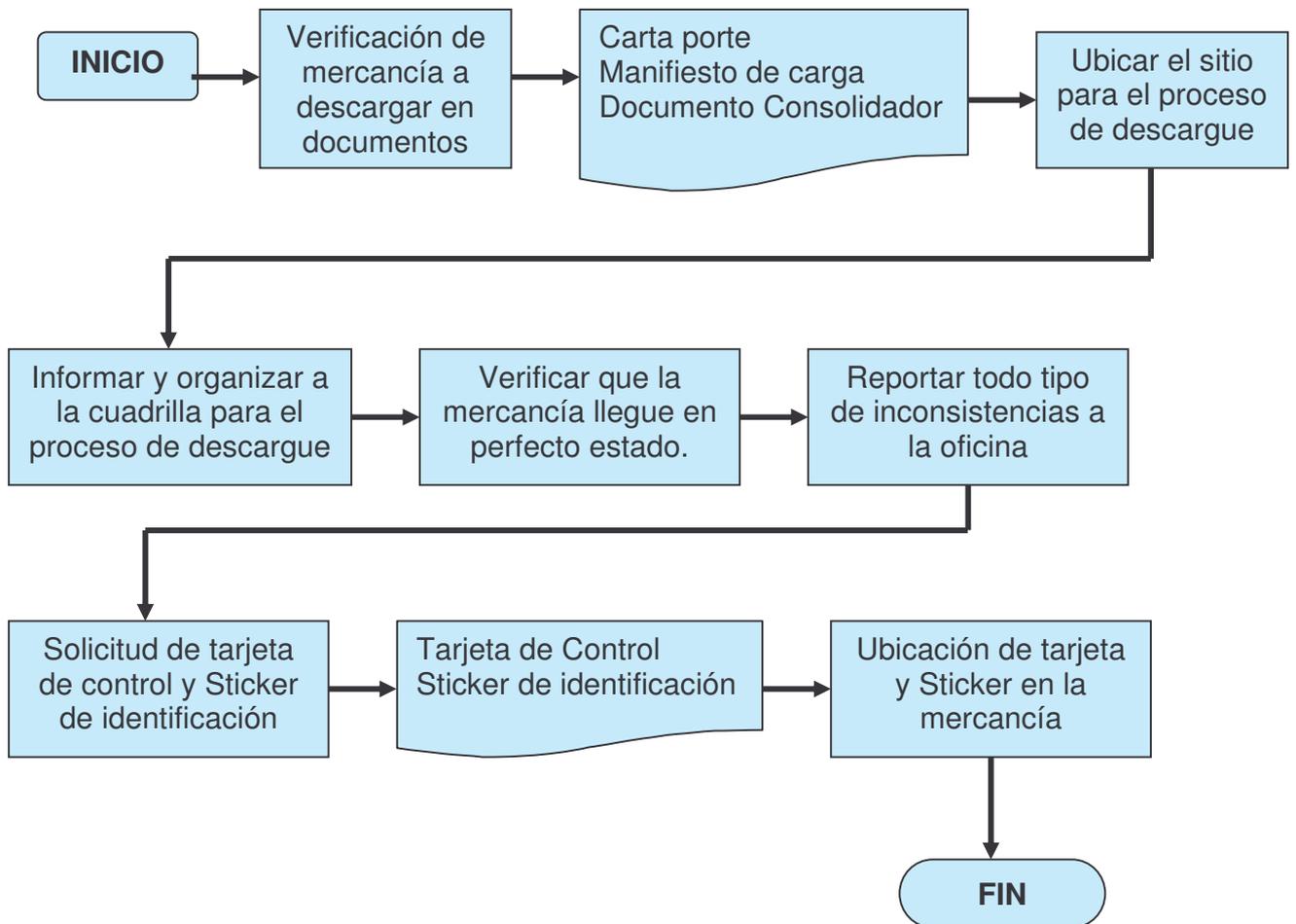
ENTRADA:

- Carta Porte Internacional.
- Manifiesto de Carga Internacional.
- Documento Consolidador (Puente Rumíchaca).

ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Verificar la mercancía a descargar en documentos.
 - Tipo de mercancía.
 - Cantidad a Descargar.
- Ubicar el sitio adecuado para el descargue de mercancía.
- Informar y organizar a la cuadrilla para el proceso de descargue.
- Verificar que la mercancía llegue en perfecto estado.
- Reportar las inconsistencias a la Oficina de Logística y Comercio Exterior.
- Solicitar tarjeta de control y Sticker de identificación.
- Ubicación de la tarjeta de control y Sticker de identificación en la mercancía que corresponda.

Grafico 25. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE DESCARGUE DE MERCANCÍA



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 26. RESPONSABILIDAD POR ACTIVIDADES PROCESO DE DESCARGUE DE MERCANCIA

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Verificar la mercancía a descargar en documentos.	1 minuto	Jefe de Patios y Cuadrillas
2	Ubicar el sitio adecuado para el descargue de mercancía.	5 minutos	Jefe de Patios y Cuadrillas
3	Informar y organizar a la cuadrilla para el proceso de descargue.	15 minutos	Jefe de Patios y Cuadrillas
4	Verificar que la mercancía llegue en perfecto estado.	180 minutos	Jefe de Patios y Cuadrillas
5	Reportar las inconsistencias a la Oficina de Logística y Comercio. Exterior.	10 minutos	Jefe de Patios y Cuadrillas
6	Solicitar tarjeta de control y Sticker de identificación.	10 minutos	Jefe de Patios y Cuadrillas
7	Ubicación de la tarjeta de control y Sticker de identificación en la mercancía que corresponda.	5 minutos	Jefe de Patios y Cuadrillas
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	236 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.13 Procesos de control y mantenimiento de equipos de carga y descargue (Montacargas)

OBJETIVO: Garantizar un servicio oportuno y adecuado a nuestros clientes. Evitando que se presente cualquier tipo de contratiempo que afecte la integridad de ALMAFRONTERA o de la persona a cargo.

UNIDAD: Bodega.

RESPONSABLE: Operario de montacargas.

PERFIL: Conocimientos en manipulación y mantenimiento de objetos en manipulación de carga pesada. (Experiencia de dos años).

ENTRADA:

- Datos arrojados por el tablero de control del montacargas.

ACTIVIDADES DEL PROCESO:

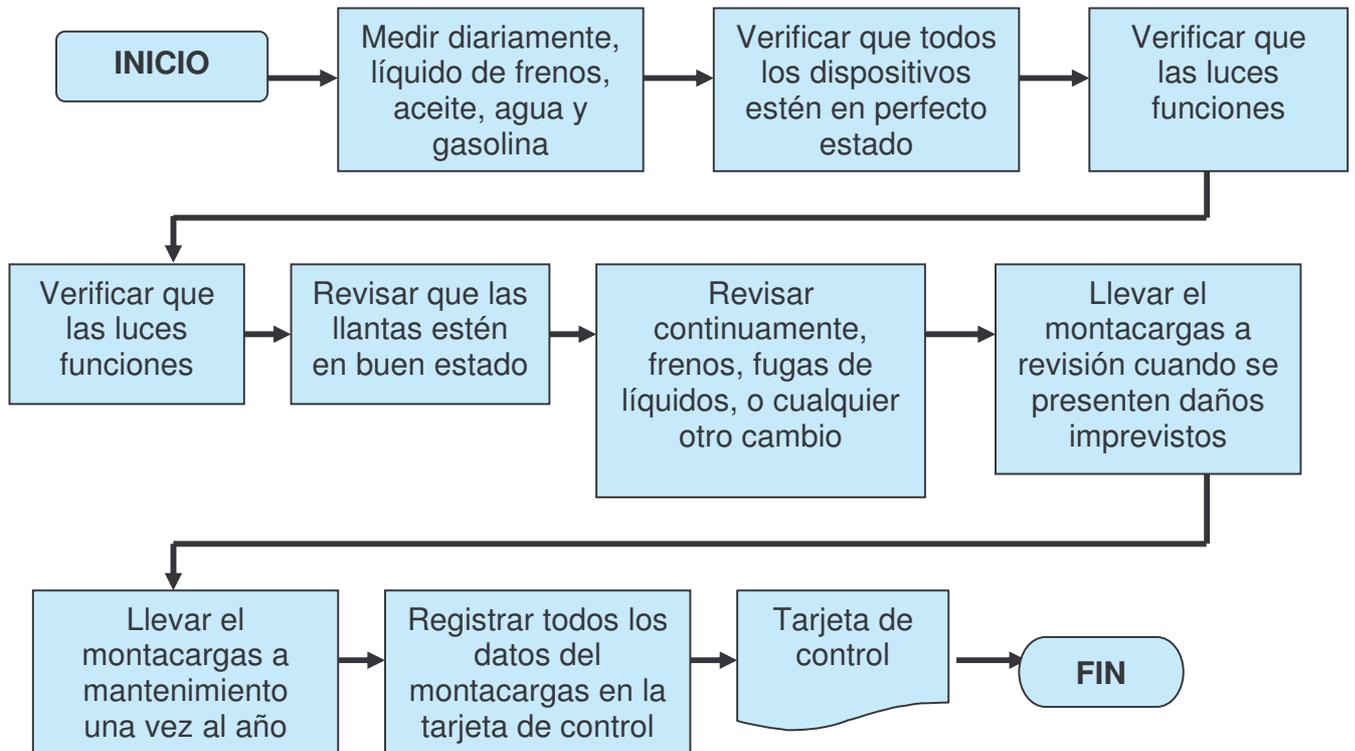
- Medir diariamente:
 - Líquido de frenos.
 - La gasolina.
 - El aceite.
 - Medir el agua.
- Verificar que todos los dispositivos estén en perfecto estado.
- Verificar que las luces estén en perfecto estado.
- Revisar que las llantas estén en buen estado.
- Revisar continuamente:
 - Frenos.
 - Que no se presente ninguna fuga de líquidos.
 - Tener presente cualquier cambio anormal en el funcionamiento.
- Llevar el montacargas para revisión en caso de presentarse algún daño imprevisto.

- Llevar el montacargas a mantenimiento por lo menos una vez al año.
- Registrar en la tarjeta de control de montacargas:
 - Kilometraje.
 - Cambio de Aceite.
 - Cambio de gasolina.
 - Cambio de agua.
 - Cambio de líquido de frenos.
 - Cambio de llantas.
 - Fechas de mantenimiento y revisión.

SALIDA:

- Tarjeta de Control de Montacargas.

Grafico 26. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CARGUE Y DESCARGUE



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 27. RESPONSABILIDAD POR ACTIVIDADES PROCESO DE CONTROL Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CARGUE Y DESCARGUE

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Medir diariamente líquido de frenos, gasolina, aceite y agua.	10 minutos	Operario de Montacargas
2	Verificar que todos los dispositivos estén en perfecto estado.	15 minutos	Operario de Montacargas
3	Verificar que las luces estén en perfecto estado.	2 minutos	Operario de Montacargas
4	Revisar que las llantas estén en buen estado.	2 minutos	Operario de Montacargas
5	Revisar continuamente: frenos, fugas de líquidos, o cambios presentados	30 minutos	Operario de Montacargas
6	Llevar el montacargas para revisión en caso de presentarse algún daño imprevisto.	180 minutos	Operario de Montacargas
7	Llevar el montacargas a mantenimiento por lo menos una vez al año.	480 minutos	Operario de Montacargas
8	Registrar en la tarjeta todo tipo de control hecho al montacargas.	5 minutos	Operario de Montacargas
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	724 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.14 Proceso de control de fotocopidora

OBJETIVO:

- Establecer un control del servicio de fotocopidora. Llevando el registro adecuado de todos los movimientos. Prestando así una atención de solicitud de fotocopias de documentos de la empresa y clientes externos.
- Proporcionar a **ALMAFRONTERA** el marco procedimental que servirá de guía para el desarrollo en forma integrada e interrelacionada de las actividades que conlleva el proceso de fotocopiado, a efecto de guiar en el desarrollo de los mismos y evitar la duplicación de las acciones.

UNIDAD: Logística y Comercio Exterior.

RESPONSABLES:

- Auxiliar de Bodega.
- Técnico en mantenimiento de equipos de fotocopiado (externo).

PERFIL: Conocimientos en comercio exterior y logística, almacenamiento de mercancías, servicio al cliente y legislación aduanera vigente. (Experiencia de tres años).

ENTRADAS:

- Diligenciamiento de la solicitud de fotocopias por el funcionario de cualquier departamento de **ALMAFRONTERA LTDA...**

ACTIVIDADES DEL PROCESO:

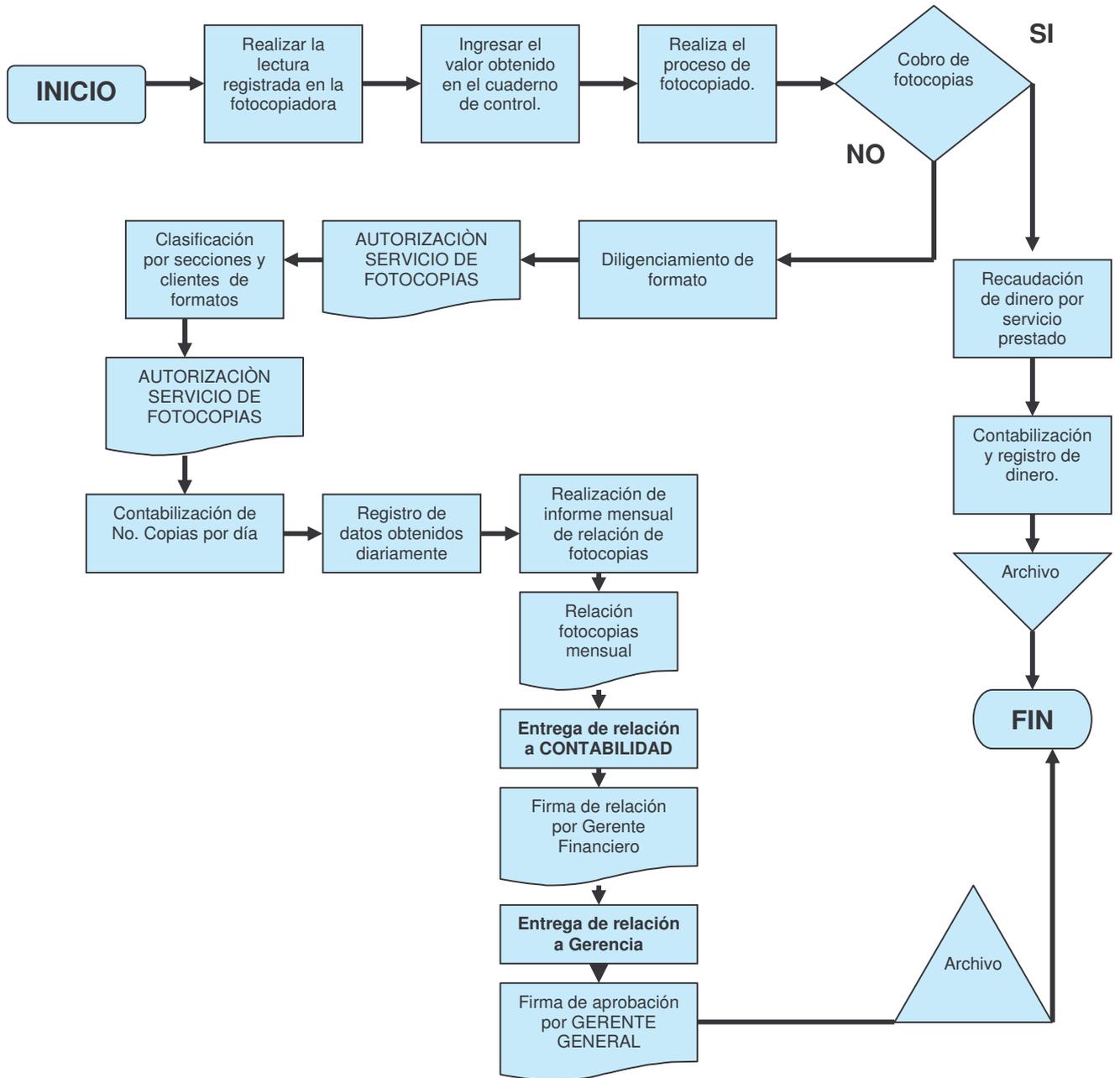
- Realizar la lectura que registra la fotocopidora.
- Ingresar el valor al cuaderno de control de lecturas.
- Realizar la foto documentación.
- Realizar el cobro respectivo por fotocopias sacadas a personal que no tenga autorización de fotocopiado en la empresa.
- Diligenciamiento de formato de “**AUTORIZACIÓN DE SERVICIO DE FOTOCOPIAS**”, al personal interno y externo autorizado.
 - Fecha.
 - Sección o cliente.
 - Número de copias.
 - Tipo de documento fotocopiado.
 - Nombre de la persona que autoriza.
 - Firma de la persona que aprueba.

- Clasificar por secciones o clientes los formatos de autorización.
- Contabilizar el número de copias por sección o cliente.
- Registrar los datos obtenidos en el cuadernillo de control de fotocopias.
- Realizar el informe de relación de fotocopias mensualmente, diligenciando los siguientes datos.
 - Lectura del mes anterior.
 - Lectura del mes actual.
 - Total de fotocopias del mes.
 - Clasificación de Gastos.
 - Cuenta.
 - Cantidad.
 - Valor unitario.
 - Valor real.
 - Total Crédito Cli7entes.
 - Total efectivo.
 - Firma de la persona que entrega.
 - Firma del Gerente.
- Entregar la relación de fotocopias al Departamento de **CONTABILIDAD**.
- Firma de la relación de fotocopias de la Gerente Financiera.
- Entrega de la Relación de fotocopias a **GERENCIA**.
- Firma de aprobación del GERENTE.

SALIDAS:

Obtención de fotocopias y elaboración de informe mensual realizado por el auxiliar de Bodega.

Grafico 27. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO CONTROL DE FOTOCOPIADORA



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 28. RESPONSABILIDAD POR ACTIVIDADES PROCESO DE CONTROL DE FOTOCOPIADORA

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Realizar la lectura que registra la fotocopiadora.	1 minuto	Auxiliar de Bodega
2	Ingresar el valor al cuaderno de control de lecturas.	3 minutos	Auxiliar de Bodega
3	Realizar la foto documentación.	1 minuto por copia	Auxiliar de Bodega
4	Realizar el cobro respectivo por fotocopias sacadas a personal que no tenga autorización de fotocopiado en la empresa.	3 minutos	Auxiliar de Bodega
5	Diligenciamiento de formato de “ autorización de servicio de fotocopias ”, al personal interno y externo autorizado.	2 minutos	Auxiliar de Bodega
6	Clasificar por secciones o clientes los formatos de autorización.	60 minutos	Auxiliar de Bodega
7	Contabilizar el número de copias por sección o cliente.	40 minutos	Auxiliar de Bodega
8	Registrar los datos obtenidos en el cuadernillo de control de fotocopias.	15 minutos	Auxiliar de Bodega
9	Realizar el informe de relación de fotocopias mensualmente.	20 minutos	Auxiliar de Bodega
10	Entregar la relación de fotocopias al Departamento de Contabilidad .	2 minutos	Auxiliar de Bodega
11	Firma de la relación de fotocopias del Gerente Financiero.	15 minutos	Auxiliar de Bodega
12	Entrega de la Relación de fotocopias a Gerencia .	2 minutos	Gerente Financiero
13	Firma de aprobación del GERENTE.	15 minutos	Gerente Financiero
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	179 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.15 Procesos de control y mantenimiento de equipos de seguridad industrial

OBJETIVO: Prevenir los peligros e incendios que podrían ocurrir en las instalaciones de ALMAFRONTERA. De igual forma cumplir con los requisitos establecidos por la Autoridad Aduanera para evitar infracciones y castigos monetarios.

UNIDAD: Bodegas.

RESPONSABLE: Jefe de Patios y Cuadrillas.

PERFIL: Conocimientos en seguridad industrial "BACS", y mantenimiento de equipos. (Experiencia de dos años).

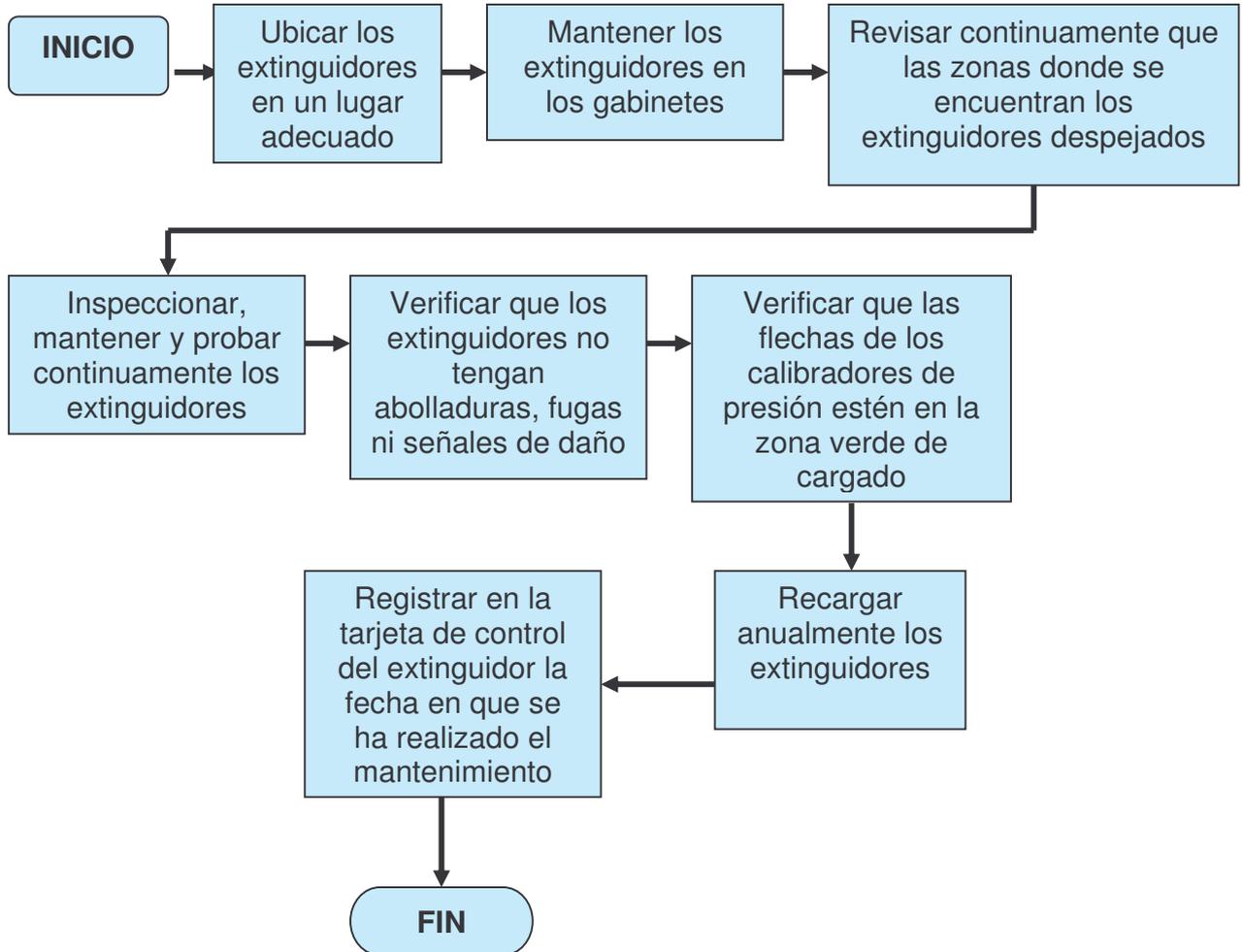
ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Ubicar los extinguidores en un lugar donde estén a la mano en todo momento.
- Mantener los extinguidores siempre en el lugar adecuado (Gabinete).
- Revisar continuamente que la zona donde se encuentran ubicados los extinguidores nunca se encuentre bloqueadas.
- Inspeccionar, mantener y probar continuamente los extinguidores.
- Verificar que los extinguidores no tengan abolladuras, fugas ni otras señales de daño.
- Las flechas de los calibradores de presión deben estar en la zona verde de "**cargado**".
- Hacer recargar anualmente los extinguidores para que estos estén en condiciones funcionales en todo momento.
- Registrar en la tarjeta de control del extinguidor la fecha del mantenimiento que se le ha realizado.

SALIDAS:

- Tarjeta de Control.

Grafico 28. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE CONTROL Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 29. RESPONSABILIDAD POR ACTIVIDADES PROCESO DE CONTROL Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Ubicar los extinguidores en un lugar adecuado.	-----	Jefe de Patios y Cuadrillas
2	Mantener los extinguidores en los gabinetes	-----	Jefe de Patios y Cuadrillas
3	Revisar continuamente que las zonas donde se encuentren los extinguidores estén despejados	1 minuto	Jefe de Patios y Cuadrillas
4	Inspeccionar, mantener y probar continuamente los extinguidores.	40 minutos	Jefe de Patios y Cuadrillas
5	Verificar que los extinguidores no tengan abolladuras, fugas ni otra clase de daños	10 minutos	Jefe de Patios y Cuadrillas
6	Verificar que la flecha de calibradores se encuentre en la zona verde de "CARGADO"	5 minutos	Jefe de Patios y Cuadrillas
7	Recargar los extinguidores anualmente	5 horas	Personal Capacitado
8	Registrar tarjeta en la tarjeta de control la fecha de mantenimiento.	5 minutos	Jefe de Patios y Cuadrillas
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	66 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.16 Proceso de causación de gastos

OBJETIVO: Tener registrado en el sistema “ADMINISTRADOR” de la empresa y en recursos financieros los gastos pendientes de pago, con el fin de facilitar el proceso contable de la empresa y cumplir con las obligaciones adquiridas.

UNIDAD: Facturación.

RESPONSABLE: Jefe de Facturación.

PERFIL: Conocimientos contabilidad y facturación (Experiencia de dos años).

ENTRADA: Son todos los documentos que sirvan de soporte a los gastos realizados en la empresa.

- Soportes de gastos (nomina, servicios cooperadores y servicios temporales)
- Facturas
- Recibos, etc.

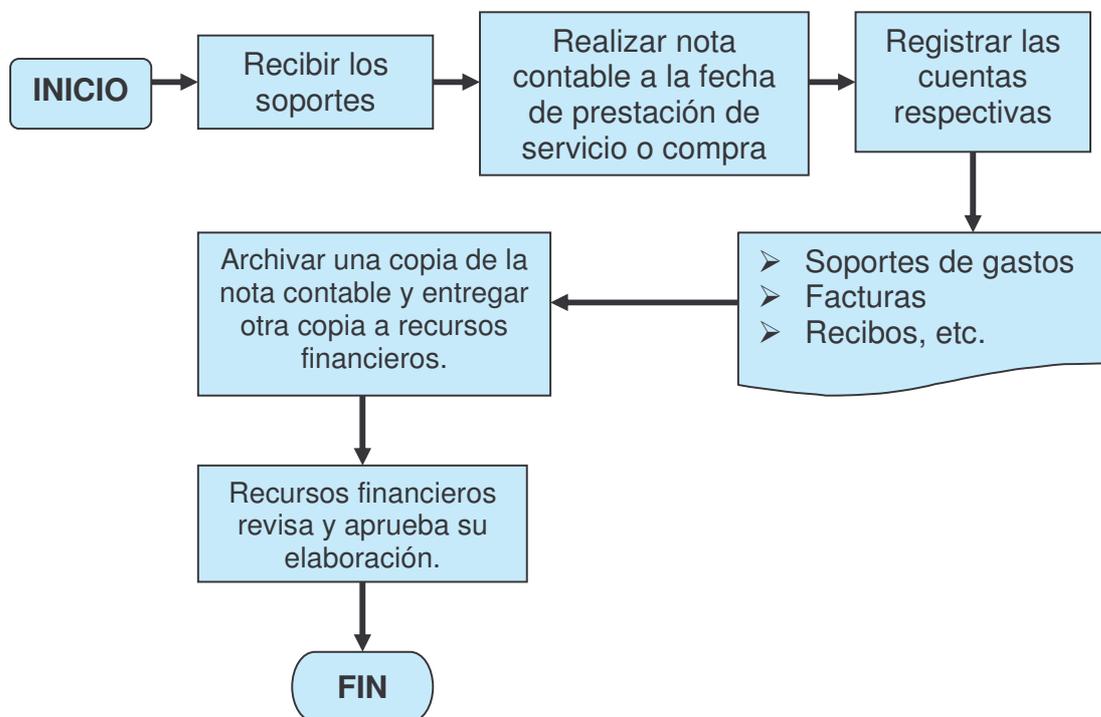
ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Recibir los soportes (nomina, servicios cooperadores, y servicios temporales.).
- Realizar nota contable a la fecha de prestación de servicio o compra.
- Registrar las cuentas respectivas.
- Archivar una copia de la nota contable y entregar otra copia a recursos financieros.

SALIDAS:

- Nota contable con su respectivo anexo (recibo o factura).

Grafico 29. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE CAUSACION DE GASTOS



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 30. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE CAUSACION DE GASTOS

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Recibir los soportes	2 minuto	Jefe de Facturación
2	Realizar nota contable a la fecha de prestación de servicio o compra	4 minutos	Jefe de Facturación
3	Registrar las cuentas respectivas	4 minutos	Jefe de Facturación
4	Archivar una copia de la nota contable y entregar otra copia a recursos financieros.	6 minutos	Jefe de Facturación
5	Recursos financieros revisa y aprueba su elaboración.	5 minutos	Jefe de Recursos Financieros
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	21 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.17 Proceso de informe de ingreso de mercancías

OBJETIVO: Entregar en la oficinas del Puente Internacional de Rumíchaca a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), el informe de las mercancías ingresadas durante el día anterior, con el fin de reportar los vehículos que ingresaron al depósito y la clase de mercancía con su respectiva descripción de la documentación.

UNIDAD: Bodega.

RESPONSABLE: Auxiliar de Bodega.

PERFIL: Conocimientos logística y servicio al cliente (Experiencia de un año).

ENTRADA: Se entra al sistema de la empresa para imprimir el informe de mercancías y de vehículos ingresados el día anterior, conteniendo la siguiente información.

- Numero del depósito.
- Numero del manifiesto de carga.
- Carta Porte Internacional.
- Descripción de la mercancía.
- Presentación y cantidad.
- Peso de vehículo y placas.
- Empresa de transporte.
- Nombre del Importador.

ACTIVIDADES DEL PROCESO:

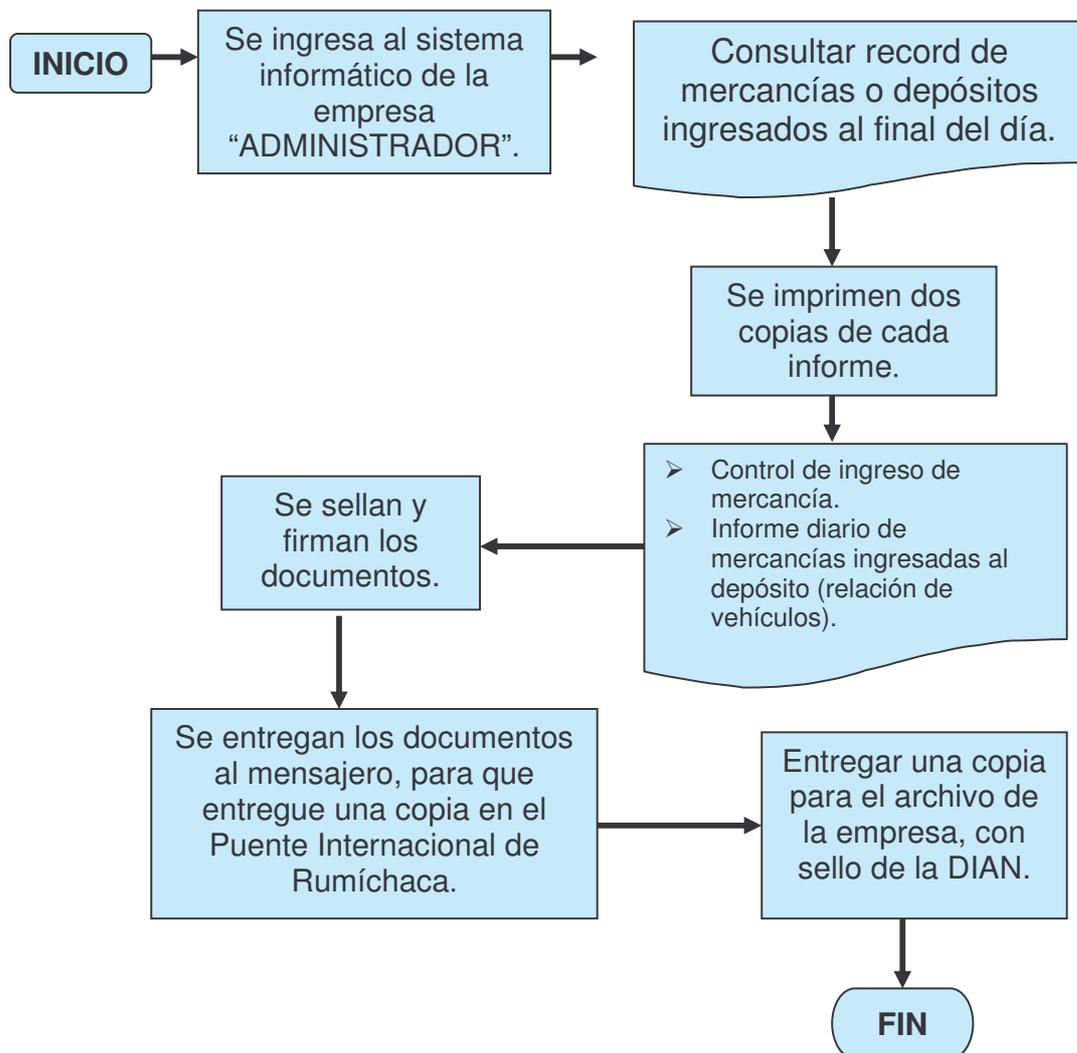
- Se ingresa al sistema informático de la empresa “ADMINISTRADOR”.
 - Menú principal.
 -
 -
 -
- Se imprimen dos copias de:
 - Vehículos.
 - Mercancía ingresada.
- Se sellan y se firman (Jefe de Comercio Exterior y Logística) los documentos.

- Se entregan los documentos (DOS COPIAS) al mensajero, para que entregue una copia en el Puente Internacional de Rumíchaca
- Entregar una copia para el archivo de la empresa, con sello de la DIAN.

SALIDAS:

- Informe por vehículos y mercancías (dos copias c/u).

Grafico 30. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE INFORME INGRESO DE MERCANCIAS.



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 31. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE INFORME INGRESO DE MERCANCIAS

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Se ingresa al sistema informático de la empresa "ADMINISTRADOR"	1 minuto	Jefe de Facturación
2	Imprimir dos copias	3 minutos	Jefe de Facturación
3	Sellar y firmar los documentos.	3 minutos	Jefe de Bodega
4	Enviar los documentos al Puente Internacional Rumíchaca (Mensajero).	45 minutos	Mensajero
5	Entregar a Bodega copia con firma y sello de recibido DIAN	4 minutos	Mensajero
6	Archivar en Carpeta de mercancías ingresadas año actual (2006)	2 minutos	Auxiliar en Comercio Exterior
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	58 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.18 Proceso de recepción de carpetas para facturación

OBJETIVO: Verificar la información de los documentos que amparan la mercancía, los sellos de bodega y el nombre de la persona o empresa a la cual se le debe facturar el valor de almacenamiento de cada depósito para ser entregadas a supervisión en Gerencia.

UNIDAD: Facturación.

RESPONSABLE: Jefe de facturación.

PERFIL: Conocimientos en contabilidad y facturación. (Experiencia de dos años)

ENTRADA: Se reciben copia de los documentos de cada depósito con su respectiva carpeta de las mercancías ingresada el día anterior. Los documentos son:

- Carta Porte Internacional
- Manifiesto de Carga Internacional
- Tiquetes de Bascula
- Documento Consolidador
- Planilla de recepción

Dado el caso de no estar completo el paquete con los documentos del depósito, se solicita únicamente copia sellada de la Carta Porte Internacional, con la que se puede facturar sobre el valor de la mercancía.

A ciertos clientes se les factura el almacenamiento de la mercancía únicamente con el valor de la mercancía consignado en la Declaración de Importación, estas carpetas se guardan hasta que sean nacionalizadas.

ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Recibir las carpetas con los documentos correspondientes al depósito de la mercancía almacenada.
- Revisar si los documentos están completos y acordes con la información de la carpeta.
- Sellar cada carpeta para ingresar los datos de la facturación.
- Realizar el proceso de facturación ya descrito y registrar los datos en la carpeta correspondiente a cada depósito.

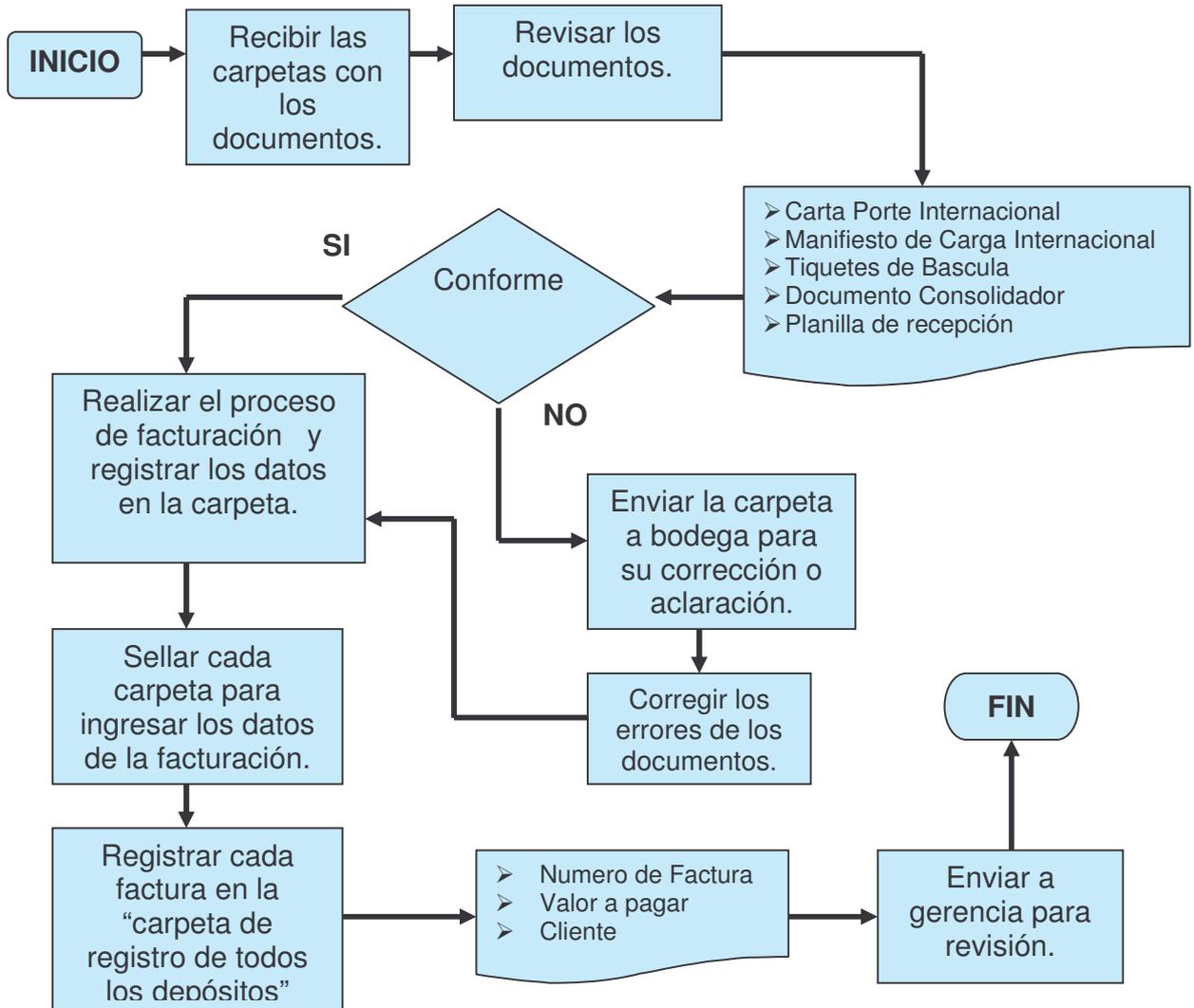
- Registrar cada factura en la “carpeta de registro de todos los depósitos”, los datos son los siguientes:
 - Numero de Factura.
 - Valor a pagar.
 - Cliente.

- Enviar a gerencia para revisión y aprobación.

SALIDAS:

- Registro de facturas por depósito (diario).
- Carpetas de cada depósito sellada y facturada.

Grafico 31. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO RECEPCION DE CARPETAS PARA FACTURACION



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 32. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE RECEPCION DE CARPETAS PARA FACTURACION

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Elaboración de carpetas de cada deposito ingresado	PROCESO	Auxiliar de Comercio Exterior
1	Recibir las carpetas con los documentos.	2 minuto	Jefe de Facturación
2	Revisar los documentos.	12 minutos	Jefe de Facturación
3	Realizar el proceso de facturación ya descrito y registrar los datos en la carpeta.	10 minutos	Jefe de Facturación
4	Sellar cada carpeta para ingresar los datos de la facturación.	35 minutos	Jefe de Facturación
5	Registrar cada factura en la “carpeta de registro de todos los depósitos”	10 minutos	Jefe de Facturación
6	Enviar a gerencia para revisión.	2 minutos	Jefe de Facturación
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	71 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.19 Proceso de reporte de cartera para clientes

OBJETIVO: Informar a los clientes sobre el listado de cuentas pendientes sobre facturas de almacenamiento, que tengan con la empresa.

A la vez de informar por el cobro de factura de cuentas pendientes, se le hace un reporte de inventario para mantener al tanto a los clientes de la empresa sobre la mercancía que tienen en bodega.

UNIDAD: Facturación.

RESPONSABLE: Jefe de facturación.

PERFIL: Conocimientos contabilidad y facturación (Experiencia de dos años).

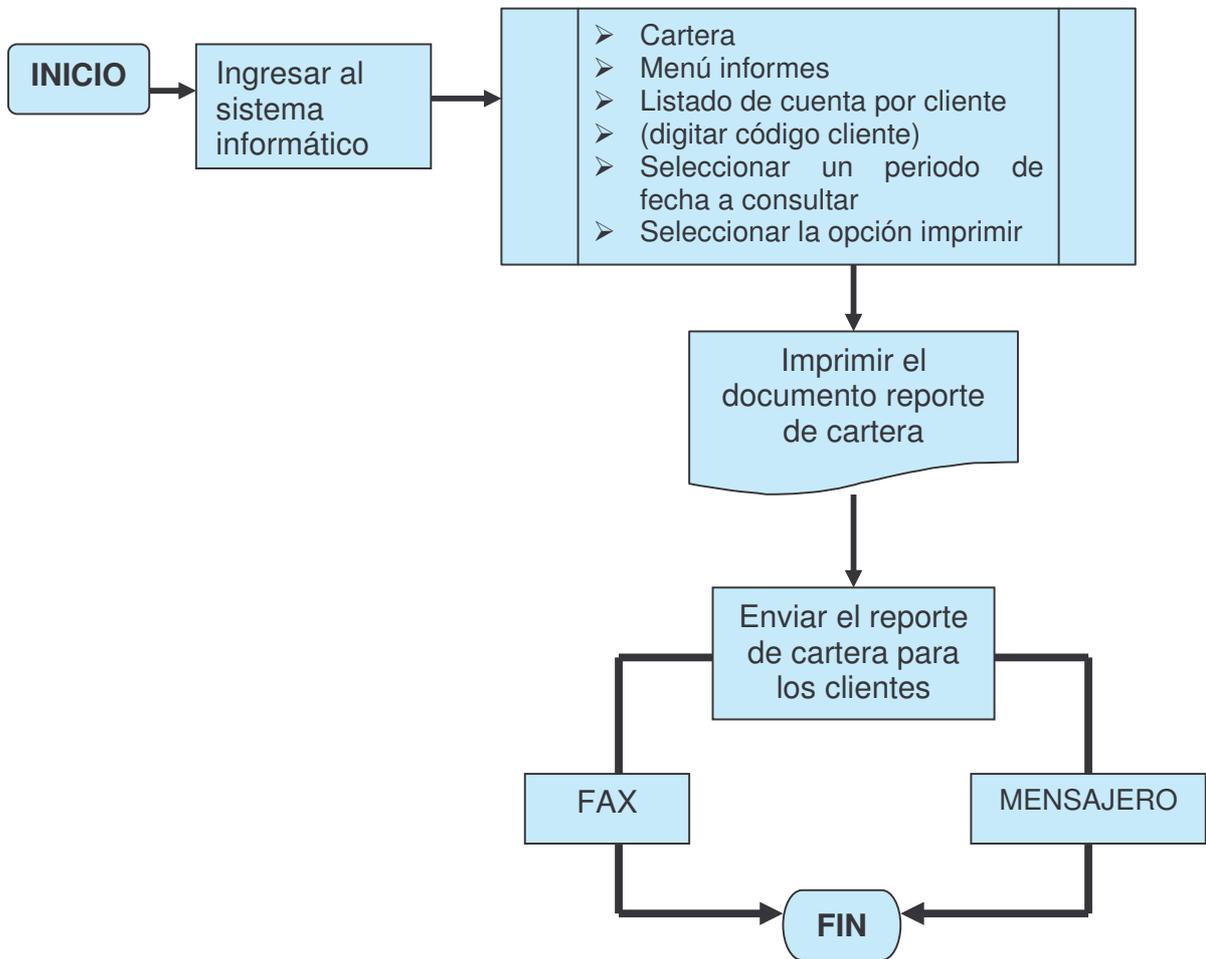
ENTRADA: Información arrojada por el sistema informático "ADMINISTRADOR" de la empresa.

ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Ingresar al sistema informático, en el menú principal.
- Seguir la siguiente secuencia de iconos para realizar la impresión del reporte de cartera para clientes:
 - Cartera.
 - Menú informes.
 - Listado de cuenta por cliente (digitar código cliente).
 - Seleccionar un periodo de fecha a consultar.
 - Seleccionar la opción imprimir.
- Documento impreso se envía al cliente.
 - Servicio de fax.
 - Mensajero de la empresa.

SALIDAS: Informe de reporte de cartera por cliente.

Grafico 32. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE REPORTE DE CARTERA A CLIENTES



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 33. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE REPORTE DE CARTERA A CLIENTES

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Ingresar al sistema informático.	2 minutos	Jefe de Facturación
2	Imprimir el documento reporte de cartera.	2 minutos	Jefe de Facturación
3	Enviar el reporte a los clientes con el mensajero.	30 minutos	Jefe de Facturación
4	Enviar el reporte por medio del fax.	10 minutos	Jefe de Facturación
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	44 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.20 Proceso de reporte de cartera a gerencia

OBJETIVO: Informar a Gerencia, la cartera vencida y total hasta la fecha, para llevar control y estadística de cartera.

Proporcionando el marco procedimental que servirá de guía para el desarrollo en forma integrada e interrelacionada de las actividades que conlleva el proceso de reporte de cartera, a efecto de guiar en el desarrollo de los mismos y evitar la duplicación de las acciones.

UNIDAD: Facturación.

RESPONSABLE: Jefe de facturación.

PERFIL: Conocimientos contabilidad y facturación (Experiencia de dos años).

PERFIL: Conocimientos en comercio exterior y logística, almacenamiento de mercancías, servicio al cliente y legislación aduanera vigente. (Experiencia de tres años).

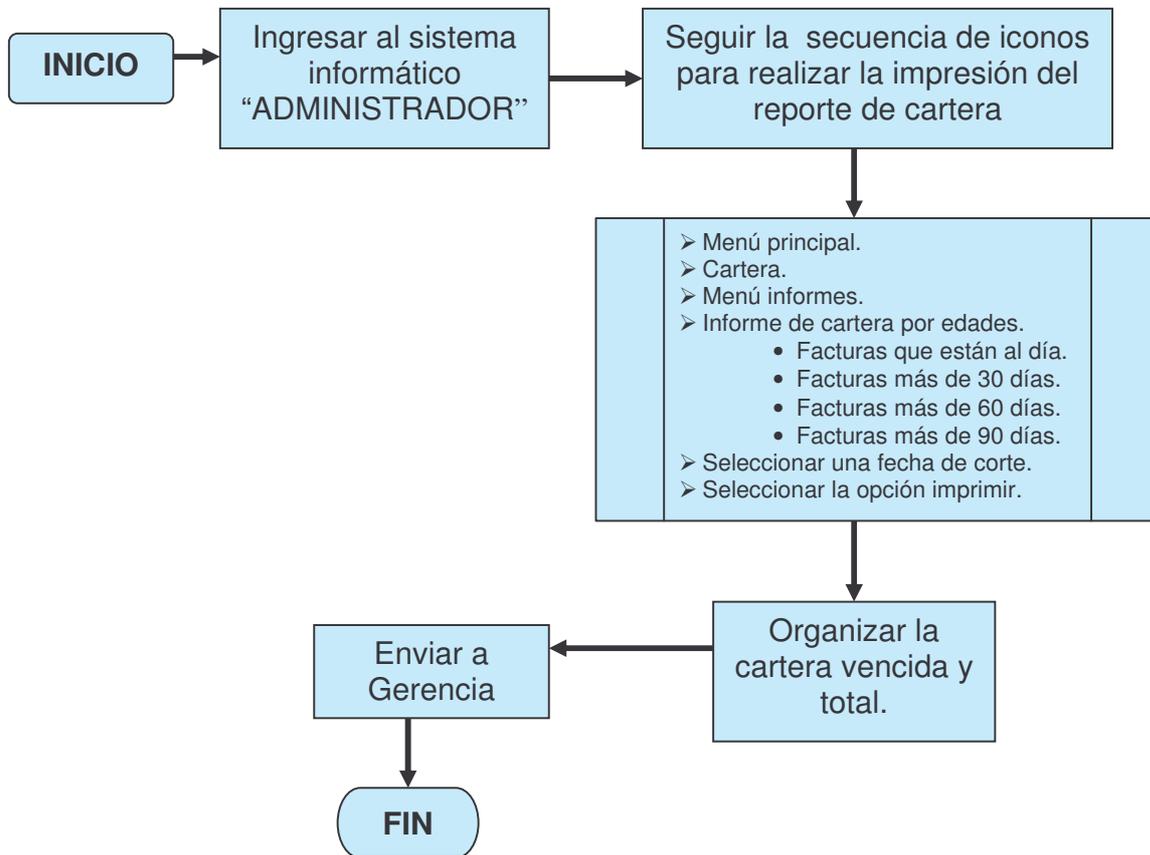
ENTRADA: Información arrojada por el sistema informático de la empresa.

ACTIVIDADES DEL PROCESO

- Ingresar al sistema informático de la empresa.
- Seguir la siguiente secuencia de iconos para realizar la impresión del reporte de cartera para Gerencia:
 - Menú principal.
 - Cartera.
 - Menú informes.
 - Informe de cartera por edades.
 - Facturas que están al día.
 - Facturas más de 30 días.
 - Facturas más de 60 días.
 - Facturas más de 90 días.
 - Seleccionar una fecha de corte.
 - Seleccionar la opción imprimir.
- Organizar la cartera vencida y total, en secuencia de periodos de tiempo.
- Entregar a Gerencia el reporte de cartera total para el debido seguimiento y control que se realiza.

SALIDAS: Listado de cartera de todos los clientes.

Grafico 33. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE REPORTE DE CARTERA A GERENCIA



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 34. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE REPORTE DE CARTERA A GERENCIA

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Ingresar al sistema informático "ADMINISTRADOR".	2 minutos	Jefe de Facturación
2	Realizar la impresión del reporte de cartera.	2 minutos	Jefe de Facturación
3	Organizar la cartera vencida y total.	8 minutos	Jefe de Facturación
4	Enviar a Gerencia.	2 minutos	Jefe de Facturación
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	14 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.21 Proceso de facturación segunda quincena

OBJETIVO: Facturar la mercancía que permanece más de quince o treinta días en las instalaciones de la empresa, sobrepasando el límite determinado de almacenamiento, para una segunda facturación.

Proporcionando el marco procedimental que servirá de guía para el desarrollo en forma integrada e interrelacionada de las actividades que conlleva el proceso de facturación de segundas quincenas, a efecto de guiar en el desarrollo de los mismos y evitar la duplicación de las acciones.

UNIDAD: Facturación.

RESPONSABLE: Jefe de facturación.

PERFIL: Conocimientos contabilidad y facturación (Experiencia de dos años).

ENTRADA:

- Sistema informático.
- Carpetas con la documentación de la mercancía con saldo en bodega.

ACTIVIDADES DEL PROCESO:

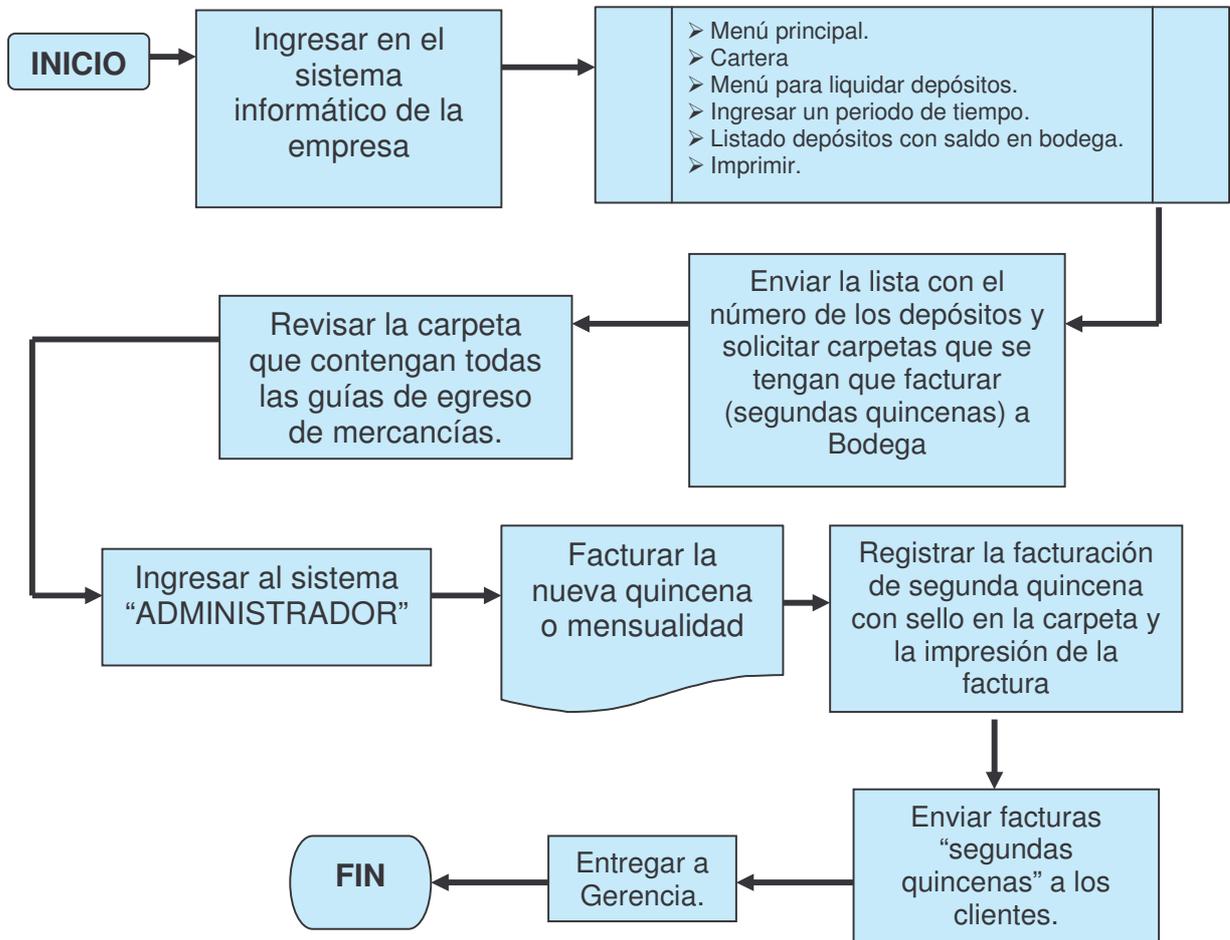
- Ingresar en el sistema informático de la empresa, siguiendo los siguientes vínculos:
 - Menú principal.
 - Cartera
 - Menú para liquidar depósitos.
 - Ingresar un periodo de tiempo, para conocer las segundas quincenas.
 - Listado depósitos con saldo en bodega.
 - Imprimir.
- Enviar la lista con el número de los depósitos que se tengan que facturar (segundas quincenas) a Bodega para que el Auxiliar de logística busque las carpetas en el archivo que se tengan que facturar.
- Revisar que la carpeta del depósito contengan todas las guías de egreso de mercancías que concuerden con el saldo del sistema y que se hayan entregado todas las carpetas solicitadas.

- Ingresar al sistema “ADMINISTRADOR”
- Facturar la nueva quincena o mensualidad por la mercancía existente del depósito en bodega.
- Registrar la facturación de segunda quincena con sello en la carpeta y la impresión de la factura, con los siguientes datos:
 - Numero de Factura
 - Valor a pagar
 - Cliente
- Enviar las facturas a los clientes con el mensajero de la empresa.
- Entregar a Gerencia las carpetas facturadas, para su debida revisión y control de las segundas quincenas o mensualidades.

SALIDA

- Listado de segundas quincenas o mensualidades.
- Factura.
- Sello de una nueva facturación registrada en carpeta de la mercancía.

Grafico 34. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE FACTURACION SEGUNDAS QUINCENAS



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 35. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE FACTURACION SEGUNDAS QUINCENAS

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Ingresar en el sistema informático de la empresa	1 minuto	Jefe de Facturación
2	Imprimir listado de depósitos con segundas quincenas (saldo en bodega)	2 minutos	Jefe de Facturación
3	Solicitar carpetas para facturar segundas quincenas.	2 minutos	Jefe de Facturación
4	Revisar la carpeta que contengan todas las guías de egreso de mercancías.	25 minutos	Jefe de Facturación y/o Auxiliar de Bodega
5	Facturar la nueva quincena o mensualidad	20 minutos	Jefe de Facturación
6	Registrar la facturación de segunda quincena con sello en la carpeta y la impresión de la factura	20 minutos	Jefe de Facturación
7	Enviar facturas “segundas quincenas” a los clientes.	30 minutos	Jefe de Facturación y Mensajero
8	Entregar a Gerencia.	2 minutos	Jefe de Facturación
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	102 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.22 Proceso de reporte mensual de registro diario de ingresos de dinero

OBJETIVO: Presentar al fin de mes los ingresos de dinero recibidos, en general todo lo recaudado por la empresa, reportando diariamente los diferentes conceptos para la relación total del mes.

Proporcionando el marco procedimental que servirá de guía para el desarrollo en forma integrada e interrelacionada de las actividades que conlleva el proceso de registro diario de los dineros, a efecto de guiar en el desarrollo de los mismos y evitar la duplicación de las acciones.

UNIDAD: Facturación.

RESPONSABLE: Jefe de facturación.

PERFIL: Conocimientos contabilidad y facturación (Experiencia de dos años).

ENTRADA:

- Información de recibos de caja (Facturación, Guías de ingreso y egreso, Parqueadero, otros)
- Informe de báscula y montacargas.

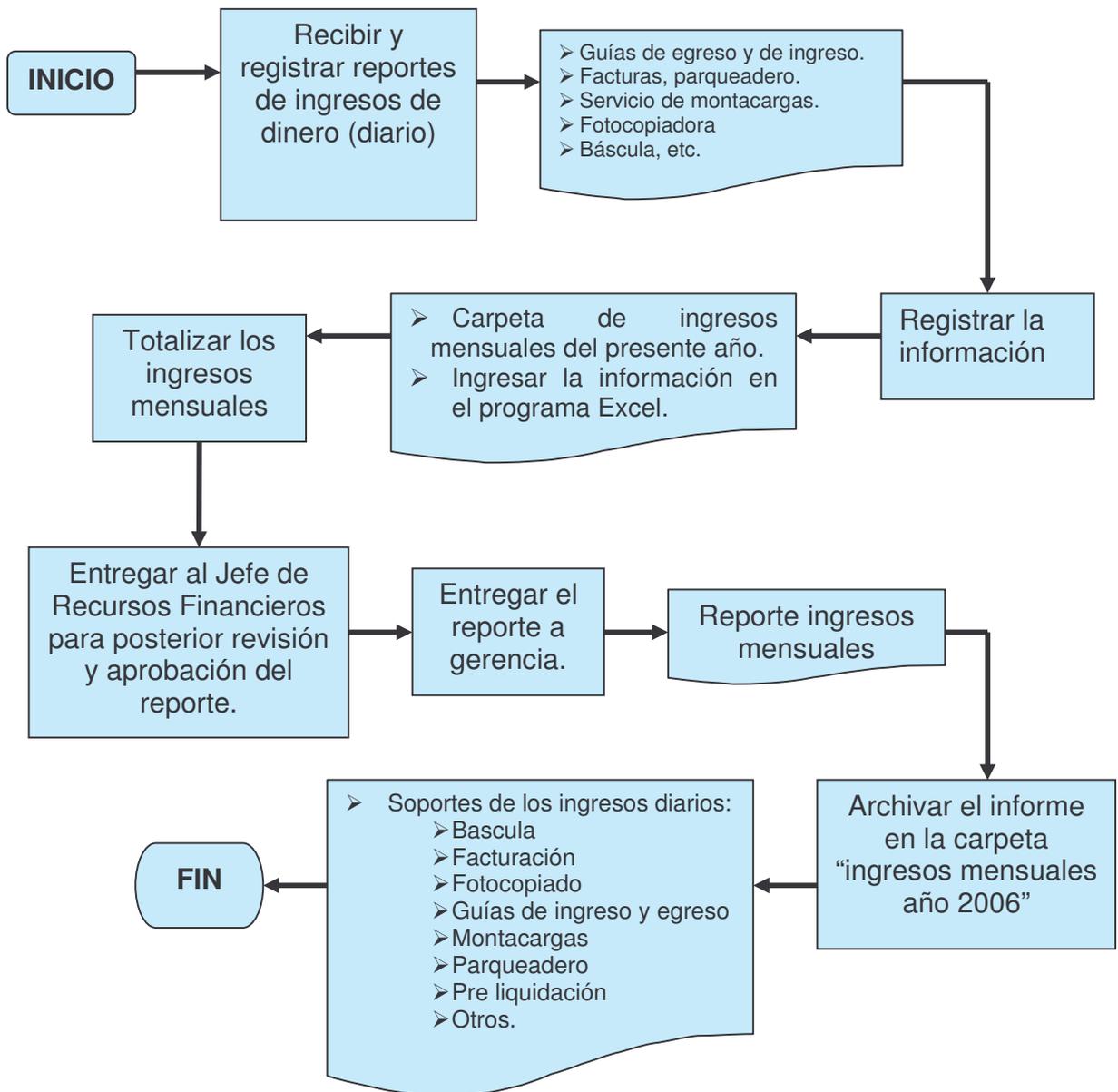
ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Recibir y registrar reportes de ingresos de dinero (diario)
- Registrar la información en :
 - Carpeta de ingresos mensuales del presente año.
 - Ingresar la información en el programa Excel.
- Totalizar los ingresos mensuales.
- Entregar al Jefe de Recursos Financieros para posterior revisión y aprobación del reporte.
- Entregar el reporte a gerencia.
- Archivar el informe en la carpeta "ingresos mensuales año 2006", con copia de todos los soportes.

SALIDAS:

- Informe de ingresos mensual.
- Soportes de los ingresos diarios, de la siguiente manera:
 - Bascula
 - Facturación
 - Fotocopiado
 - Guías de ingreso y egreso
 - Montacargas
 - Parqueadero
 - Pre liquidación
 - Otros.

Grafico 35. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE REPORTE MENSUAL DE REGISTRO DIARIO DE INGRESOS DE DINERO



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 36. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE REPORTE MENSUAL DE REGISTRO DIARIO DE INGRESOS DE DINERO

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Recibir y registrar reportes de ingresos de dinero (diario).	10 minutos	Jefe de facturación
2	Registrar la información en la Carpeta de ingresos mensuales del presente año - Ingresar la información en el programa Excel.	10 minutos	Jefe de facturación
3	Totalizar los ingresos mensuales.	10 minutos	Jefe de facturación
4	Entregar al Jefe de Recursos Financieros para posterior revisión y aprobación del reporte.	15 minutos	Jefe de recursos financieros
	Entregar el reporte a gerencia.	2 minutos	Jefe de facturación
5	Archivar el informe en la carpeta "ingresos mensuales año 2006"	1 minuto	Jefe de facturación
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	48 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.23 Proceso de recepción y elaboración de recibo de guías

OBJETIVO: Recibir diariamente y Realizar recibo por ventas de guías de ingreso y egreso de mercancías, con el fin de reportar el dinero que se recibe referente al cobro de guías, a efecto de guiar en el desarrollo de los mismos y evitar la duplicación de las acciones.

UNIDAD: Facturación.

RESPONSABLE: Jefe de facturación.

PERFIL: Conocimientos contabilidad y facturación (Experiencia de dos años).

ENTRADA:

- Copias (rosadas) de las guías de ingreso y egreso.
- Dinero por concepto de cobro de guías.

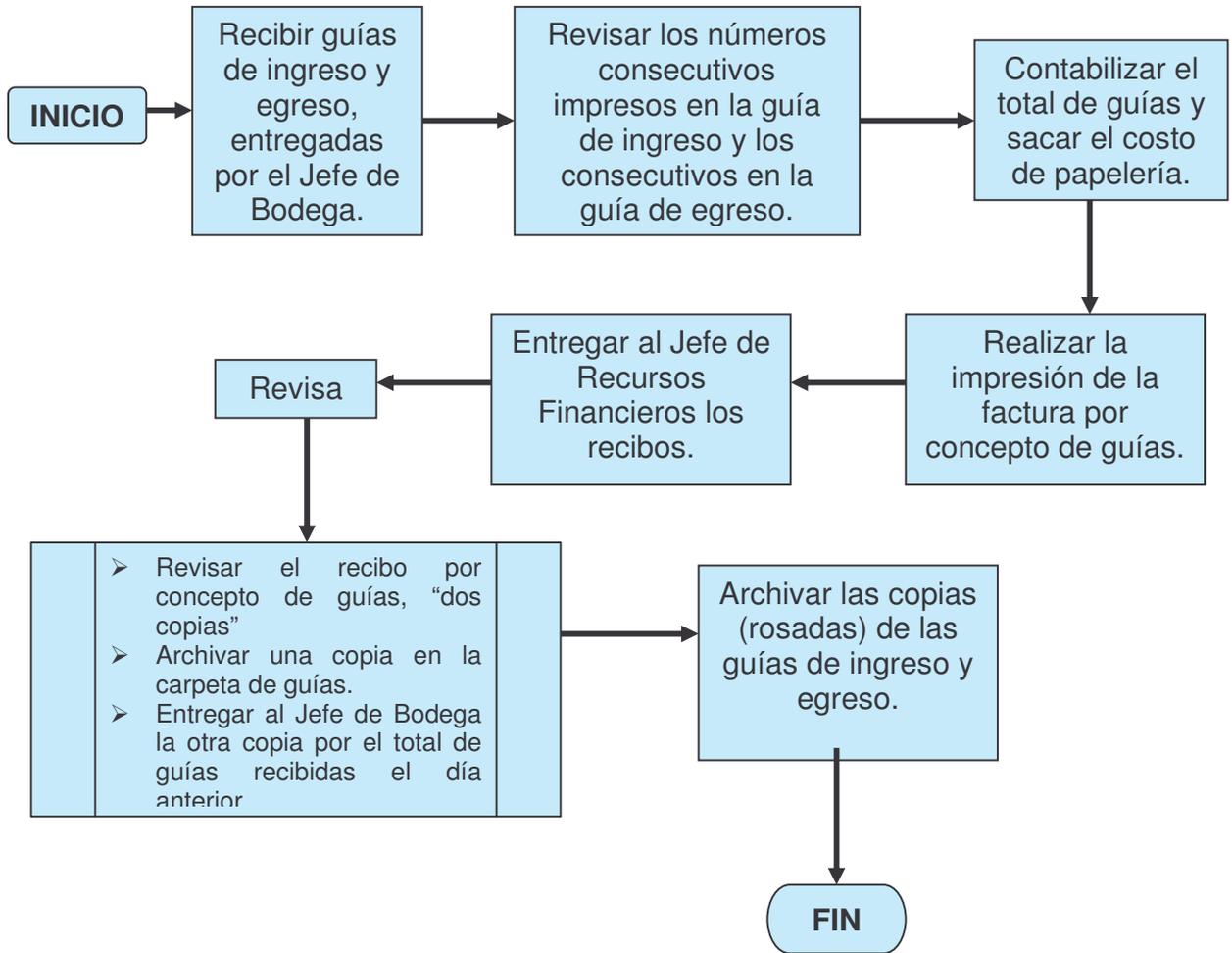
ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Recibir guías de ingreso y egreso, entregadas por el Jefe de Bodega.
- Revisar los números consecutivos impresos en la guía de ingreso y los consecutivos en la guía de egreso.
- Verificar que las guías anuladas deben tener las cuatro copias.
- Contabilizar el total de guías y sacar la diferencia entre el costo de papelería.
- Realizar la impresión de la factura por concepto de guías.
- Entregar al Jefe de Recursos Financieros el recibo. Quien a su vez:
 - Revisa el recibo por concepto de guías, “dos copias”
 - Archiva una copia en la carpeta de guías.
 - Entrega al Jefe de Bodega la otra copia por el total de guías recibidas el día anterior.
- Archivar las copias (rosadas) de las guías de ingreso y egreso.

SALIDAS:

- Dos recibos de caja por concepto de guías de ingreso y egreso (diario).
- Copia de guías rosadas (archivo).

Grafico 36. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE RECEPCION Y ELABORACION RECIBO DE GUIAS



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 37. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE RECEPCION Y ELABORACION RECIBO DE GUIAS

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Recibir guías de ingreso y egreso, entregadas por el Jefe de Bodega.	2 minutos	Jefe de facturación
2	Revisar los números consecutivos impresos en la guía de ingreso y los consecutivos en la guía de egreso.	10 minutos	Jefe de facturación
3	Contabilizar el total de guías y sacar el costo de papelería.	6 minutos	Jefe de facturación
4	Realizar la impresión de la factura por concepto de guías.	4 minutos	Jefe de facturación
5	Entregar al Jefe Recursos Financieros el recibo. Quien a su vez, revisa, archiva copia recibo, envía copia de recibo a bodega.	12 minutos	Jefe de recursos financieros
6	Archivar las copias (rosadas) de las guías de ingreso y egreso.	6 minutos	Jefe de facturación
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	40 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.24 Proceso de facturación de contenedores de TCI

OBJETIVO: Facturar mensualmente el cobro de almacenamiento de contenedores con mercancía que ingresa a las instalaciones de la empresa. El flujo de movimiento de contenedores, no excede a una segunda quincena, por lo tanto se busca disminuir la papelería y facilitar el cobro de los almacenamientos.

Este cobro solo se realiza con la Empresa de Transporte Transcomerinter "TCI".

UNIDAD: Facturación.

RESPONSABLE: Jefe de facturación.

PERFIL: Conocimientos contabilidad y facturación (Experiencia de dos años).

ENTRADA:

- Informe de relación de los contenedores ingresados mensualmente a la empresa con mercancías del cliente Transcomerinter "TCI", este informe lo realiza el Jefe de Bascula en colaboración con un Auxiliar de Bodega. En el informe se relaciona, lo siguiente:
 - Numero del deposito
 - Numero de los contenedores que ampara el deposito
 - Tipo de contenedor (20 ó 40 pies)
 - Fecha de ingreso de los contenedores
 - Totalización del número de contenedores.
- Copia de la Carta Porte Internacional de cada deposito que ampare los contenedores relacionados.

ACTIVIDADES DEL PROCESO:

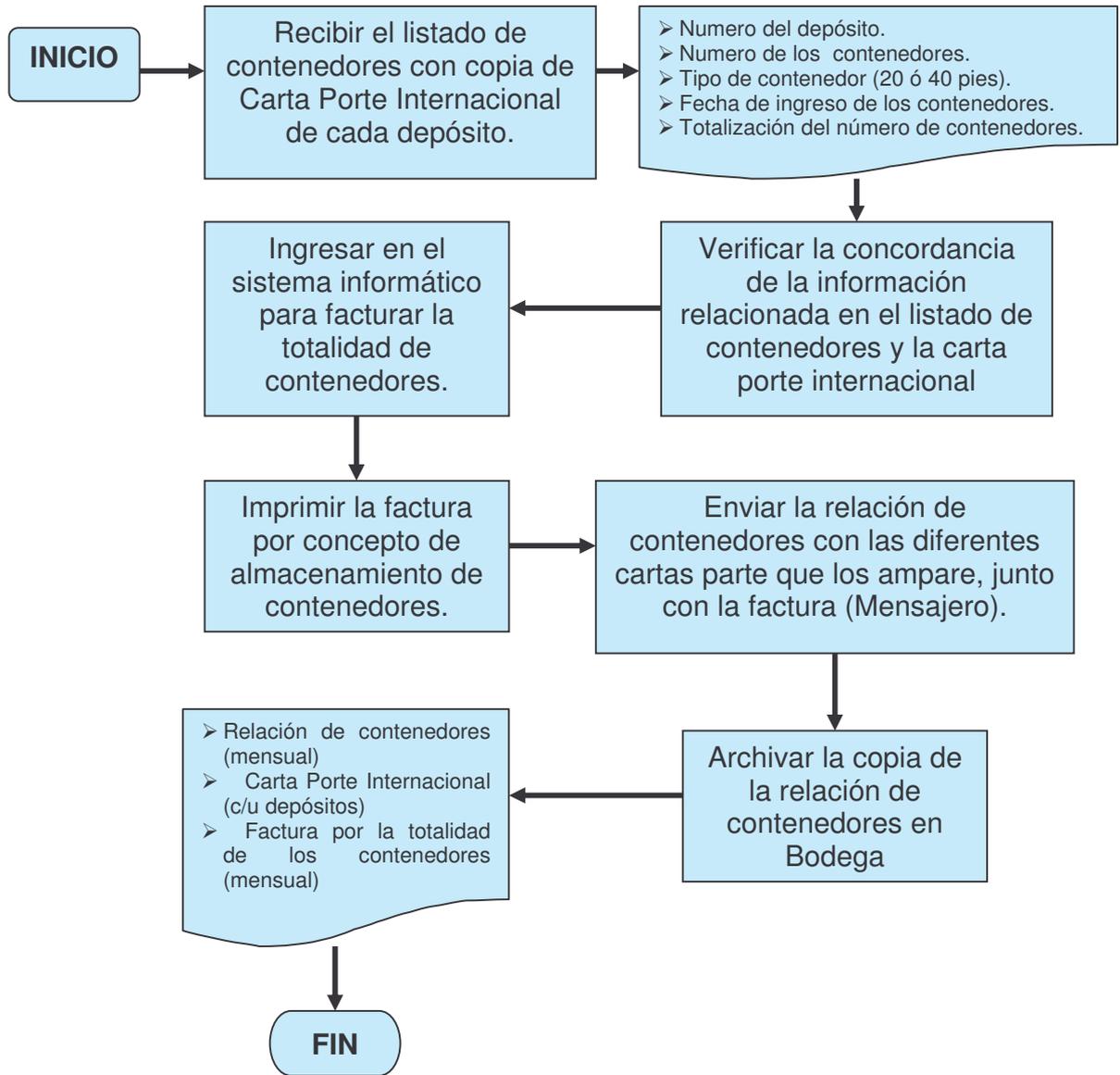
- Realizar una relación de contenedores de la empresa Transcomerinter y fotocopiar la Carta Porte Internacional para enviar a Facturación.
- Recibir el listado de contenedores con copia de Carta Porte Internacional de cada depósito.
- Verificar la concordancia de la información relacionada en el listado de contenedores y la carta porte internacional, por el Jefe de Bascula.
- Ingresar en el sistema informático para facturar la totalidad de contenedores ingresados en el mes.

- Imprimir la factura por concepto de almacenamiento de contenedores.
- Enviar al cliente la relación de contenedores con las diferentes cartas porte que los ampare, junto con la factura (Mensajero).
- Archivar la copia de la relación de contenedores en Bodega por el Auxiliar de Comercio y Logística.

SALIDAS:

- Relación de contenedores (mensual)
- Carta Porte Internacional (c/u depósitos)
- Factura por la totalidad de los contenedores (mensual)

Grafico 37. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE FACTURACION DE CONTENEDORES DE TCI



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 38. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE FACTURACION DE CONTENEDORES DE TCI

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Realizar una relación de contenedores de la empresa Transcomerinter y fotocopiar la Carta Porte Internacional para enviar a Facturación. (mensual / quincenal)	40 minutos	Jefe de bascula y/o auxiliar de bodega
2	Recibir el listado de contenedores con copia de Carta Porte Internacional de cada depósito.	2 minutos	Jefe de facturación
3	Verificar la concordancia de la información.	10 minutos	Jefe de facturación
4	Ingresar en el sistema informático para facturar.	2 minutos	Jefe de facturación
5	Imprimir la factura	2 minutos	Jefe de facturación
6	Enviar la relación de contenedores con las diferentes cartas parte.	30 minutos	Jefe de facturación y mensajero.
7	Archivar la copia de la relación de contenedores en Bodega	3 minutos	Auxiliar en comercio exterior
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	89 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.25 Proceso registro de ingresos por concepto de parqueadero

OBJETIVO: Realizar el recibo de caja para registrar los ingresos por concepto de parqueadero, correspondiente a los vehículos que quedan dentro de las instalaciones de la empresa.

UNIDAD: Facturación (Bodega).

RESPONSABLE: Jefe de facturación (Parqueadero).

PERFIL: Conocimientos contabilidad y facturación (Experiencia de dos años).

ENTRADA:

- Listado de vehículos cobrados (Auxiliar de Parqueadero)
- Recibo manual (Jefe de Recursos Financieros).

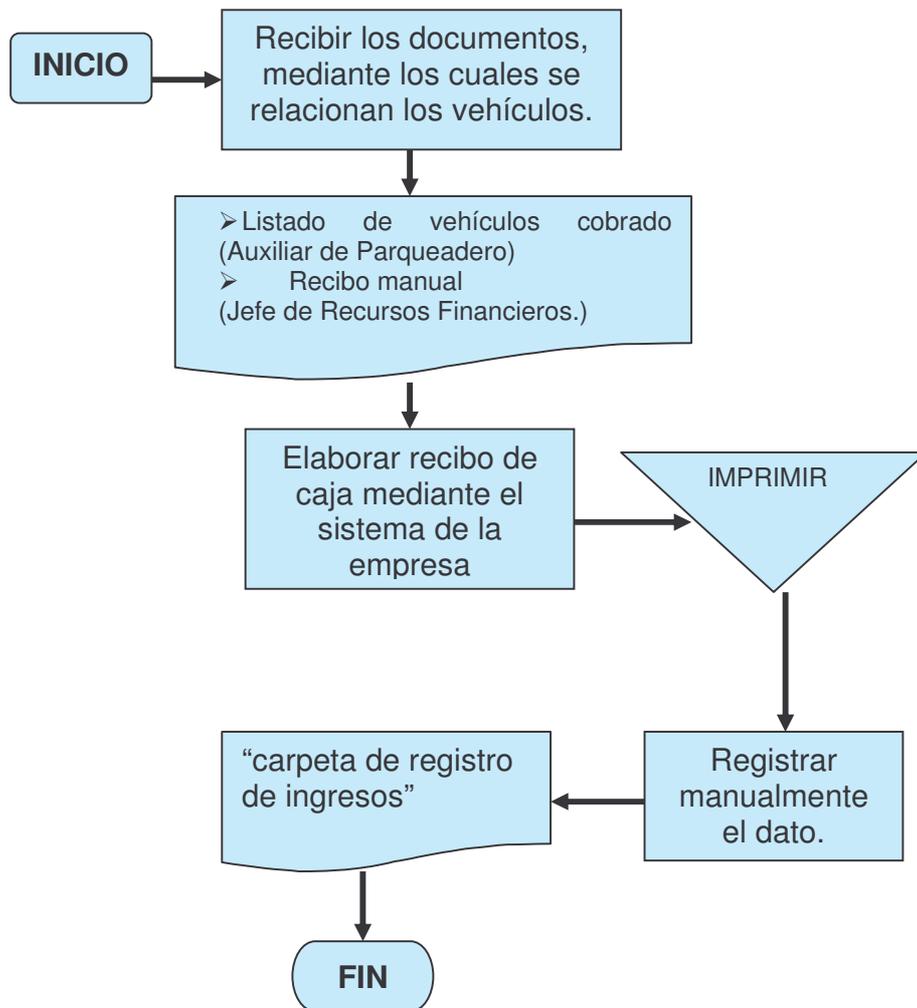
ACTIVIDADES DEL PROCESO:

- Recibir los documentos, mediante los cuales se relacionan los vehículos.
 - Listado de vehículos cobrado (Auxiliar de Parqueadero)
 - Recibo manual (Jefe de Recursos Financieros).
- Ingresar al sistema “ADMINISTRADOR” de la empresa.
- Elaborar recibo de caja mediante el sistema de la empresa.
- Registrar manualmente el dato en la “carpeta de registro de ingresos”

SALIDAS:

- Recibo de caja.
- Registro en la carpeta de ingresos.

Grafico 38. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE REGISTRO DE INGRESOS POR CONCEPTO DE PARQUEADERO



Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

Cuadro 39. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE REGISTRO DE INGRESOS POR CONCEPTO DE PARQUEADERO

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Recibir los documentos, mediante los cuales se relacionan los vehículos.	2 minutos	Jefe de recursos financieros
2	Revisar y realizar el recibo manual por concepto de parqueadero.	6 minutos	Jefe de recursos financieros
3	Ingresar al sistema "ADMINISTRADOR"	2 minutos	Jefe de facturación
4	Elaborar recibo de caja mediante el sistema de la empresa	5 minutos	Jefe de facturación
5	Registrar manualmente el dato en la carpeta.	3 minutos	Jefe de facturación
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	18 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

7.7.26 Proceso de cobro de cartera

OBJETIVO: El objetivo principal es obtener recursos necesarios para el sostenimiento de la empresa.

Proporcionando el marco procedimental que servirá de guía para el desarrollo en forma integrada e interrelacionada de las actividades que conlleva el proceso de cobro de cartera, a efecto de guiar en el desarrollo de los mismos y evitar la duplicación de las acciones.

UNIDAD: Facturación.

RESPONSABLE: Jefe de facturación.

PERFIL: Conocimientos contabilidad y facturación (Experiencia de dos años).

ENTRADA: la información para el cobro de cartera se relaciona en los siguientes documentos.

- Listado de los clientes con cartera pendiente.
- Recibos de caja (diferentes conceptos).
 - Almacenamiento.
 - Servicio de Parqueadero.
 - Servicio de Bascula.
 - Servicio de Montacargas
 - Servicio de Fotocopiado.

ACTIVIDADES DEL PROCESO:

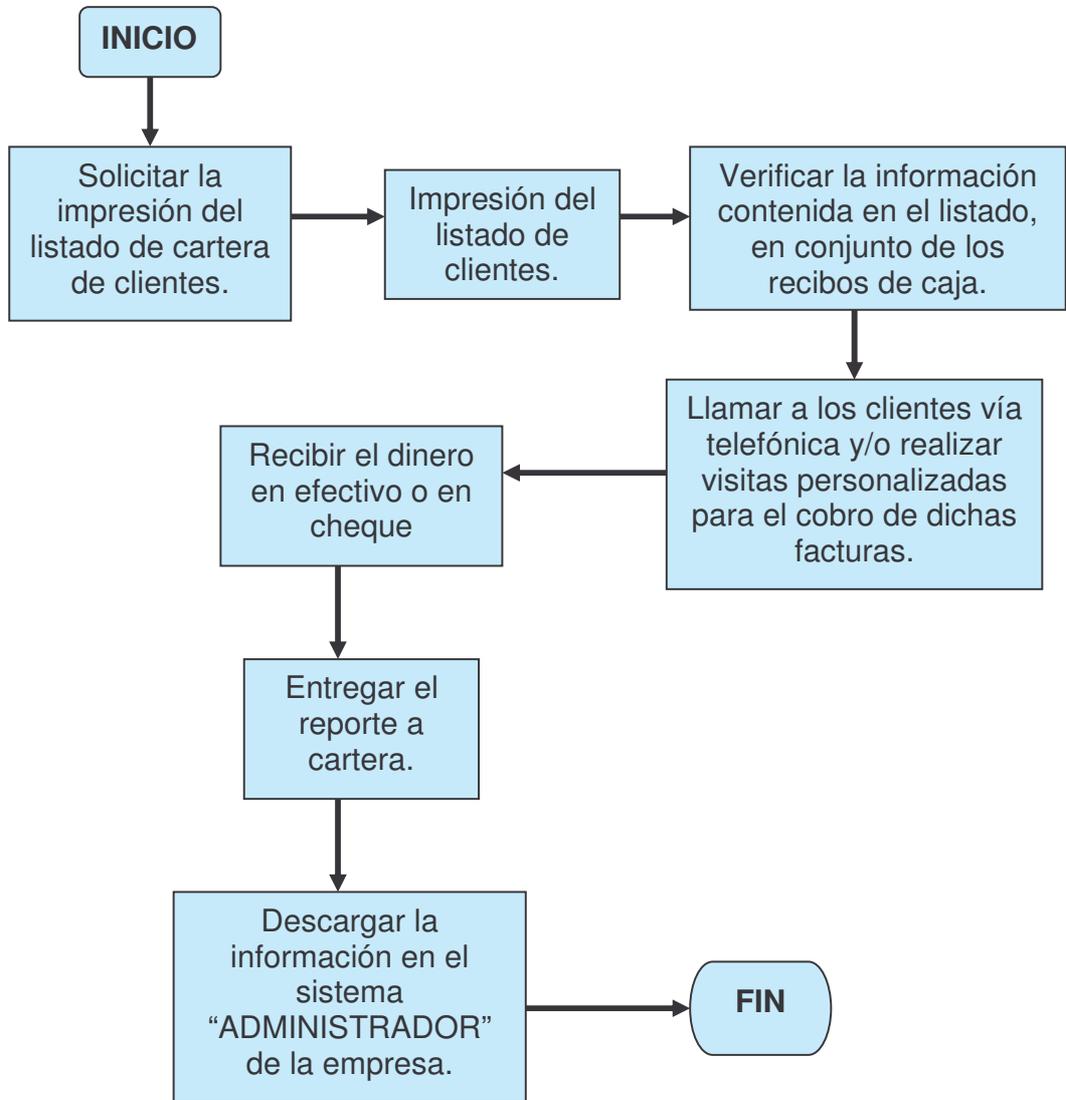
- Solicitar la impresión del listado de cartera de clientes (Jefe de Facturación)
- Impresión del listado de clientes por concepto de vencimiento de factura por edades (fechas).
- Verificar la información contenida en el listado, en conjunto de los recibos de caja (diferentes conceptos).
- Llamar a los clientes vía telefónica y/o realizar visitas personalizadas para el cobro de dichas facturas.
- Recibir el dinero en efectivo o en cheque, en conjunto con el recibo de caja.
- Entregar el reporte a cartera (Jefe de Facturación), en conjunto con el recibo de caja.

- Descargar la información del pago de los servicios prestados por la empresa en el sistema "ADMINISTRADOR".

SALIDAS:

- Recibos de caja.
- Recepción de dineros (efectivo y cheque).

Grafico 39. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE COBRO DE CARTERA



Cuadro 40. RESPONSABILIDADES POR ACTIVIDADES PROCESO DE COBRO DE CARTERA

No.	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
1	Solicitar la impresión del listado de cartera de clientes (Jefe de Facturación)	2 minuto	Jefe de recursos financieros
2	Impresión del listado de clientes por concepto de vencimiento de factura por edades (fechas).	3 minutos	Jefe de facturación
3	Impresión del listado de clientes por concepto de vencimiento de factura por edades (fechas).	3 minutos	Jefe de facturación
4	Verificar la información contenida en el listado, en conjunto de los recibos de caja (diferentes conceptos).	4 minutos	Jefe de recursos financieros
5	Llamar a los clientes vía telefónica y/o realizar visitas personalizadas para el cobro de dichas facturas.	5 minutos	Jefe de recursos financieros
6	Recibir el dinero en efectivo o en cheque.	5 minutos	Jefe de recursos financieros
7	Entregar el reporte a cartera (Jefe de Facturación), en conjunto con el recibo de caja.	2 minutos	Jefe de recursos financieros
8	Descargar la información en el sistema "ADMINISTRADOR" de la empresa.	4 minuto	Jefe de facturación
	TOTAL EN TIEMPO ESTIMADO PROCESO	28 minutos	

Fuente: ALMAFRONTERA LTDA. Año 2007

8. FUNCIONES COMO PASANTE

En el transcurso de la pasantía en el depósito público habilitado de mercancías ALMAFRONTERA LTDA., que tuvo una duración de seis (6) meses en el departamento operativo de comercio exterior y logística, que se maneja una interrelación con todos los trabajadores de la empresa, desarrollándose diferentes procesos y procedimientos que demanda un alto sentido de responsabilidad y cumplimiento para con los clientes y la empresa.

8.1 DESCRIPCION DEL CARGO

El cargo asignado durante la práctica, fue el de auxiliar de comercio exterior y logística, implicando gran sentido de compromiso y de responsabilidad en el cumplimiento de los diferentes procesos y procedimientos asignados al cargo y sirviendo de apoyo al Jefe inmediato en sus diferentes requerimientos.

8.2 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Recibir y verificar los documentos de transporte una vez ingresan al depósito, y al mismo tiempo realizar el pesaje de los vehículos e imprimir los tickets de báscula.
- Crear en el sistema los depósitos que ingresan a la bodega.
- Realizar guía de ingreso de la mercancía.
- Realizar tarjetas de control y Stickers de la mercancía sin nacionalizar y nacionalizadas.
- Entregar los documentos de transporte a los clientes o dueños de la mercancía una vez los requieran.
- Recibir y agilizar las ordenes de cargue.
- Realizar la guía de egreso de la mercancía una vez verificado los documentos que la amparan y el estado de cartera con la empresa.
- Realizar carpetas de cada mercancía o depósito que ingresa en el día, verificando la información y los documentos que la amparan.
- Mantener y controlar el archivo de bodega de las diferentes mercancías con o sin saldo, a demás, archivar documentación de clientes y terceros.
- Enviar reportes de saldos de mercancías a los diferentes clientes.

- Mantener y controlar el debido funcionamiento de fotocopiadora.
- Recibir y reportar dineros por concepto de guías de ingreso y egreso.
- Apoyar y colaborar en diferentes inspecciones físicas y documentarias según requerimientos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales “DIAN” y los diferentes clientes o dueños de la mercancía.
- Verificar en patios, parqueadero y bodegas cubiertas, la debida identificación de cada depósito de mercancías.
- Descargar la información de cada deposito que ingresa y posteriormente llegan a tener saldo cero en el libro de control de mercancías.

8.3 RELACIONES INTERPERSONALES

Para realizar el Manual de Procesos y Procedimientos Operativos y Administrativos de la empresa, las relaciones interpersonales fueron de gran importancia, debido a que cada actividad descrita en el manual fue el resultado de un permanente dialogo con cada persona que labora directa o indirectamente; con la colaboración de cada trabajador se logro alcanzar a cabalidad el objetivo planteado en el informe de la pasantía. En el transcurso de la pasantía se tuvo relación directa con las siguientes personas que laboran en la empresa y fuera de ella.

- Gerente general
- Jefe de comercio exterior y logística
- Auxiliares de bodega
- Jefe de bascula
- Jefe de recursos financieros
- Jefe de facturación
- Secretaria
- Mensajero
- Auxiliar de patios y cuadrillas
- Operador de montacargas
- Vigilantes
- Cuadrillas

Personal externo:

- Funcionarios de la DIAN
- Funcionarios de las SIA
- Empresas de transporte

- Conductores
- Usuarios de comercio exterior
- Universidades y centros educativos

RECOMENDACIONES

- ❖ En la oficina operativa se realizan diferentes procesos de gran importancia para con los clientes y para con la empresa que en los cuales se necesita de cuatro personas capacitadas y responsables que se hagan a cargo de los procesos de la siguiente forma:
 - Elaboración de la guía de ingreso de mercancías, elaboración de stickers y tarjetas de control.
 - Recepción y verificación de ordenes de cargue, y elaboración de guías de despacho.
 - Recepción y verificación de documentos de transporte y elaboración de la Planilla de Recepción de la mercancía elaborada por el depósito.
 - Elaboración de carpetas de los diferentes depósitos y manejo de archivo de documentación y las actividades que se deriven del proceso de facturación.

- ❖ Anteriormente se describen cuatro responsabilidades que se deberían distribuir y responsabilizar para cuatro personas, con el fin de evitar congestión laboral y aglomeración de personas solicitando una oportuna atención, de igual forma contribuye a un buen flujo de información entre los diferentes empleados de la empresa y evita recaer en errores que conllevan a sanciones drásticas a la empresa.

- ❖ Realizar estrategias publicitarias en radio y televisión en el vecino país del Ecuador (Tulcán).

- ❖ Actualizar el Manual de Procesos y Procedimientos cuando sea necesario, realizar los cambios pertinentes en los diferentes procesos y complementar el manual con procesos que considere Gerencia para su implementación y control; el presente manual para que tenga validez y cumpla de la mejor manera con su objetivo, requiere de revisiones periódicas para su actualización, ya que el propósito a corto plazo, es enfocarlo como documento de calidad; sus modificaciones, deben ser sugeridas a la oficina de Control Interno, para su análisis, aprobación e implementación.

- ❖ En el Manual de Procesos y Procedimientos, dentro de la responsabilidad de actividades de cada proceso se estima un tiempo de ejecución de cada actividad, el cual puede variar dependiendo de la situación en que se encuentre, por lo tanto es un acercamiento a la ejecución ideal de cada procedimiento y proceso.

- ❖ Almafrontera Ltda. siendo un depósito público habilitado y que juega un papel importante en el proceso logístico del comercio internacional, deberá servir de plataforma para la formación integral de estudiantes afines a la materia, y que estos contribuyan al desarrollo de investigaciones que aportan, fortalecen y mejoran la funcionalidad de la empresa.
- ❖ Ubicar una persona de cuadrilla en portería con una previa capacitación para controlar y revisar las mercancías que se despachan, comunicándose con la oficina de comercio exterior y logística cuando detecte alguna anomalía, debe identificar los siguientes documentos:
 - Guía de egreso de mercancías.
 - Declaración de importación.
 - Tiquete de báscula.
 - Paz y salvo.
 - Guía de movilización (productos perecederos).
- ❖ Además de revisar la información de los documentos con la mercancía que se cargo, se deberá registrar el nombre del conductor, placas, clase de mercancía y la hora en que el vehículo sale de las instalaciones de la empresa. Este proceso se lo debe considerar como apoyo en el despacho de mercancías debido a que se ha estado cayendo en problemas, como, despachando mercancías que no son, saliendo los vehículos sin la totalidad de los documentos, cargando mercancía que no ampara la declaración; por lo cual es importante que en última instancia se controle el despacho de mercancías y haya un mayor flujo de información entre la oficina operativa y portería.
- ❖ Cuando las mercancías de importación traen consigo inspección documentaria o física, se deberá asignar a una persona de cuadrilla la responsabilidad de ubicar los vehículos o contenedores en el área habilitada para dichas inspecciones o dado el caso en que no se encuentre espacio disponible ubicarlas en parqueadero con el propósito de que esta persona colabore al personal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales “DIAN” y a la vez informe la inmediata ubicación de estos vehículos a los funcionarios de la empresa colaborando con los requerimientos que se necesiten en su momento. Además, una vez ingrese el vehículo o contenedor con mercancía que tenga seguimiento este deberá inmediatamente identificarlas con un sticker consignando la información pertinente a la carga, para evitar problemas con la autoridad aduanera.
- ❖ Para la gran carga laboral que tienen los empleados operativos se recomienda realizar turnos nocturnos entre ellos debido a que la

acumulación de trabajo y las altas horas laborales pueden llevar al trabajador a un estado de estrés y verse reflejado en la labor que desempeña dentro de la empresa.

- ❖ Al ingresar vehículos con seguimiento, la persona encargada de bascula, quien es la primera de recibir los documentos deberá informar a todo el personal operativo por medio de las diferentes extensiones telefónicas, todo esto con el fin de que se conozca sobre el ingreso de esta mercancía y poder brindar una información concreta a la persona quien la necesite.

- ❖ En la empresa se ha observado la necesidad de adoptar una fotocopidora nueva debido a la gran cantidad de copias que sacan mensualmente de los documentos pertinentes de la empresa y que actualmente posee dos copadoras, una dañada y otra que no abastece las necesidades de fotocopiado; por lo cual se recomienda la Canon NP 6221 siendo una copidora análoga con la habilidad de manejar trabajos de copiado de múltiples paginas a una velocidad de 21 páginas por minuto haciendo de esta la copidora perfecta para llenar las necesidades de múltiples usuarios.

- ❖ Actualmente la empresa ha comenzado un proceso de certificación de seguridad industrial “BASC”, mediante el cual se busca lograr un sistema integral de gestión y administración de la seguridad y control de todas las actividades de la compañía, y para el mejoramiento continuo de los estándares de seguridad aplicados en la empresa. Por lo anterior el presente Manual de Procesos y Procedimientos realizado a las áreas operativas y administrativas de la empresa contribuye en gran medida al desarrollo de certificación que se está realizando; este documento escrito de las diferentes actividades de la empresa servirá de referencia para cualquier trabajador vinculado en ella.

CONCLUSIÓN

La elaboración del manual de procesos y procedimientos operativos y administrativos de la empresa busca ordenar y documentar la selección de dichos procesos, etapas, procedimientos y actividades, que permite a las instituciones racionalizar el uso de los recursos, evitar funciones repetitivas, eliminar cuellos de botella por indefinición, evitar la evasión de responsabilidades, lo cual se traduce en ahorro de tiempos, movimientos y costos operacionales, de igual manera se busca propender por la definición de tareas de forma sencilla y clara, generando eficacia, eficiencia y seguridad como elementos esenciales de una buena gestión; al tiempo que facilite la aplicación de los mecanismos de autocontrol en un proceso de mejoramiento y fortalecimiento de la capacidad organizacional para atender sus compromisos con los clientes y destinatarios.

Por lo tanto la gestión realizada en la práctica, contribuye a la mejor funcionalidad y a un aporte documental de cada área operativa y administrativa de la empresa ALMAFRONTERA LTDA, que servirá de base para el desarrollo de sus diferentes actividades y mediante el cual podrán realizar modificaciones en el caso que sea necesario para el fortalecimiento de la empresa.

Desde un inicio al ingresar a la empresa como pasante se observó que en la ejecución de las actividades de cada empleado se presentaba dificultades y acciones que generaban pérdidas en dinero, tiempo y acciones, por lo tanto, se identificó la falta de organización y ejecución de los procesos y procedimientos definidos dentro de cada área de la empresa, siendo una debilidad que tendría que ser corregida y direccionada hacia la definición de responsabilidades de cada empleado, Para una mejor cultura de autocontrol de cada actividad, cada proceso tiene que estar encaminado a toda la infraestructura de la empresa ya que la información que esta maneja de los clientes y usuarios del comercio exterior.

En mercados muy competitivos los plazos de entrega suelen ser muy estrictos, entregar tarde una mercancía podrá significar perder a un cliente, por lo que la correcta coordinación de todas las actividades a realizar en el proceso desde que se inicia una operación de almacenamiento hasta que se despacha la mercancía, constituye una labor fundamental en el buen fin del proceso logístico que realiza el importador y la función que cumple un depósito habilitado para recibir, almacenar y custodiar sus mercancía. esta labor de coordinación de todas las fases necesarias para que el cliente reciba en tiempo y forma su mercancía es lo que se entiende por logística, y en donde el desarrollo del objetivo de la práctica aporta un buen funcionamiento de la empresa y al proceso de implementación de sistema de gestión de control y seguridad BASC, que inició la empresa en búsqueda de mejorar los procesos y ofrecer un mejor servicio a los clientes.

Para la implementación de la certificación BASC será de gran aporte el desarrollo del manual de procesos y procedimientos que facilitará el desarrollo de las

diferentes actividades de la empresa y así poder simplificar tareas dentro del trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc. Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente. Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas del trabajo y evitar su alteración arbitraria.

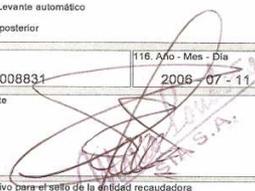
Personalmente, la realización de la práctica contribuye al crecimiento y fortalecimiento profesional y a mejorar las relaciones personales en el campo laboral y con personas involucradas en el medio del transporte internacional y entidades públicas y/o privadas, que poseen varios años de experiencia.

BIBLIOGRAFÍA

- ANDERSEN, Arthur. Editorial Espasa Calpe, S.A. Diccionario de Economía y Negocios. 1999.
- Decreto 2685 de 1999, República de Colombia, Editorial LEGIS.
- ESCOBAR GALLO, Heriberto y Cuartas Mejía, Vicente. Editorial Puntos Sustantivos Editores Consultores. Diccionario Económico Financiero. 2001.
- Legislación Aduanera Colombiana, Resolución 4240 del 2000.
- MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Editora Solano Arévalo, Lily. Impreso en Word Bogotá S.A. Metodología de la Investigación. 2001.
- Norma Técnica Colombiana 1486 “ICONTEC”, Quinta actualización Editada 2002-03-19
- RUBIAL HANDABAKA, Alberto. Editorial Norma, Gestión Logística de la Distribución Física Internacional. 1994.
- CRISTOPHER MARTIN. Logística aspectos estratégicos, México: Limusa S.A. 2002. 256p.
- comeri.salud.gob.mx/html/Normateca/ArchivosNormatividad/gmanproc/guia.htm - 130k –
- http://acreditacion.unillanos.edu.co/contenidos/Planes_mejoramiento/Procesos_procedimientos.pdf

ANEXOS.

Anexo 1. Declaración de Importación.

		Declaración de Importación					500																																		
1. Año: 2006					4. Número de formulario: 372006000009228-1																																				
5. Número de identificación tributaria (NIT): 890921463		6. DV: 8	11. Apellidos y nombres o Razón Social: SU DISTRIBUIDOR S.A.																																						
13. Dirección: CR 43 64 A 14					15. Teléfono: 3771155	12. Cod. Admón.: 37	16. Cod. Dpto.: 05	17. Cod. Ciudad Municipio: 360																																	
24. Número de identificación tributaria (NIT): 890902266		25. DV: 2	26. Razón social del declarante autorizado: MARIO LONDOÑO SIA S.A. MALCO.S.A.				27. Tipo usuario: 26	28. Cod. usuario: 0144																																	
29. No. documento de identificación: 13011081			30. Apellidos y nombres: BURGOS JURADO LUIS ANGEL																																						
31. Clase Importador económica: 02	32. Actividad económica: 5159	33. Tipo declaración: Inicial	34. Cod.: 1	35. Autoadhesivo declaración de importación anterior No. XXXXXXXXXXXXXXXXXX	36. Año - Mes - Día: XXXX - XX - XX	37. Cod. Admón.: XX	38. Declaración de Exportación No. XXXXXXXXXXXXXXXXXX	39. Año - Mes - Día: XXXX - XX - XX	40. Cod. Admón.: XX																																
41. Cod. lugar ingreso de las mercancías: IPI	42. Cod. Depósito: 5501	43. Manifiesto de carga No. 372006000006222			44. Año - Mes - Día: 2006 - 07 - 07	45. Documento de transporte No. 51028606		46. Año - Mes - Día Doc. Transp: 2006 - 07 - 06																																	
47. Nombre exportador o proveedor en el exterior: PLASTICOS SORIA C LTDA							48. Ciudad: GUAYAQUIL	49. Cod. País Export: 239																																	
50. Dirección exportador o proveedor en el exterior: VIA A DAULE KM 14,5							51. E-mail/Fax: PLASORIA@PLASORIA.COM																																		
52. No. de factura: 001-001-0043300		53. Año - Mes - Día Factura: 2006 - 07 - 05	54. Cod. país procedencia: 239	55. Cod. Modo Transporte: 3	56. Código de Bandera: 239	57. Cod. Depto destino: 5	58. Empresa transportadora: CORDICARGAS S.A. E.M.A.-COORDINADORA INTERNAC	59. Tasa de cambio cvs: 2,562.85																																	
60. Subpartida arancelaria: S 3924109000	61. Cod. Modalidad: C100	62. No. cuotas o meses: XX	63. Valor cuota USD: XXXX	64. Periodicidad del pago de la cuota: XX	65. Cod. país de origen: 239	66. Cod. Acuerdo: 001																																			
67. Forma de pago de la importación: 08	68. Tipo de importación: 01	69. Cod. país compra: 239	70. Peso bruto kgs. dcms.: 4,890.00		71. Peso neto kgs. dcms.: 4,362.00		72. Código embalaje: CT	73. No. bultos: 411	74. Subpartidas: 1	75. Cod. unidad comercial: U																															
76. Cantidad dcms.: 575,400.00		77. Valor FOB USD: 12,648.30		78. Valor fletes USD: 1,060.00		79. Valor seguros USD: 37.94		80. Valor otros gastos USD: 0.00																																	
81. Sumatoria de fletes, seguros y otros gastos USD: 1,097.94		82. Ajuste valor USD: 0.00			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>%</th> <th>Base \$</th> <th>Total Liquidado \$</th> <th>Total a pagar con esta declaración \$</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Arancel</td> <td>0.00</td> <td>35,229,551</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>I.V.A.</td> <td>16.00</td> <td>35,229,551</td> <td>5,636,728</td> <td>5,636,728</td> </tr> <tr> <td>Sanciones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td></td> <td>5,636,728</td> <td>5,636,728</td> </tr> </tbody> </table>							Concepto	%	Base \$	Total Liquidado \$	Total a pagar con esta declaración \$	Arancel	0.00	35,229,551	0	0	I.V.A.	16.00	35,229,551	5,636,728	5,636,728	Sanciones	0	0	0	0	Otros	0	0	0	0	Total			5,636,728	5,636,728
Concepto	%	Base \$	Total Liquidado \$	Total a pagar con esta declaración \$																																					
Arancel	0.00	35,229,551	0	0																																					
I.V.A.	16.00	35,229,551	5,636,728	5,636,728																																					
Sanciones	0	0	0	0																																					
Otros	0	0	0	0																																					
Total			5,636,728	5,636,728																																					
83. Valor aduana USD: 13,746.24																																									
84. Código registro o licencia: X		85. Número: XXXXXXXXXX																																							
86. Cod. oficina: 99	87. Año: XXXX	88. Programa No.: XXXXXXXXXX	89. Cód Interno del Producto: 0																																						
90. Descripción de las mercancías (No inicie la descripción de las mercancías a importar con lo señalado en el arancel de aduanas en la subpartida arancelaria - Incluya marcas, series y otros) (Si el campo es insuficiente, continúe al respaldo de este formulario) DO 12064441. VAJILLA Y DEMAS ARTICULOS DE USO DOMESTICO. LOS DEMAS. NOMBRE DEL PRODUCTO: TARRINAS DE PLASTICO (TRANSPARENTE), M ARCA: SORIALTE, FABRICANTE Y PAIS: PLASTICOS SORIA - ECUADOR, TIPO DE PLASTICO: POLIPROPILENO, REFERENCIAS: (1-) 218.400 U DE 14 ONZ PP TRANSP C/T, (2-) 69.300 U DE 18 ONZ PP TRANSP C/T.																																									
108. Valor pagos anteriores: \$ 0			109. Recibo oficial de pago anterior No.: XXXXXXXXXXXXXXXXXX			110. Año: XXXX Mes: XX Día: XX																																			
111. Espacio reservado DIAN - Actuación aduanera Estado de levante: Levante automático No hay declaración posterior			112. Espacio reservado uso exclusivo Ministerio de Relaciones Exteriores			113. Aceptación declaración - Espacio reservado DIAN No. 372006000009228 114. Año: 2006 Mes: 07 Día: 11																																			
115. Levante No. 372006000008831		116. Año - Mes - Día: 2006 - 07 - 11		Firma funcionario responsable			117. Nombre		118. C.C. No.																																
Firma declarante: 						980. Pago Total: \$ 5,636,728																																			
957. Espacio exclusivo para el sello de la entidad recaudadora COLOQUE EL TIMBRE DE LA MÁQUINA REGISTRADORA AL DORSO DE ESTE FORMULARIO						996. Espacio para autoadhesivo de la entidad recaudadora BANCOLOMBIA S.A. Autoadhesivo 07888270037579 Fecha presentación 2006-07-11 09:48:00 Valor pagado \$5,636,728																																			

Fecha de Impresión: 2006-07-11 10:28:37

Número de control declaración: 1505270771.40589

Anexo 2. Declaración Andina de Valor.

Pedido.

Impreso el 10/07/06 a las: 19:35



DIAN
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Declaración Andina del Valor
D.O. 12064441 Formato 1 de 1



560

1. Año 2. País

4. Número de formulario **560600233167 0**



(415) 7707212484984 (8 020) 0 560600233167 0

5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 6. DV 7. Primer apellido 8. Segundo apellido 9. Primer nombre 10. Otros nombres

11. Razón social

24. Cód. Admón. 25. Tipo Declaración Andina del Valor 26. No. Declaración de importación 27. Fecha

28. Cód. Nivel comercial importador 29. Especifique 30. Cód. Condición Exportador / Proveedor 31. Especifique

32. Resolución de aduana No. 33. Año Mes Día 34. Código Tipo resolución 35. Especifique: 36. Cód. Naturaleza de la transacción 37. Cód. Forma de envío

38. Condiciones de entrega Incoterms: FCA 39. Lugar 40. Cód. país procedencia 41. Factura No. 42. Fecha

43. Contrato u otro documento Tipo 44. No. de contrato u otro documento 45. Año Mes Día 46. Valor del contrato u otro documento

47. Código moneda 48. Tipo de cambio 49. Año Mes Día 50. Código moneda 51. Tipo de cambio 52. Año Mes Día

Item	53. Nombre comercial y características	54. Cód. Estado Mercancia	55. Cantidad	56. Unidad Cial.	57. Precio FOB unitario USD
1	218.400 U DE 14 ONZ PP TRANSP CIT		218.400.00	U	0.043
2	88.300 U DE 18 ONZ PP TRANSP CIT		88.300.00	U	0.047
58. Valor FOB total					12.848.30

59. En la transacción participa un intermediario? 60. Nombre o razón social: 61. Dirección: 62. Ciudad 63. Cód. País 64. Cód. Tipo Intermediario

65. Existe vinculación entre el importador y el proveedor? 66. Ha influido la vinculación en el precio de la mercancía?

67. El valor de transacción se aproxima a algún valor criterio? 68. Especifique:

69. Existen restricciones a la cesión o utilización de las mercancías? 70. Especifique:

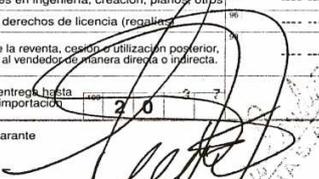
71. La venta o el precio dependen de condiciones o de contraprestaciones? 72. Especifique:

73. Puede determinarse el valor de las condiciones o de las contraprestaciones? 74. Existen pagos indirectos o descuentos retroactivos?

75. Hay cánones y derechos de licencia (regalías) relativos a mercancías importadas? 76. Especifique:

77. Existen reversiones del comprador al proveedor? 78. Especifique:

Determinación del valor		Valor moneda de facturación distinta al dólar	USD	Determinación del valor		Valor moneda de facturación distinta al dólar	USD
Precio neto según factura	79		12.848.30	Gastos de transporte, manejo y entrega en el exterior hasta el lugar de embarque	101		
Pagos indirectos, descuentos retroactivos u otros	81			Gastos de transporte desde el lugar de embarque hasta el lugar de importación	103		1.000.00
Precio pagado o por pagar			12.848.30	Gastos de carga, descarga y manipulación	105		
Comisiones, corretajes, excepto las comisiones de compra	84			Seguro	107		37.04
Envases y embalajes	86			Total adiciones			1.037.04
Prestaciones en materias primas y otros	88			Gastos de entrega posteriores a la importación	110		
Prestaciones en herramientas, matrices, moldes, etc.	90			Gastos de construcción, armado, instalación, montaje, mantenimiento y asistencia técnica, realizados después de la importación.	112		
Prestaciones en insumos y otros	92			Derechos de aduana y otros impuestos	114		
Prestaciones en ingeniería, creación, planos, otros	94			Intereses	116		
Cánones y derechos de licencia (regalías)	96			Otros gastos	118		
Producto de la reventa, cesión o utilización posterior, que revierta al vendedor de manera directa o indirecta.	98			Total deducciones			
Gastos de entrega hasta el lugar de importación	100			Valor de transacción declarado	121		13.740.24
				122. Algunos de los importes declarados en las casillas 97 y 99 tiene carácter estimado o provisional?			

Firma declarante 

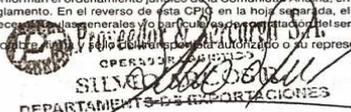
1220064441

20064160233167 PRECIO MAXIMO DE VENTA AL PUBLICO \$6.000

Anexo 3. Manifiesto o Documento Consolidador.

 <p>DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales</p>	<p align="center">MANIFIESTO/DOCUMENTO CONSOLIDADOR 372006000004530</p>										
	<p align="center">La Entrega de Documentos se realizó con Éxito</p>										
	<p align="center"> Transportador/Agente: PROVEEDOR Y SERCARGA S.A Fecha del Manifiesto de Carga: 2006/05/17 4:40:58 PM Fecha Validación Documentos: 2006/05/17 4:39:13 PM Aviso de Llegada: 372006000004529 Numero Viaje: 0288 Medio Transporte: SNH-711 </p> <p align="center">MANIFIESTO/DOCUMENTO CONSOLIDADOR: 372006000004530</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="587 1070 798 1122">Planilla de Envío Global No.</th> <th data-bbox="798 1070 979 1122">Documento de Transporte No.</th> <th data-bbox="979 1070 1062 1122">Peso Total</th> <th data-bbox="1062 1070 1171 1122">Cantidad Total</th> <th data-bbox="1171 1070 1469 1122">Depósito</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="587 1122 798 1173">372006000004527 Sin Recepción</td> <td data-bbox="798 1122 979 1173">31011306 ✓</td> <td data-bbox="979 1122 1062 1173">24350</td> <td data-bbox="1062 1122 1171 1173">36 ✓</td> <td data-bbox="1171 1122 1469 1173">5501-ALMAFRONTERA LTDA. - IPIALES - CRA.1</td> </tr> </tbody> </table>	Planilla de Envío Global No.	Documento de Transporte No.	Peso Total	Cantidad Total	Depósito	372006000004527 Sin Recepción	31011306 ✓	24350	36 ✓	5501-ALMAFRONTERA LTDA. - IPIALES - CRA.1
Planilla de Envío Global No.	Documento de Transporte No.	Peso Total	Cantidad Total	Depósito							
372006000004527 Sin Recepción	31011306 ✓	24350	36 ✓	5501-ALMAFRONTERA LTDA. - IPIALES - CRA.1							

Anexo 4. Carta Porte Internacional por Carretera (CPIC)

 COMUNIDAD ANDINA		Carta de Porte Internacional por Carretera (CPIC) No. CO-CI032 31011306					
1 Denominación o razón social y dirección del Transportista autorizado  Proveedor & Sercarga S.A. <small>OPERADOR LOGISTICO NIT. 860.016.819-5</small>		5 Notificar a: ROLDAN SIA CRA 6 #14-33 OF. 402 TELF. 7732715					
2 Nombre y dirección del remitente. SIGMAPLAST S.A. JUAN DE SELIS OE1-25 Y V. DUQUE QUITO ECUADOR RUC 1790554422001		6 Lugar, país y fecha en la que el transportista recibe las mercancías QUITO ECUADOR, 16 DE MAYO DEL 2006					
3 Nombre y dirección del destinatario. FRITO LAY COLOMBIA LTDA. CRA. 69 NO. 2103 BOGOTA-COLOMBIA		7 Lugar, país y fecha de embarque de las mercancías. QUITO ECUADOR, 16 DE MAYO DEL 2006					
4 Nombre y dirección del consignatario. FRITO LAY COLOMBIA LTDA. CRA. 69 NO. 2103 BOGOTA-COLOMBIA		8 Lugar, país y fecha convenida para la entrega de las mercancías. <p style="text-align: center;">BOGOTA-COLOMBIA</p>					
9 Condiciones del transporte y condiciones de pago. DIRECTO CON TRANSBORDO, SEGUROS POR CUENTA DEL REMITENTE CON AMPARO AL TRANSPORTADOR.							
10	Cantidad y clase de los bultos	11	Marca y número de los bultos	12	Descripción corriente de la naturaleza de las mercancías (Indicar si son peligrosas)	13	PESO EN KILOGRAMOS
	36 PALLETS				1485 ROLLOS DE LAMINAS DE PLASTICO IMPRESAS	37 20 0600 000 45 3 0	
					17 MAY 2006		
						Neto	Bruto
						22545.18	24350.00
						14	15
						Volumen en metros cúbicos	Otras unidades de medida
						16	
						Precio de las mercancías (INCOTERMS 1990) y tipo de moneda	
						CPT US\$ 115167.66	
17 GASTOS A PAGAR FLETE QUITO IPIALES USD 700 FLETE IPIALES BOGOTA USD 1250		21 Instrucciones al transportista DEPOSITO ALMAFRONTERA.					
18 Documentos recibidos del remitente FACT. 0020738 FUE 1648849		22 Observaciones del transportista Por cuenta de: Remesa: MCI: MC: Condiciones particulares en:					
19 Lugar, país y fecha de emisión QUITO ECUADOR, 16 DE MAYO DEL 2006							
20 Nombre y firma del remitente o su representante o agente Econ. Nelson Cano E. AGENTE NACIONAL DE ADUANAS R. U. C. 0400594140001		El suscrito, al hacerse cargo de las mercancías, se obliga a cumplir las disposiciones de las normas que conforman el ordenamiento jurídico de la Comunidad Andina, en particular con la Decisión 399 y su Reglamento. En el reverso de esta CPIC en la hoja separada, el transportista autorizado podrá establecer las condiciones generales y/o particulares aplicables al servicio de Transporte. 23 Nombre y firma del transportista autorizado o su representante o agente 					
ECUADOR: Avda. Panamericana Norte Km.15 1/2 Vía Calderón Tels.: (0095932) 823843 / 44 / 45 / 46 - Quito VENEZUELA: Avda. Lisandro Alvarado Transv. 93 galpón 123 - 130 Sector La Florida, Valencia Edo. Carabobo Tels.: (0095841) 356601 / 354958 / 355715 / 359953							

Anexo 5. Manifiesto de Carga Internacional (MCI)

 COMUNIDAD ANDINA		Manifiesto de Carga Internacional (MCI)			
		No. 36011306			
RSA IDENTIFICACION DEL TRANSPORTISTA AUTORIZADO					
1 Denominación o razón social y dirección del Transportista autorizado Proveedor & Sercarga S.A. <small>OPERADOR LOGISTICO NIT. 860.016.819-5</small>		AV. CENTENARIO (CALLE 13) No. 78A-19 PBX: 422 1300 FAX: 424 3505 - 411 4468 BOGOTÁ, D.C., COLOMBIA		2 Certificado de Idoneidad No. 032	
		3 Permisos de Prestación de Servicios No. 008			
IDENTIFICACION DEL VEHICULO HABILITADO (CAMION O TRACTO CAMION)					
4 Marca CHEVROLET	5 Año de fabricación 1982	6 Placa y país SNH-711 COLOMBIA	7 Número o serie del chasis 200312		
8 Certificados de Habilitación Nº N/A					
IDENTIFICACION DE LA UNIDAD DE CARGA (REMOLQUE O SEMI-REMOLQUE)					
9 Marca HAMMAR	10 Año de fabricación 1994	11 Placa y país R29026 COLOMBIA	12 Otro N/A		
IDENTIFICACION DE LA TRIPULACION					
13 CONDUCTOR PRINCIPAL: Nombres y Apellidos ANANIAS RONCANCIO		18 CONDUCTOR AUXILIAR: Nombres y Apellidos XXXXXXXXXXXXXX			
14 Documento de Identidad No. 4228529	15 Nacionalidad COLOMBIANO	19 Documento de Identidad No. XXXXXXXXXXXXXX	20 Nacionalidad XXXXXX		
16 Licencia de Conducir No. 4228529	17 Libreta de Tripulante Terrestre No. N/A	21 Licencia de Conducir No. XXXXXXXXXXXXXX	22 Libreta de Tripulante Terrestre No. XXXXXX		
DATOS SOBRE LA CARGA					
23 Lugar y País de carga QUITO ECUADOR		24 Lugar y País de descarga IPIALES COLOMBIA			
25 NATURALEZA DE CARGA A. Peligrosas <input type="checkbox"/> B. Sustancias químicas o precursoras <input type="checkbox"/> C. Perecible <input type="checkbox"/> D. <input checked="" type="checkbox"/> Otra (especificar)					
26 Números de identificación de los contenedores y su capacidad (Indicar si son de 20 o 40 pies u otra) ALDU410179-7 40"		27 Números de los precintos aduaneros 119335			
28 Carta de Porte No. 31011306	29 Descripción de las Mercancías 1485 ROLLOS DE LAMINAS DE PLASTICO IMPRESAS	30 Cantidad de los bultos 36	31 Clase y marcas de los bultos PALLETS	32 Peso en Kilogramos Bruto: 24,350.00 Neto: 22,545.18	33 Volumen en m ³ u otra unidad de medida 18
34 Precio de las Mercancías (INCOTERMS 1990) y tipo de moneda CPT USD 115167.66		35 Observaciones de la Aduana de Partida TULCAN ECUADOR IPIALES COLOMBIA			
36 Firma y sello de la autoridad que interviene en la Aduana de Partida		37 Aduana (s) de Cruce de Fronteras TULCAN ECUADOR IPIALES COLOMBIA			
40 Fecha de emisión 16 de Mayo de 2006		38 Aduana de Destino IPIALES COLOMBIA			
		39 Nombre, firma y sello del transportista autorizado o su representante Fecha 16 de Mayo de 2006			
ECUADOR: Avda. Panamericana Norte Km. 15 ½ Vía Calderón Tels.: (0095932) 823843 / 44 / 45 / 46 - Quito VENEZUELA: Avda. Lisandro Alvarado Transv. 93 galpón 123 - 130 Sector La Florida, Valencia Edo. Carabobo Tels.: (0095841) 356601 / 354958 / 355715 / 359953					

Anexo 6. Planilla de Recepción

PLANILLA DE RECEPCIÓN

Página 1 de

 PLANILLA DE RECEPCIÓN 372006000003368 DEPÓSITO: ALMAFRONTERA LTDA. - IPIALES- CRA.1 (5501)						
1. No. PLANILLA DE ENVÍO 372006000003292			2. USUARIO QUE REALIZA LA PLANILLA DE ENVÍO COOP.DE TRANS DE CARGA PESADA RUTAS DEL CARCHI			
3. No. PRECINTOS			4. FECHA Y HORA DE INGRESO 4/18/2006 2:54:38 PM			
5. EMPLEADO QUIEN RECIBE WILSON CANCHALA Q			6. C.C. EMPLEADO QUIEN RECIBE 98364665			
MERCANCÍAS A RECIBIR						
7. ITEM	8. No.MANIFIESTO	9. No. DOC. TRANSPORTE	10. EMBALAJE	11. CANTIDAD	12. PESO BRUTO (Kg.)	13. MARCAS BULTOS
1	372006000003295	007925V2	CAJA ▾	800	8800	LA SOBERANA
14. DESCRIP. MERCANCÍA Y OBSERVACIONES						
CONSERVAS DE PESCADO SARDINA EN SALSA DE TOMATE EN CAJAS DE 50 LATAS DE 155 GRS APROX.MCIA RECIVIDA SIN VERIFICAR CONT.						

Anexo 7. Control de ingreso de mercancías.

DE: ALMACENADORA LA FRONTERA LTDA.
 NIT. 800.185.067-9 IPIALES - COLOMBIA

PARA: Servicio al Comercio Exterior

ASUNTO: CONTROL DE INGRESOS DE MERCANCIAS

De fecha: 12/04/2006
 Hoja 1

Fecha de Ingreso DIAN:
 17/04/2006

Depos.	Manifiesto No.	Carta Porte	Descripcion de la Mercancia	Present.	Cant.	Peso	Nombre del Importador
001097	372006000003223	007912V2	SARDINA SOBERANA EN TOMATE 50L	CAJAS	1450	15950	MOLINO LA SABANA S.A.
001098	372006000003223.	007913V2	SARDINA SOBERANA EN TOMATE 48L	CAJAS	750	18750	MOLINO LA SABANA S.A.
001099	372006000003227	007917V2	SARDINA BOCADO DE MAR	CAJAS	1300	32500	MOLINO LA SABANA S.A.
001100	372006000003226	007916V2	ATUN RALLADO EN ACEITE INDUVAL	CAJAS	1200	12750	MOLINO LA SABANA S.A.
001101	372006000003226.	007914V2	ATUN LOMITO EN ACEITE X48L	CAJAS	2000	21250	MOLINO LA SABANA S.A.
001102	372006000003228	028868	CALZADO PLASTICO Y DE LONA	CAJAS	1709	0	VENUS COLOMBIANA S.A
001103	372006000003229	005647	BALDOSAS Y LOSAS DE CERAMICA	PALLETS	41	65040	PRODIMPEX
001104	372006000003230	005648	SANITARIOS VARIAS REFERENCIAS	CAJAS	2542	0	ALFAGRES S.A.
001105	372006000003232	068856	ATUN RALLADO EN ACEITE INDUVAL	CAJAS	2000	0	MOLINO LA SABANA S.A.
001106	372006000003232.	068859	ATUN LOMITO EN ACEITE X48L	CAJAS	1200	0	MOLINO LA SABANA S.A.
001107	372006000003235	0000703	PESCADO CONGELADO	BULTOS	1651	29400	MARIA ALEJANDRA ARTEAGA
001108	372006000003241	0000466	PIEDRA PONEZ	SACOS	660	0	MERCOTEX LTDA
001109	372006000003242	007918V2	SARDINA BOCADO DE MAR	CAJAS	1300	0	MOLINO LA SABANA S.A.
001110	372006000003243	007909V2	SARDINA SOBERANA EN TOMATE 48L	CAJAS	1300	0	MOLINO LA SABANA S.A.
001111	372006000003244	007919V2	SARDINA SOBERANA EN TOMATE 48L	CAJAS	1300	0	MOLINO LA SABANA S.A.
001112	372006000003245	EC000386	DICCIONARIOS Y ENCICLOPEDIAS	CAJAS	128	2360	DISHUNDIAL PANAMERICANA L
001113	372006000003251	028865	LAMINAS MICROPOROSAS DE EVA	BULTOS	725	0	COMERTEX S.A.
001114	372006000003253	028857	ARTICULOS DE USO DOMESTICO Y S	BULTOS	487	0	ALUMAR LTDA.
001115	372006000003261	0000750	PESCADO CONGELADO	BULTOS	1212	22500	MARIA ALEJANDRA ARTEAGA
001116	372006000003262	005649	SANITARIOS VARIAS REFERENCIAS	CAJAS	1574	0	ALFAGRES S.A.
001117	372006000003266	028688	PAPEL CORRUGADO MEDIO CALIDAD	BOBINAS	31	0	CARTONERA NACIONAL S.A.
001118	372006000003267	50075806	ALAMBRE VAR REF	ROLLOS	660	0	C.A. NEJIA
001119	372006000003268	0605	DESPERDICIO DE PAPEL O CARTON	PACAS	144	0	CARTONES AMERICA S.A.
001120	372006000003269	028864	BALDOSAS Y LOSAS DE CERAMICA	PALLETS	116	0	SANITARIOS MARRACAY COL
001121	372006000003280	028860	CAMPANAS PARA SOMBREROS	BULTOS	22	790	SOMBREROS ARTESANALES DAN
001122	372006000003284	14014317	PELICULAS DE POLIPROPILENO BID	PALLETS	60	28550	PACKFILM LTDA
001123	372006000003293	31008206	COBIJA IBERICA	CAJAS	258	0	SANCHEZ HNOS. LTDA.
001124	372006000003295	007925V2	SARDINA SOBERANA EN TOMATE 50L	CAJAS	800	0	MOLINO LA SABANA S.A.
001125	372006000003295.	007922V2	SARDINA SOBERANA EN TOMATE 48L	CAJAS	600	0	MOLINO LA SABANA S.A.
001126	372006000003295.	007923V2	ATUN LOMITO EN ACEITE X48L	CAJAS	1000	0	MOLINO LA SABANA S.A.
001127	372006000003296	028873	LAMINAS DE POLIMEROS DE ETILEN	PALLETS	22	0	FRESKA LECHE
001128	372006000003299	0206	MOTOR 450 HP	CAJAS	4	0	SCHLUMBERGER SURENCO S.A

Total Depositos : 32

Jefe de Bodega

Recibi Conforme DIAN
 Firma Funcionario

ARUELLOS DEPOSITOS CON PESO EN CERO (0), ES DEBIDO A QUE EL VEHICULO NO HA REPESADO

Anexo 8. Acta de reconocimiento de carga – Documento 1

ACTA DE RECONOCIMIENTO DE CARGA
Número Reconocimiento Oficializado: 37200600000392
Número Manifiesto/Documento Consolidador: 372006000006448

No hay documentos de transporte por Aprehender

Resultados de la Verificación - Manifiesto: 372006000006448 .		
Documento de Transporte No.	Peso Reconocido	Cantidad Reconocida
14014749	164000.63	10838

Manifiesto: 372006000006448				
Planilla de Envío Global No.	Documento de Transporte No.	Peso Total	Cantidad Total	Depósito
372006000006412	14014749	164000.63	10838	5501-ALMAFRONTERA LTDA. - IPIALES- CRA.1

Anexo 9. Acta de reconocimiento de carga – Documento 2

 ACTA DE RECONOCIMIENTO DE CARGA TERRESTRE		1. ADMINISTRACION IPIALES 2. No. ACTA RECONOCIMIENTO 372006000000392
3. TRANSPORTADOR TRANSPORTES ESPECIALES A.R.G. LIMITADA.		4. IDENTIFICACION DEL MEDIO TPN743/PZL469/PZQ621/TNB814/
5. No. VUELO/VIAJE/DTA 14006421/2/3/4/5/		6. FECHA DE ARRIBO MEDIO TRANSPORTE Año Mes Día Hora 2006 7 13 17
7. TOT.FOLIOS 8. CANT. DOCS 1 1		9. FECHA ENTREGA DOCUMENTOS Año Mes Día Hora 2006 7 13 17
10. FECHA FIN DESCARGUE DOCUMENTOS Año Mes Día Hora 2006 7 13 17		11. BULTOS 12. PESO(Kg) 10,838.00 164,000.63
13. NUMERO MANIFIESTO/DOCUMENTO CONSOLIDADOR 372006000006448		14. FECHA INICIO RECONOCIMIENTO Año Mes Día Hora Min 2006 7 14 8 44
15. FECHA FIN RECONOCIMIENTO Año Mes Día Hora Min 2006 7 14 12 53		16. TIPO RECONOCIMIENTO Parcial Fisica
17. CONFORME SI <input checked="" type="radio"/> NO <input type="radio"/>		18. POR QUE? BIEN NUMERO DE BULTOS, BIEN PESO BRUTO
19. MERCANCIAS CON RECONOCIMIENTO		
1. DOC. TRANSPORTE 14014749	CONTENEDOR BIEN BULTOS SI	PRECINTO BIEN PESO BRUTO. SI
BULTOS ENCONTRADOS 10838	PESO ENCONTRADO (Kg) 163990	OBSERVACIONES TARA SUMINISTRADA POR EL DEPOSITO
20. OBSERVACIONES		
MERCANCIA CHICLES, BOMBONES, CAMELOS, CONFITES; SE ENCUENTRA CONFORME CON DOCUMENTOS DE TRANSPORTE. PRESENTA FALTANTE DE 10.63		
EN CONSTANCIA SE FIRMA POR QUIEN EN ELLA INTERVINIERON		
21. FUNCIONARIO DIAN BRAVO PAZ ELIZABETH Identificación: 36950331		22. FUNCIONARIO DIAN ELIZABETH BRAVO PAZ Identificación: 36950331
23. REPRESENTANTE BODEGA ANGELIZA LOZANO Identificación: 34607214		24. REPRESENTANTE EMPRESA TRANSPORTADORA FERNANDO AYALA Identificación: 400994513
 ALMAFRONTIERA LTDA. SERVICIO AL PACO ANDINO SUCURSA 2.62		

Anexo 10. Oficio dirigido DIAN, Términos de Nacionalización Mercancía.

Ipiiales, 05 de Julio de 2006

DP 001392

SEÑORES:

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.
Att: Dr. MARINA CARREÑO DE OCHOA.
División de Comercio Exterior.
Ipiiales.

Ref: **TERMINOS NACIONALIZACIÓN DE MERCANCIA**

Cordial saludo

Por medio de la presente me permito informar a usted que el día 05 de Julio de 2006 vencen los términos de nacionalización de la mercancía amparada con Carta Porte No. **EC000395** consistente en **2** bultos conteniendo prendas de vestir deportivas.

Lo anterior para fines pertinentes de ley.

Se anexan fotocopias,

Manifiesto	372006000004083
Carta Porte	EC000395
Planilla de Recepción	372006000004112

Atentamente,


Angelica M. Lozano R.
ANGELICA M LOZANO R.
Jefe de Comercio Exterior y Logística

c.c.s
c.c.a.
c.c.g.

Anexo 11. Prorroga Término de Permanencia – Documento 1

860

Administración Delegada de Aduanas Nacionales de Ipiales
División de Servicio al Comercio Exterior

RESOLUCIÓN No. 37068-643-0589
Ipiales, 16 de mayo 2006

Por medio del cual se resuelve una petición de Prorroga.

La Jefe de la División de Servicio al Comercio Exterior, de la Administración Delegada de Aduanas Nacionales de Ipiales, en uso de las facultades legales previstas en la Resolución 1963 y en especial de las consagradas en la Resolución 0003 del 02 de agosto de 1999, y

C O N S I D E R A N D O

Que la señora NANCY VELASCO NARVAEZ, Representante de la Sociedad de Intermediación Aduanera MULTICOMEX SA obrando en representación de los señores Mercadeo Internacional Ltda. CI, radicado internamente en esta Administración con el número 3057 del 16 de mayo de 2006, solicita prórroga del término de permanencia de la mercancía en depósito, por el término de dos meses, el peticionario solicita la prórroga con base en el artículo 79 de la Resolución 4240 de 2000.

Que la mercancía para la cual se está solicitando la prórroga consiste en: 2756 cajas de atún rallado en aceite en caja de 48 latas por 170 gramos cada una, ubicada en el Depósito Almafrontera SA

Que de conformidad con lo dispuesto en el Art. 79 de la Resolución 4240 de 2000, la prórroga del término de permanencia de la mercancía de los depósitos de que trata el literal a) del artículo 78 de la Resolución ibídem, será concedida por el jefe de la División de Comercio Exterior, por una sola vez a solicitud del interesado, siempre que la misma se presente con una antelación de 5 días hábiles a su vencimiento.

Que de acuerdo con la Carta Porte No.001793 del 24 de marzo de 2006 y el Manifiesto de carga No. 372006000002555 del 24 de marzo de 2006, la mercancía ingresó al país el 24 de marzo de 2006, por lo tanto el término de dos meses de permanencia de la mercancía en depósito se vence el 24 mayo de 2006

Teniendo en cuenta lo anterior y que la petición se presenta el 16 de mayo de 2006, se entiende que fue presentada con 5 días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento de permanencia en depósito de la mercancía, este despacho procederá a autorizar la prórroga solicitada por el término de dos (2) meses contados a partir del 25 de mayo de 2006, hasta el 24 de julio de 2006.

Anexo 12. Prorroga Término de Permanencia – Documento 2



Administración Delegada de Aduanas Nacionales de Ipiales
División de Servicio al Comercio Exterior

RESOLUCIÓN No. 37068-643-0589 Ipiales, 16 de mayo 2006

Por lo anteriormente expuesto, este Despacho

RESUELVE

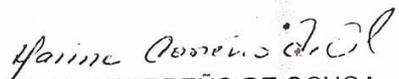
ARTICULO PRIMERO: autorizar la prórroga del término de permanencia de la mercancía en Depósito, solicitada por los señores Mercadeo Internacional Ltda C.I. a través de la Sociedad de Intermediación Aduanera Multicomex SA, para la mercancía consistente en: 2756 cajas de atún rallado en aceite en caja de 48 latas por 170 gramos cada una, teniendo en cuenta que la petición se presentó dentro del término previsto en el artículo 79 de la Resolución 4240 de 2000.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar la presente Resolución por correo a la señora NANCY VELASCO NARVÁEZ Representante de la Sociedad de Intermediación Aduanera Multicomex SA, en la carrera 6 No. 15-59 Ipiales, según lo dispuesto en el artículo 567 del Dto. 2685 de 1999.

ARTICULO TERCERO: Remítase copia del presente acto administrativo a los Funcionarios de Control a Organismos Auxiliares de Función Pública de la División de Servicio al Comercio Exterior, y al Representante legal del depósito Almafrontera Ltda.

Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante la Jefe de la División de Servicio al Comercio Exterior de la Administración de Aduanas Nacionales de Ipiales o en subsidio el de Apelación ante el Administrador de Aduanas Nacionales de Ipiales, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la presente providencia.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE


MARINA CARREÑO DE OCHOA
Jefe División de Servicio al Comercio Exterior

Proyecto : RIIEY

Anexo 14. Toma de muestras de la sanidad portuaria.

Ipiales, 14 de marzo de 2006

ACODEX LTDA. S.I.A.
DTO. IMPORTACIONES

Señores
CONFITECOL S.A.
Bogota

Asunto: Relación toma de muestras sanidad portuaria Factura
No. 001-029-001554

Adjunto relacionamos cantidad de muestras tomadas para tramite de certificados sanitarios.

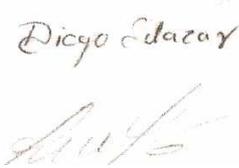
PRODUCTO	CANTIDAD	LOTES
COD.98247		
COD.98344		
COD.98601		
COD.98017		
COD.98214	6 Unidades	6066214999
COD.98515		
COD.98345	6 Unidades	6069345910
COD.98991		
COD.98792	6 Unidades	6066792880
COD.98291		
COD.98680		
COD.98783	6 Unidades	6049783021
COD.98006	2 Unidades	6058006244
COD.98496	6 Unidades	6062496244
COD.98495		
COD-98208		
COD.98186		
COD.98108		
COD.98110		
PRECINTOS ROTOS	756222	
PRECINTOS NUEVOS	005528/79	
NUMERO DE CONTENEDOR	27725	

Atentamente,


ACODEX LTDA. S.I.A.


TRANSPORTES ARG


SANIDAD PORTUARIA


Diego Edaraz

REGISTROS FOTOGRAFICOS

REGISTROS FOTOGRAFICOS.

Fuente 1: Sección Bodegas, Apilamiento de bultos y cajas



Fuente 2: Sección Bodegas.



Fuente 3: Sección Bodegas.



Fuente 4: Verificación de mercancías por un funcionario de la DIAN:



Fuente 5: Manipulación de mercancías manualmente (Personal de cuadrilla)



Fuente 6: Sección bodega, oficina operativa.



Fuente 7: Sección de patios para almacenamiento y verificación de mercancías.



Fuente 8: Sección de patios para almacenamiento y verificación de mercancías.



Fuente 9: Sección bodega y oficina administrativa.



Fuente 10: Sección bodega, oficina operativa.



Fuente 11: Identificación de mercancías (stickers) nacionalizada y sin nacionalizar.



Fuente 12: Montacargas (dos) de propiedad de ALMAFRONTERA LTDA.

