

**EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL DEPARTAMENTO  
DE EXPORTACIONES DE LA SOCIEDAD DE INTERMEDIACION  
ADUANERA VALLEY CUSTOMS S.A.**

**JULIE VIVIANA TREJO ROJAS**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO  
IPIALES  
2005**

**EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL DEPARTAMENTO  
DE EXPORTACIONES DE LA SOCIEDAD DE INTERMEDIACION  
ADUANERA VALLEY CUSTOMS S.A.**

**JULIE VIVIANA TREJO ROJAS**

**Trabajo final de pasantía como requisito para optar el título de  
Profesional en Comercio Internacional y Mercadeo**

**MARCO VINICIO PAREDES**  
Asesor

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADERO  
IPIALES  
2005**

**“ Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado, son  
responsabilidad exclusiva del autor”**

Articulo 1 del Acuerdo No. 324 de octubre de 1996,  
Emanada del Honorable cuerpo  
Directivo de la Universidad de Nariño

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

Firma del presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Ipiales, Mayo de 2005.

## **AGRADECIMIENTOS**

La autora expresa sus agradecimientos a:

La Universidad de Nariño, institución que me brindó la oportunidad de culminar mi carrera profesional en Comercio Internacional y Mercadeo.

A los docentes del Programa de Comercio Internacional y Mercadeo Señor Fabio Mejía Zambrano y Señor Walter Vallejo Rojas por cumplir su labor de jurados y lectores del trabajo de grado, por sus valiosas orientaciones y recomendaciones.

A la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. de la ciudad de Ipiales que me permitió desarrollar la pasantía.

A todas las personas y entidades que aportaron para el desarrollo del presente trabajo de grado.

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
GLOSARIO	
INTRODUCCIÓN	
1. TÉRMINOS DE REFERENCIA	18
1.1 JUSTIFICACIÓN	18
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.3 OBJETIVOS	20
1.3.1 Objetivo General	20
1.3.2 Objetivos Específicos	20
1.4 MARCO REFERENCIAL	21
1.4.1 Marco Teórico	21
1.5 METODOLOGÍA	36
1.5.1 Tipo de Estudio	36
1.5.2 Métodos de Investigación	36
1.5.3 Fuentes y técnicas de Investigación	36
1.5.4 Tratamiento de la información	37
1.5.5 Determinación de la muestra	37
2. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS	38
2.1 DESCRIPCION DE LA SOCIEDAD DE INTERMEDIACION ADUANERA VALLEY CUSTOMS S.A.	38
2.2 FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE EXPORTACIONES DE LA SOCIEDAD DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA VALLEY CUSTOMS S.A.	44
2.3 ESTUDIO CUANTITATIVO Y CUALITATIVO PARA LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO	48

2.4 DOCUMENTOS NECESARIOS PARA REALIZAR UNA EXPORTACION	55
2.5 EMPRESAS EXPORTADORAS – CLIENTES DE VALLEY CUSTOMS S.A. IPIALES	57
2.6 EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL DEPARTAMENTO DE EXPORTACIONES DE VALLEY CUSTOMS S.A.	73
2.7 MATRICES DE EVALUACION	74
2.7.1 Matriz de evaluación de factores externos MEFE	74
2.7.2 Matriz de evaluación de factores internos MEFI	75
2.7.3 Matriz del perfil competitivo MPC	76
2.8 PLAN OPERATIVO PARA EL DEPARTAMENTO DE EXPORTACIONES DE VALLEY CUSTOMS S.A.	78
3. CONCLUSIONES	81
4. RECOMENDACIONES	83
BIBLIOGRAFÍA	84

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Tiempo de trabajo de las empresas que demandan el servicio de VALLEY CUSTOMS S.A.	44
Cuadro 2. Respuestas de la encuesta	44
Cuadro 3. Porcentajes de la encuesta	45
Cuadro 4. Plan operativo para el departamento de exportaciones de VALLEY CUSTOMS S.A.	74



## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Productos con Plan Vallejo	56
Tabla 2. Productos de exportación de Laboratorios Baxter S.A.	63
Tabla 3. Otras empresas que demandan el servicio de VALLEY CUSTOMS S.A.	67
Tabla 4. Matriz de factores externos MEFE	70
Tabla 5. Matriz de factores internos MEFI	71
Tabla 6. Matriz del perfil competitivo MPC	72

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Órganos de administración	34
Figura 2. Servicios que ofrece VALLEY GROUPS	35
Figura 3. Como califica el servicio de intermediación que presta VALLEY CUSTOMS S.A.	46
Figura 4. Su mercancía es exportada en el tiempo previsto	46
Figura 5. Que obstáculos encuentra usted en el trámite de exportación	47
Figura 6. Que le parecen los costos del servicio que brinda esta SIA	47
Figura 7. A colocado a VALLEY CUSTOMS S.A. como referencia respecto a la competencia	48
Figura 8. El servicio de VALLEY CUSTOMS es mejor que el de la competencia	48
Figura 9. Esta dispuesto a seguir siendo cliente de VALLEY CUSTOMS S.A.	49
Figura 10. Documentos necesarios para realizar una exportación	51
Figura 11. Mercados que utilizan Plan Vallejo	57
Figura 12. Países importadores de materia prima	58
Figura 13. Mercado nacional que atiende Bico Internacional S.A.	59
Figura 14. Razone s de Euroceramica para su imagen corporativa	64
Figura 15. Productos de exportación de Ind ustrias Lenher S.A.	67
Figura 16. Comparación de porcentajes de exportaciones anuales que realizan los clientes mas destacados de VALLEY CUSTOMS S.A.	68

## **LISTA DE ANEXOS**

Anexo A. Encuesta del servicio a VALLEY CUSTOMS S.A.

Anexo B. Documentos necesarios para realizar una exportación

## GLOSARIO

**Acuerdo bilateral:** acuerdo entre dos países en el ámbito de la política internacional.

**Aduana:** oficina pública, establecida generalmente en los puertos y fronteras, para registrar, en el tráfico internacional, los géneros y mercancías que se importan o exportan, y cobrar los derechos arancelarios que correspondan.

**Anticipos sobre exportaciones:** operación de crédito consistente en el adelanto a un exportador de todo o parte del importe de una exportación realizada y no cobrada, o pendiente de realizar, si existe pedido en firme, con el establecimiento, en ambos casos, de las oportunas garantías.

**Arancel:** impuesto a satisfacer para poder trasladar una mercancía de un país a otro. Recogidas en las tablas arancelarias de cada país, las tarifas aduaneras suponen un obstáculo a la importación de bienes extranjeros, con ánimo de proteger la economía nacional.

**Autorización de embarque:** es el acto mediante la autoridad aduanera permite la exportación de mercancías que han sido sometidas a algún régimen de exportación.

**Balanza comercial:** una de las partes de la balanza de pagos que registra las operaciones de importación y exportación de mercancías y servicios del país.

**Carta de exportador:** carta entregada por las autoridades a las empresas exportadoras. Constituye un instrumento de fomento de la exportación por parte de la Administración para estimular la mejor y más eficaz actuación comercial exterior de las empresas que revelan cierta especialización exportadora.

**Carta de porte:** documento acreditativo del transporte de mercancías.

**Certificado de embalajes:** es la acción que tiene por objeto aseverar que un producto o servicio cumple determinadas normas o especificaciones técnicas. Por ejemplo la estampilla AFCO para los embalajes de cartón ondulado, la placa CSC de cumplimiento de los contenedores con el convenio de seguridad de contenedores.

**Contrabando:** actividad delictiva consistente en el comercio de mercancías de origen ilícito o que siendo ilícitas, escapan al control de la hacienda pública.

**Control aduanero:** examen de las mercancías que entran o salen de un país incluyendo el equipaje personal de los pasajeros. Se pretende controlar el tráfico de mercancías prohibidas, ver si las mercancías se corresponden con lo declarado y si están sujetas a aranceles o impuestos o tiene derecho a determinadas desgravaciones.

**Declaración de Exportación:** es el documento en el que el exportador manifiesta ante la aduana de salida los datos de la mercancía que exporta y otros relativos a la operación.

**Envío de muestras:** distribución gratuita de muestras para facilitar la venta del producto o para su introducción en el mercado.

**Exportación:** venta de bienes, mercancías producidas en territorio nacional, a países extranjeros. Venta de productos nacionales en un mercado extranjero, acompañada de una entrada recíproca de divisas como contrapartida. Salida de mercancías, servicios, capital, mano de obra etc. De un país hacia otro, a través de la frontera aduanera.

**FOB:** franco a bordo. Indicando puerto de salida, expresión inglesa de comercio internacional que indica que el precio de una mercancía incluye los riesgos inherentes hasta su puesta a bordo del buque que a de transportarla, desde cuyo momento el riesgo pasa a ser por cuenta del comprador.

**Internet:** red formada por miles de ordenadores interconectados y que se distribuyen a nivel mundial. Aunque sus orígenes y desarrollo fueron militares y de investigación, últimamente el uso comercial de la red está experimentando un impresionante aumento. Muchas compañías poseen ya una página en la red (Web) donde los usuarios de Internet pueden acceder a la información que allí se encuentra disponible. Debido a su rápido desarrollo y potencial, muchas compañías están evaluando la posibilidad de participar o reforzar su imagen en la red, como medio de promoción.

**Mercancía:** es todo bien clasificable en el Arancel de Aduanas, susceptible de ser transportado y sujeto a un régimen aduanero.

**Mercancía declarada:** es la mercancía nacional o extranjera que se encuentra descrita en una Declaración de Exportación, de Transito aduanero o de Importación.

**Pacto Andino:** se crea en mayo de 1969 con la firma del Acuerdo de Cartagena, actualmente esta formado por Colombia, Bolivia, Ecuador, Perú y Venezuela. Por

el momento el avance en el proceso integrador ha sido lento: el comercio intrazonal se sitúa en el 5% para fomentar la integración se firmó en 1989 el Acta de la Paz, en la que se sentaron las bases para que el grupo andino se convirtiera a través de 1991 en una zona de libre comercio. No obstante, hasta 1995 se decidió mantener una lista de excepciones de cincuenta productos como máximo para cada país. A medio plazo se fijan como objetivos la armonización de las políticas económicas y la posibilidad de utilizar una moneda común para operaciones entre empresas y entidades financieras de los países miembros.

**Representante legal:** aquel que actúa en el caso de que el sujeto pasivo carezca de capacidad para obrar.

**Seguro de crédito para la exportación:** el que cubre los riesgos comerciales, políticos o extraordinarios en los créditos a la exportación de bienes y servicios y que no cubren las compañías de seguros privadas. Constituye un instrumento de asistencia técnica, de cooperación y de fomento de la actividad exportadora. Tiene por objeto la cobertura de los riesgos a que se haya sometido el comercio exterior.

**Territorio aduanero:** espacio geográfico sometido a una legislación aduanera única frente al exterior, dentro del cual las mercancías circulan sin trabas de tipo aduanero.

**Tipos de cambio:** cuando los gobiernos intervienen en los tipos de cambio de las monedas, la situación competitiva de los exportadores puede variar. Si se devalúa la moneda del país, los precios que se pagan por las importaciones subirán, por lo que es posible que los exportadores que vendan en ese mercado tengan que bajar sus precios para competir con los productos locales. En esta situación lo más probable es que los exportadores del país aumenten sus exportaciones como consecuencia de la disminución del precio. En algunos mercados, generalmente de economía centralizada, el gobierno impone los tipos de cambio sin que necesariamente respondan a las condiciones del mercado. Por el contrario, en los países desarrollados las variaciones en los tipos de cambio se deben al juego de fuerzas de oferta y demanda del mercado.

## **RESUMEN**

Al ser declarado Ipiales como Zona Económica Especial de Exportación se busca tener una fuerte atracción de inversión privada y la generación de nuevos empleos.

De aquí que es necesario tener presente el concepto de encadenamiento productivo en el que se especializan empresas como las Sociedades de Intermediación Aduanera que preparan a su personal y adaptan los requisitos legales y técnicos del comercio internacional.

Las Zonas Económicas Especiales de Exportación son espacios del territorio aduanero nacional en el que es necesario aplicar a las empresas intermediarias un régimen jurídico especial, en materia económica y social promoviendo su desarrollo en beneficio del progreso nacional, por medio de las exportaciones de bienes y servicios.

En la sociedad de intermediación aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. de la ciudad de Ipiales se desarrolló una evaluación del desempeño del departamento de exportaciones con el fin de lograr mantener una posición competitiva con respecto a la competencia a través de la formulación de estrategias que conlleven al mejoramiento del servicio al cliente y con esto mantener su imagen corporativa haciendo uso de matrices de evaluación.

## **ABSTRACT**

When being declared Ipiales like Special Economic Area of Export is looked for to have a strong attraction of investment of private capital and the generation of new employments. Of here that it is necessary to keep in mind the concept of productive linkage in the one which specialized companies as the Societies of Intermediation Aduanera prepares its officials and adapt to the legal requirements and technicians of the international trade.

The special economic areas of export are spaces of the territory national customs officer in which is applied to the intermediary companies a special juridical régime, in economic and social matter to promote their development in benefit of the national progress, by means of the exports of goods and services.

In the society of intermediation aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. of the city of Ipiales you development an evaluation of the acting of the department of exports with the fin of being able to maintain a competitive position with regard to the competition through the formulation of strategies that you/they improve the service to the client and with it their corporate image making use of different evaluation wombs.



## INTRODUCCION

La pasantía como opción de trabajo de grado, permite realizar un informe de evaluación, el cual se ejecuta por etapas, así mismo en el desarrollo de la pasantía se adquiere experiencia y nuevos conocimientos en el plano laboral sobre procesos, métodos y técnicas de trabajo de la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A.

Tomar como trabajo de grado la **Evaluación del desempeño del departamento de exportaciones de la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A.**, nació de la necesidad de hacer un estudio minucioso del servicio que presta esta SIA en el departamento de exportaciones a los clientes más destacados.

Los flujos de comercio con Ecuador se movilizan preferencialmente vía terrestre. La oferta de servicios es amplia y permite el traslado de todo tipo de productos por tal razón la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. ofrece sus servicios en la ciudad de Ipiales aprovechando la frontera con el Ecuador.

Al amparo de lo establecido por la decisión 399 de la Comunidad Andina de Naciones, los vehículos colombianos habilitados y con los respectivos permisos de operación por las autoridades competentes, están facultados para operar en forma directa el traslado de carga de exportación.

La internación de productos colombianos en Ecuador, se facilitará en la medida en que se utilicen empresas que cuenten con certificado de idoneidad como son las SIAS en Colombia y el correspondiente permiso de prestación de permisos en el Ecuador.

A través del trabajo de pasantía realizado en la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. se logró evaluar la importancia que tienen las Sociedades de Intermediación Aduanera y el papel fundamental que estas cumplen sobretodo en la zona de frontera colombo-ecuatoriana.

En el presente trabajo se dan a conocer las funciones y procedimientos obligatorios para realizar una exportación, así mismo se identifican los documentos necesarios para la labor exportadora.

Además, se identifican las empresas colombianas que más demandan el servicio que ofrece VALLEY CUSTOMS S.A. y las estrategias que se deben formular para conservar clientes y ganar nuevos clientes.

## **1. TÉRMINOS DE REFERENCIA**

### **1.1 JUSTIFICACIÓN**

VALLEY CUSTOMS S.A. es una empresa dedicada exclusivamente a la Intermediación Aduanera.

Esta empresa intermediaria esta orientada a facilitar a los particulares el cumplimiento de las normas legales existentes en materia de Importación y Exportación y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades.

La Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. tiene como fin principal colaborar con las autoridades aduaneras en la recta y cumplida aplicación de las normas legales relacionadas con el comercio exterior, con el fin de cumplir con el desarrollo de los regímenes aduaneros y demás procedimientos o actividades derivados de los mismos.

Por otra parte esta Sociedad de Intermediación Aduanera es responsable de que la información contenida en los documentos que suscriban sus representantes acreditados ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales sean exactos y veraces, así como por la declaración de tratamientos preferenciales, exenciones o franquicias y de la correcta clasificación arancelaria de las mercancías.

Así mismo responderá directamente por los gravámenes, tasas, sobretasas, multas o sanciones pecuniarias que se deriven de las actuaciones que realicen como declarantes autorizados.

En la actualidad, juega un rol muy importante la diversidad de productos de exportación, por esta razón se justifica el desarrollo de la pasantía en esta empresa.

La Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. desarrolla con mucha dedicación exportaciones hacia el mercado Ecuatoriano, por tal razón este trabajo esta encaminado a evaluar el desempeño del trabajo realizado en esta S.I.A. frente a los clientes específicamente exportadores.

Durante el semestre de trabajo realizado en esta empresa se logró adquirir experiencia y fue base fundamental para afianzar los conocimientos adquiridos dentro de clase como también lograr actualización en las diferentes normas vigentes que rigen a estas empresas desde la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Para desarrollar un trabajo eficaz y saber a ciencia cierta la calidad de desempeño de la empresa VALLEY CUSTOMS S.A. fue necesario aplicar una metodología práctica, sencilla, clara y veraz que diera resultados efectivos para así poder analizar el estado en el cual se encuentra esta empresa; para ello se hizo necesario buscar una metodología que permitiera hablar directo con los clientes que utilizan nuestros servicios y nos servimos de una encuesta que botó unos resultados muy concretos a los cuales se les hizo el respectivo análisis.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el departamento de exportaciones de la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. se desarrollan funciones y procedimientos referentes a las exportaciones que tienen como destino final el mercado ecuatoriano.

Para llevar a cabo los ítems anteriormente mencionados con eficiencia, se debe contar con la tecnología adecuada, optimizando las funciones y acciones que se llevan a cabo en este departamento. No obstante, la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. de la ciudad de Ipiales es una compañía que depende completamente de VALLEY CUSTOMS S.A. de la ciudad de Cali, por lo cual no cuenta con la emancipación necesaria en cuestión de recursos económicos y financieros, por tal razón no se cuenta con el espacio de infraestructura adecuado para poder cumplir cabalmente las metas propuestas y prestar un buen servicio a los clientes. Además, los implementos de oficina no son suficientes para ordenar la documentación de los procesos que se manejan en el departamento de exportaciones, hace falta un archivador, y existe únicamente un escritorio.

Por otro lado, el personal que labora en esta empresa es insuficiente para poder servir de la mejor manera al cliente, por lo tanto se hace necesario la contratación de personal especializado en el campo del comercio internacional con el fin de mejorar no solo en el departamento de exportaciones la atención al cliente sino en toda la empresa. El perfil de un buen funcionario de esta empresa debe estar cimentado en el conocimiento de la visión y misión de la empresa a la cual representa, por otra parte conocer los objetivos y servicios que presta y desde luego en su formación integral-personal poseer valores éticos, morales en los cuales se apoye para desempeñar sus distintas funciones.

Por lo tanto es necesario evaluar el desempeño del departamento de exportaciones de la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. para profundizar sobre los problemas anteriormente mencionados y proponer alternativas de solución con el diseño de estrategias que conlleven al mejoramiento corporativo de la empresa.

Si no se toman los correctivos necesarios la empresa VALLEY CUSTOMS S.A. oficina Ipiales perderá un gran porcentaje de sus clientes como también el prestigio con que cuenta esta empresa; por lo tanto se debe hacer una evaluación al menos trimestral que ayude a vislumbrar el camino que se esta recorriendo, por otra parte esta evaluación colaborará en el logro de las metas propuestas para el presente año y el trabajo que se vaya a seguir realizando de aquí en adelante.

### **1.3 OBJETIVOS**

**1.3.1 Objetivo General.** Evaluar el desempeño del departamento de exportaciones de la Sociedad de Intermediación Aduanera “VALLEY CUSTOMS” S.A.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- ? Realizar una descripción de la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. con el objeto de dar a conocer el servicio que presta esta compañía.
- ? Identificar y describir las funciones y procedimientos que se deben tener en cuenta para realizar una exportación.
- ? Elaborar un estudio cualitativo y cuantitativo que permita una evaluación del desempeño del departamento de exportaciones de la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A.
- ? Identificar el desempeño en el proceso de documentación necesario para llevar a cabo la labor de la exportación de mercancías.
- ? Identificar y evaluar las empresas colombianas que más exportaciones han realizado hacia el mercado ecuatoriano a través de la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. con el fin de generar estrategias de posicionamiento.
- ? Plantear un plan operativo a partir de un análisis situacional para el departamento de exportaciones de la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. con el fin de ampliar su participación en el mercado.

## 1.4 MARCO DE REFERENCIA

### 1.4.1 Marco Teórico

? **Sociedad de Intermediación Aduanera.** “Son las personas jurídicas autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para ejercer la intermediación aduanera y cuyo objeto social principal es el ejercicio de dicha actividad”<sup>1</sup>.

“...También se consideran Sociedades de Intermediación Aduanera, los almacenes generales de depósito sometidos al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria, respecto de las mercancías consignadas o endosadas a su nombre en el documento de transporte, que hubieren obtenido la autorización para el ejercicio de dicha actividad por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, sin que se requiera constituir una nueva sociedad dedicada a ese único fin... Las Sociedades de Intermediación Aduanera deberán prever en su estatuto social que la persona jurídica se dedicará principalmente a la actividad de la Intermediación Aduanera... Igualmente estas sociedades deberán agregar a su razón o denominación social la expresión ‘Sociedad de Intermediación Aduanera’ o la abreviatura S.I.A... Bajo ninguna circunstancia las Sociedades de Intermediación Aduanera podrán realizar labores de consolidación o desconsolidación de carga, transporte de carga o depósito de mercancías... El patrimonio de las Sociedades de Intermediación Aduanera, establecido en la forma señalada en este artículo no será inferior a trescientos millones de pesos (\$300.000.000)...”<sup>2</sup>

**Responsabilidades de la Sociedad de Intermediación Aduanera.** Las Sociedades de Intermediación Aduanera que actúen ante las autoridades aduaneras serán responsables administrativamente por la exactitud y veracidad de la información contenida en los documentos que suscriban sus representantes acreditados ante la DIAN, así como por la declaración de tratamientos preferenciales, exenciones o franquicias y de la correcta clasificación arancelaria de las mercancías.

---

<sup>1</sup>REPÚBLICA DE COLOMBIA. Decreto 2685 Diciembre 28 de 1999. Legislación Aduanera. Bogotá: Unión Ltda. 2002. Pág. 31.

<sup>2</sup>Ibíd. Pág. 32.

“Las Sociedades de Intermediación Aduanera responderán directamente por los gravámenes, tasas, sobretasas, multas o sanciones pecuniarias que se deriven de las actuaciones que realicen como declarantes autorizados”<sup>3</sup>.

**Obligaciones de las Sociedades de Intermediación Aduanera.** Las obligaciones de las Sociedades de Intermediación Aduanera más se resaltan son las siguientes<sup>4</sup>:

1. Suscribir y presentar las declaraciones y documentos relativos a los regímenes de importación, exportación y tránsito aduanero, en la forma, oportunidad y medios señalados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
2. Responder por la veracidad y la exactitud de los datos consignados en las declaraciones de importación, exportación y tránsito aduanero y demás documentos transmitidos electrónicamente al sistema informático aduanero o suscritos en desarrollo de la actividad de intermediación aduanera.
3. Liquidar y cancelar los tributos aduaneros y sanciones a que hubiere lugar.
4. Tener al momento de presentar las declaraciones de importación, exportación o tránsito aduanero todos los documentos soportes requeridos para amparar las mercancías cuyo despacho se solicita.
5. Contar con los equipos e infraestructura de computación, informática y comunicaciones y garantizar la actualización tecnológica requerida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para la presentación y transmisión electrónica de las declaraciones relativas a los regímenes aduaneros y los documentos e información que dicha entidad determine.
6. Permitir, facilitar y colaborar con la práctica de las diligencias ordenadas por la autoridad aduanera.
7. Expedir el carné a todos sus representantes y auxiliares acreditados para actuar ante las autoridades aduaneras de acuerdo con las características y estándares técnicos definidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y utilizarlo solo para el ejercicio de la actividad para la cual se encuentran autorizados.
8. Actuar de manera eficaz y oportuna en el trámite de las operaciones de importación, exportación y tránsito aduanero ante la autoridad aduanera.

---

<sup>3</sup> Ibíd. Pág. 34.

<sup>4</sup> Ibíd. Pág. 36 – 39.

9. Verificar la existencia y/o representación legal y domicilio de importación o exportación en cuyo nombre y por encargo actúa ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

? **Exportación.** “Es la salida de mercancías del territorio aduanero nacional con destino a otro país. También se considera exportación, además de las operaciones expresamente consagradas como tales en el decreto 2685 de 1999, la salida de mercancías a una zona franca industrial de bienes y de servicios, en los términos previstos en el presente decreto”<sup>5</sup>.

**Modalidades de Exportación**<sup>6</sup>. En el régimen de exportación se puede presentar las siguientes modalidades:

1. Exportación definitiva
2. Exportación temporal para perfeccionamiento pasivo
3. Exportación temporal para reimportación en el mismo estado
4. Reexportación
5. Reembarque
6. Exportación por tráfico postal y envíos urgentes
7. Exportación de muestras sin valor comercial
8. Exportación temporales realizadas por viajeros
9. Exportación de menajes
10. Programas especiales de exportación

A las modalidades de exportación se aplicarán las disposiciones contempladas para las exportaciones definitivas, con las excepciones que se señalen para cada modalidad.

En la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. Se trabajan diferentes modalidades de exportación, ellas son:

### **EXPORTACIÓN DEFINITIVA: EMBARQUE UNICO CON DATOS DEFINITIVOS AL EMBARQUE**

“Es la modalidad de exportación que regula la salida de mercancías nacionales o nacionalizadas, del territorio aduanero nacional para su uso o consumo definitivo en otro país. También se considera exportación definitiva la salida de mercancías

---

<sup>5</sup> Ibíd. Pág. 165.

<sup>6</sup> Ibíd. Pág. 165.

nacionales o nacionalizadas desde el resto del territorio aduanero nacional a una zona franca industrial de bienes y servicios”<sup>7</sup>.

El trámite de una exportación se inicia con la presentación y aceptación a través del sistema informático aduanero de una Solicitud de Autorización de Embarque en la forma y con los procedimientos previstos. Autorizado el embarque, embarcada la mercancía y certificado el embarque por parte del transportador, la Solicitud de Autorización de Embarque se convertirá para todos los efectos en una declaración de Exportación.

### **EXPORTACION TEMPORAL PARA PERFECCIONAMIENTO PASIVO**

“...Regula la salida temporal de mercancías nacionales o nacionalizadas del territorio aduanero nacional para ser sometidas a transformación, elaboración o reparación en el exterior o en una zona franca industrial de bienes y servicios, debiendo ser reimportados dentro del plazo que la aduana autorice para cada caso antes de su exportación... Para efectos aduaneros, el declarante esta obligado a conservar por un período de cinco (5) años contados a partir de la fecha de la presentación y aceptación de la Solicitud de Autorización de Embarque y los originales de los documentos necesarios. ”<sup>8</sup>.

### **EXPORTACION TEMPORAL PARA REIMPORTACION EN EL MISMO ESTADO**

“Regula la salida temporal de mercancías nacionales o nacionalizadas del territorio aduanero nacional para atender una finalidad específica en el exterior, en un plazo determinado durante el cual deberán ser reimportadas sin haber experimentado modificación alguna con excepción del deterioro normal originado en el uso que de ellas se haga... La Autorización de Embarque y la Declaración de Exportación Temporal para Reimportación en el mismo estado, se tramitarán en la forma prevista para la modalidad de exportación definitiva con datos definitivos y como envío único”<sup>9</sup>.

### **REEXPORTACION**

“Regula la salida definitiva del territorio aduanero nacional de mercancías que estuvieron sometidas a una modalidad de exportación temporal o a la modalidad

---

<sup>7</sup> Ibíd. Pág. 166.

<sup>8</sup> Ibíd. Pág. 175.

<sup>9</sup> Ibíd. Pág. 177 – 178.



de transformación o ensamble.... La Autorización de Embarque y la Declaración de Exportación se tramitaran en la forma prevista para la exportación definitiva con embarque único y datos definitivos”<sup>10</sup>.

## **EXPORTACION DE MUESTRAS SIN VALOR COMERCIAL**

“Regula la exportación de mercancías exportadas y declaradas como muestra sin valor comercial, cuyo valor FOB no sobrepase el monto de diez mil dólares de Norteamérica anuales (US\$10.000), el trámite debe realizarse mediante declaración simplificada de exportación... La obligación aduanera en la exportación comprende además del diligenciamiento y presentación del formulario ‘Declaración de Exportación’, la obligación de entregar y conservar los documentos que soportan la operación por un período de 5 años contados a partir de la fecha de presentación y aceptación de la Solicitud de Autorización de Embarque, atender las solicitudes de información y pruebas al pago de sanciones cuando a ello hubiere lugar y cumplir con las disposiciones legales que rige el régimen de exportación”<sup>11</sup>.

### **Infracciones aduaneras de los declarantes en el régimen de exportación y sanciones aplicables**

**GRAVÍSIMAS.** Se considera como infracciones gravísimas aduaneras más importantes las siguientes<sup>12</sup>:

1. Exportar mercancías por lugares no habilitados, ocultados, disimulados o sustraídos del control aduanero.
2. Someter a la modalidad de reembarque substancias químicas controladas por el consejo nacional de estupefacientes.

La sanción aplicable será de multa equivalente al 15% del valor FOB de la mercancía por cada infracción. Cuando el declarante sea una Sociedad de Intermediación Aduanera, un Usuario Aduanero Permanente o un Usuario Altamente Exportador 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 3 meses o cancelación de la respectiva autorización, reconocimiento o inscripción.

---

<sup>10</sup> Ibíd. Pág. 179.

<sup>11</sup> Ibíd. Pág. 183 – 184.

<sup>12</sup> Ibíd. Pág. 256.

**GRAVES.** Se considera como infracciones aduaneras graves más importantes las siguientes<sup>13</sup>:

1.No tener al momento de presentar la Solicitud de Autorización de Embarque o la Declaración de Exportación de las mercancías, los documentos soportes requeridos en el artículo 268 del decreto 2685 de 1999 para su despacho.

2. Declarar mercancías diferentes a aquellas que efectivamente se exportaron o se pretendan exportar.

3. Consignar inexactitudes o errores en la Autorización de Embarque o Declaraciones de Exportación presentadas a través del sistema informático aduanero o del medio que se indique cuando tales inexactitudes o errores conlleven la obtención de beneficios a los cuales no se tiene derecho.

4. No conservar a disposición de la autoridad aduanera original o copia, según corresponda, de las Declaraciones de Exportación y demás documentos soportes, durante el término previsto.

5. Someter a la modalidad de reembarque mercancías que se encuentren en situación de abandono o hayan sido sometidas a alguna modalidad de importación.

6. Someter a la modalidad de exportación de Muestras sin Valor Comercial mercancías que superen el valor FOB establecido por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, o que se encuentren dentro de las prohibiciones establecidas en el artículo 3200 del decreto 2685 diciembre 28 de 1999.

La sanción aplicable será de multa equivalente al 5% del valor FOB de las mercancías por cada infracción. Cuando el declarante sea una Sociedad de Intermediación Aduanera, un Usuario Aduanero Permanente o un Usuario Altamente Exportador, 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 mes (1) de la respectiva autorización, reconocimiento e inscripción.

**LEVES.** Se considera como infracciones aduaneras leves más importantes las siguientes<sup>14</sup>:

1. Consignar inexactitudes o errores en las Solicitudes de Autorización de Embarque o Declaraciones de Exportación presentadas a través del sistema

---

<sup>13</sup> Ibid. Pág. 256.

<sup>14</sup> Ibid. Pág. 257.

informático aduanero o del medio que se indique, en caso de contingencia, cuando tales inexactitudes o errores impliquen la sustracción de la mercancía a restricciones, cupos o requisitos especiales.

2. No imprimir ni entregar debidamente firmada la Declaración de Exportación a la autoridad aduanera, dentro del término establecido en el artículo 281 del decreto 2685 diciembre 28 de 1999.

3. No presentar dentro del plazo previsto en este decreto, la Declaración de Exportación Definitiva, cuando el declarante haya efectuado embarques fraccionados con datos provisionales consolidando la totalidad de las Autorizaciones de Embarque tramitadas en el respectivo período.

4. No presentar dentro del plazo previsto en este decreto, la Declaración de Exportación Definitiva, cuando el declarante haya efectuado embarques fraccionados con datos provisionales consolidando la totalidad de las Autorizaciones de Embarque tramitadas en el respectivo período, con datos definitivos.

5. Ceder sin previo aviso a la Aduana, mercancías que se encuentren en el exterior bajo la modalidad de Exportación Temporal para Perfeccionamiento Pasivo.

6. No terminar las modalidades de Exportación Temporal para Perfeccionamiento Pasivo o para Reimportación en el Mismo Estado a los programas especiales de exportación en la forma prevista en los artículos 274, 301 y 332 del decreto 2685 diciembre 28 de 1999.

La sanción aplicable será de multa equivalente a siete salarios mínimos legales mensuales vigentes por cada infracción.

## ? **Tratados y Acuerdos para las Exportaciones**

**Ley Marco de Comercio Exterior Colombiano “Ley 7 de 16 de Enero de 1991”**. La ley Marco de Comercio Exterior Colombiano que estableció los criterios generales de política de comercio exterior; resalta los siguientes objetivos:<sup>15</sup>

- Impulsar la internacionalización de la economía colombiana para lograr un ritmo creciente y sostenido de desarrollo.

---

<sup>15</sup> INCOMEX. Guía para exportar en Colombia. Bogotá: Dirección de Promoción y Cultura Exportadora. 2003. Pág. 9.

- Impulsar la modernización y la eficiencia de la producción local. Para mejorar su competitividad internacional y satisfacer adecuadamente las necesidades del consumidor.
- Apoyar y facilitar la iniciativa privada y la gestión de distintos agentes económicos en las operaciones de comercio exterior.
- Coordinar las políticas en materia de comercio exterior con las políticas arancelarias, cambiarias y fiscal.

Para el logro de tales objetivos, se necesita del apoyo de la Ley Marco de Comercio, el Consejo Superior de Comercio Exterior, el Banco de Comercio Exterior y Proexport.

Siendo conscientes del papel fundamental que cumplen los objetivos planteados en la Ley Marco de Comercio Exterior en el desarrollo de las Exportaciones, el gobierno nacional ha venido tomando medidas que facilitan y simplifican los trámites que los exportadores deben realizar ante las diferentes entidades oficiales así:

Para simplificar tramites:

- El registro nacional de los exportadores ante la Dirección General de Comercio Exterior del Ministerio de Comercio Exterior.
- Se unificó en la Declaración de Exportación “DEX”, el registro de exportación, la modificación al registro de exportación y el manifiesto de exportación. Por lo tanto en dicho documento quedan consignadas las operaciones de embarque, registro y sus modificaciones.
- La Dirección General de Comercio Exterior unificó los formularios utilizados para el registro de productor nacional y de determinación de origen. Igualmente se actualizaron y simplificaron los procedimientos relacionados con los Sistemas especiales de importación y exportación.

Para facilitar operaciones cambiarias:

- Se facultó a los intermediarios financieros para realizar operaciones cambiarias.
- Se han desarrollado una serie de medidas tendientes a estimular la inversión extranjera.

- Igualmente se confirmaron los sistemas especiales de importación – exportación y el CERT, como instrumentos de primera importancia para la promoción de las exportaciones.
- En este mismo sentido se privatizaron las zonas francas.

**Sistemas Especiales – “Plan Vallejo”.** Es un régimen que permite a personas naturales o jurídicas que tengan el carácter de empresas productoras, exportadoras o comercializadoras o entidades sin ánimo de lucro, importar temporalmente a territorio aduanero colombiano con exención total o parcial de derechos de aduana e impuestos, insumos, materias primas, bienes intermedios o bienes de capital y repuestos que se empleen en la producción de bienes de exportación o que se destinen a la prestación de servicios directamente vinculados a la producción o exportación de estos bienes.

“...Este incentivo fue creado con el decreto Ley 444 de 1967 y se desarrolla al amparo de los artículos 172, 173B, 173C, 174 y 179 del decreto en mención”<sup>16</sup>.

Programas:

- Materias Primas e Insumos: Artículo 172 y 173B.
- Bienes de Capital y Repuestos: Artículos 173C y 174.
- Reposición de Materias Primas: Artículo 197.

**Comunidad Andina de Naciones, Origen de la Mercancía, Certificados de Origen.** La Comisión Andina dictó el 30 de julio de 1997 la Decisión 416 para la cual se establecen nuevas normas para la calificación y certificación de origen de las mercancías, aplicables al comercio ampliado de los países miembros del Acuerdo de Cartagena, con vigencia a partir del 1 de octubre de dicho año.

Esta decisión recoge la experiencia adquirida a través de las decisiones 231 de 1987 y 293 de 1991 y constituye de por sí un estatuto en la materia que corresponde mejor a las modalidades del comercio propio de este grupo de países. Entre las novedades introducidas por la Decisión 416 de 1997 pueden mencionarse las siguientes<sup>17</sup>:

- a) El carácter de bienes íntegramente producidos procede del cumplimiento de hechos establecidos claramente en el artículo 1 y no por exclusión de una relación de subpartidas arancelarias determinadas por medio de anexo como

---

<sup>16</sup> Ibíd. Pág. 11.

<sup>17</sup> Valderrama A., Alfonso. Arancel de Aduanas. Bogotá: Lecomex Ltda. 2004. Pág. 888-6.

ocurre en las decisiones anteriores. Esto otorga amplitud a la norma pero con sujeción a más definiciones establecidas con el debido rigor; los demás bienes considerados como originarios quedan adecuadamente identificados a lo largo del artículo 2 en forma que distingue con la debida propiedad los casos que responden al concepto de origen que inspira los propósitos de la decisión.

b) Para la determinación del origen de los productos, se consideran como originarios del territorio de un país miembro los materiales importados originarios de los demás países miembros.

c) Las mercancías reexportadas entre los países miembros de la subregión que cumplan las normas de calificación y certificación y las resoluciones sobre requisitos específicos de origen gozarán del programa de liberación.

d) Se establece un control minucioso de los certificados especialmente en los casos en que circunstancias previstas en las normas haya necesidad de constituir garantías para su presentación, todo en orden a facilitar el cumplimiento del compromiso adquirido y obviamente hacerlas efectivas cuando se comprobare la trasgresión de las disposiciones pertinentes. De igual manera se hace hincapié en las obligaciones de las entidades certificadoras.

e) A su turno la Decisión 416 de 1997 atribuye a la Secretaría General la asistencia a las entidades habilitadas en cada país miembro para expedir los certificados de origen, en su obligación de registrarse y mantener al día la información relacionada con la habilitación de sus funcionarios. Del mismo modo el artículo 21 se encarga de señalar las funciones propias de las autoridades gubernamentales competentes en materia de origen de las mercancías.

Por lo demás la Decisión 416 de 1997 mantiene temporalmente el uso del formulario adoptado por la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI) hasta tanto se apruebe el formulario para utilización exclusiva de la Comunidad Andina que habrá que preparar la Secretaría General, el cual deberá estar en armonía con los documentos vigentes en otros procesos de integración regional.

**Decisión 416 del 30 de Julio de 1997 de la Comisión de la Comunidad Andina.** Contiene los siguientes elementos legales<sup>18</sup>:

*Normas Especiales para la Calificación y Certificación del Origen de las Mercancías.*

---

<sup>18</sup> *Ibíd.* Pág. 892 – 897.

Adoptar normas especiales para la calificación y certificación del origen del universo de las mercancías comprendidas en la NANDINA, aplicables al comercio en el mercado ampliado de los países miembros del Acuerdo de Cartagena.

#### *Declaración y Certificación.*

El cumplimiento de las normas y de los requisitos específicos de origen deberá comprobarse con un certificado de origen emitido por las autoridades gubernamentales competentes a las entidades habilitadas para tal efecto por el país miembro exportador.

Para la Certificación del Origen, las autoridades gubernamentales competentes a las entidades habilitadas deberán contar con una declaración jurada ministrada por el productor, en el formato a que hace referencia la disposición transitoria primera de la presente decisión.

El Certificado de Origen deberá llevar la firma autógrafa del funcionario habilitado por los países miembros para tal efecto.

Cuando el productor sea diferente del exportador, este deberá suministrar la declaración jurada de origen a las autoridades gubernamentales competentes o las entidades habilitadas, en el formato a que hace referencia la disposición transitoria primera de la presente decisión.

La declaración del productor tendrá una validez no superior a 2 años, a menos que antes de dicho plazo se modifiquen las condiciones de producción.

La fecha de certificación deberá ser coincidente o posterior a la fecha de emisión de la factura comercial.

A los fines de la certificación de origen, en todos los casos, la factura comercial deberá presentarse conjuntamente con el certificado de origen.

#### *Diligenciamiento de los Certificados de Origen.*

1. Indicar la subpartida arancelaria a 10 dígitos (NANDINA) de cada bien a exportar.
2. Cantidad a exportar por cada una de las subpartidas, con la correspondiente unidad comercial.
3. Valor FOB de los productos a exportar, según corresponda a cada uno de los ítems que contenga el certificado de origen.
4. Peso Neto Total.
5. Nit del exportador.

Pueden hacerse agrupaciones en el evento en que los productos se identifiquen con igual denominación, subpartida arancelaria y unidad comercial.

*Normas de Origen vigentes para los países de la Comunidad Andina.*

“Los Certificados de Origen que se emitan a partir del 1 de Octubre de 1997 deberá llevar el siguiente criterio de origen:

Decisión 416 Capítulo II Artículo 2 Literal..... que corresponda”<sup>19</sup>.

*Normas para la calificación del Origen.*

Para efectos del programa de liberación previsto en el Acuerdo de Cartagena y conforme a lo dispuesto en la presente decisión, serán consideradas originarias del territorio de cualquier país miembro las mercancías<sup>20</sup>:

a) Íntegramente producidas de acuerdo con lo establecido en el siguiente artículo:  
Para los efectos de esta decisión se entenderá por originario u originaria: Todo producto, material o mercancía que cumpla con los criterios para la calificación del origen, establecidos en el artículo II de la presente decisión.

Materiales: Las materias primas, los productos intermedios y las partes y piezas incorporados en la elaboración de las mercancías íntegramente producidas:  
Los productos de los reinos animal, mineral y vegetal incluyendo los de caza y pesca, extraídos, cosechados o recolectados, nacidos o capturados en su territorio o en sus aguas territoriales, patrimoniales y zonas económicas exclusivas.

Los productos del mar extraídos fuera de sus aguas territoriales, patrimoniales y zonas económicas exclusivas por barcos propios de empresas establecidas en el territorio de cualquier país miembro, fletados o arrendados, siempre que tales barcos estén registrados o matriculados de acuerdo con su legislación interna.

Las mercancías producidas a bordo de barcos fábrica a partir de peces, crustáceos y otras especies marinas, obtenidos del mar por barcos propios de empresas establecidas en el territorio de cualquier país miembro, o fletados o arrendados siempre que tales barcos estén registrados o matriculados de acuerdo con su legislación interna.

---

<sup>19</sup> Ibíd. Pág. 908.

<sup>20</sup> Ibíd. Pág. 908.



Los desechos y desperdicios que resulten de la utilización, o consumo, o de procesos industriales realizados en el territorio de cualquier país miembro del Acuerdo de Cartagena que sean utilizables para recuperación de materias.

Mercancías elaboradas en el territorio de cualquier país miembro del Acuerdo de Cartagena, exclusivamente a partir de productos contenidos en los literales precedentes.

b) Elaborados en su totalidad con materiales originarios del territorio de los países miembros.

c) Que cumplan con los requisitos específicos de origen fijados de conformidad con lo establecido en el artículo 113 del Acuerdo de Cartagena, los que prevalecerán sobre los demás criterios de la presente decisión. Los requisitos específicos de origen se fijaran de conformidad con los criterios y procedimientos que establezca la comisión.

d) Las que no se les han fijado requisitos específicos de origen, cuando resulten de un proceso de ensamblaje o montaje, siempre que en su elaboración se utilicen materiales originarios del territorio de los países miembros y el valor CIF de los materiales no originarios no exceda el 50%, valor FOB de exportaciones del producto en el caso de Colombia, Perú y Venezuela y el 60% del valor FOB de exportaciones del producto en el caso de Bolivia y Ecuador.

e) Las no comprendidas en el literal anterior, que no se les han fijado requisitos específicos de origen y en cuya elaboración se utilicen materiales no originarios cuando cumplan con las siguientes condiciones:

I. Que resulten de un proceso de producción o transformación realizado en el territorio de un país miembro, y

II. Que dicho proceso les confiera una nueva individualidad caracterizada por el hecho de estar clasificadas en la NANDINA en partida diferente a la de los materiales no originarios.

f) A las que no se les han fijado requisitos específicos de origen y que no cumplan con lo señalado en el inciso II del literal anterior, siempre que en su proceso de producción o transformación se utilicen materiales originarios del territorio de los países miembros y el valor CIF de los materiales no originarios, no exceda el 50% del valor FOB de productos de exportación en el caso de Colombia, Perú y Venezuela y el 60% del valor FOB de exportación del producto en el caso de Bolivia y Ecuador.

g) Los juegos o surtidos de mercancías, siempre que cada una de las mercancías en ellos contenida, cumplan con las normas establecidas en la presente decisión.

**Tratado de Libre Comercio (TLC)**<sup>21</sup>. Este es un acuerdo económico, cuyo nombre original es North American Free Trade Agreement (de donde resultan las siglas NAFTA, como también es conocido), que establece la supresión gradual de aranceles, y de otras barreras al librecambio, en la mayoría de los productos fabricados o vendidos en América del Norte, así como la eliminación de barreras a la inversión internacional y la protección de los derechos de propiedad intelectual en dicho subcontinente.

El Tratado de Libre Comercio fue firmado por Canadá, México y Estados Unidos el 17 de diciembre de 1992, y entró en vigor el 1 de enero de 1994. Los respectivos signatarios del tratado fueron el primer ministro canadiense Brian Mulroney, el presidente mexicano Carlos Salinas de Gortari y el presidente estadounidense George Bush.

El Tratado de Libre Comercio constituyó el segundo espacio de libre comercio más grande del mundo, sólo superado por el Espacio Económico Europeo (EEE), que entró en vigor al mismo tiempo que el Tratado de Libre Comercio.

Mediante la unión de Canadá, México y Estados Unidos en un mercado abierto, el Tratado de Libre Comercio pasó a englobar a un total de 365 millones de consumidores. Las conversaciones sobre la posible inclusión de todos los países latinoamericanos en el Tratado de Libre Comercio (a excepción de Cuba) comenzaron a finales de 1994.

Las negociaciones para que Chile ingresara en el Tratado de Libre Comercio se iniciaron de manera oficial en 1995, incluyendo planes para la creación de un espacio de libre comercio que abarcara todo el continente americano a principios del próximo siglo.

Sin embargo, la inclusión de más países en el Tratado de Libre Comercio será un proceso difícil, ya que algunos de ellos están lejos de poder acceder al mismo y de poder aplicar los rigurosos requisitos económicos exigidos por un acuerdo de libre comercio entre los que está el establecimiento de unos mínimos sobre salario, condiciones de trabajo y protección medioambiental.

Colombia experimentó un conjunto de transformaciones al comienzo de la década de los noventa con importantes implicaciones sobre el comportamiento de la economía y los indicadores sociales. El propósito del Tratado de Libre Comercio es analizar el impacto de la liberalización comercial y la promoción de las exportaciones sobre el empleo, la desigualdad y la pobreza.

---

<sup>21</sup> Biblioteca de Consulta Microsoft ® Encarta ® 2005. © 1993-2004 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

? **Servicio al Cliente.** El éxito en el servicio al cliente depende de un factor fundamental: el personal, elemento humano parte esencial para la prestación del mismo; quien debe estar convencido de la importancia y valoración del trabajo, querer a la empresa, trabajar en equipo y principalmente sentir que la razón de ser de cualquier establecimiento es **el cliente**.

La cultura del servicio, debe ser un compromiso de todos, característica importante para poder ofrecer calidad en el servicio, la administración del personal, su capacitación constante, en aspectos que tengan que ver directamente con el cargo que desempeñan, son temas que se encuentran muy ligados al de la calidad total del servicio. La calidad y el servicio no la producen solamente los equipos (tecnología), o los reglamentos. Estos de nada sirven si los reglamentos de una organización no garantizan buena atención, estos son solo el apoyo o el complemento, el soporte real son las personas.

En la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. juega un papel muy importante el servicio al cliente, el cual se lo toma como la ventaja competitiva de la actualidad.

El servicio se puede entender como la suma de factores: servicio, valor agregado, trato y tecnología, que perfeccionan los procesos.

El servicio al cliente es todo lo que se realiza en función de satisfacer las expectativas de los clientes, mantener la relación e incrementarla hasta llegar a convivir con el exportador.

El buen servicio ofrece resultados tangibles: fidelidad y que el cliente vuelva a utilizar el servicio que se presta, con la ganancia de que el cliente volverá todas las veces que necesite realizar una exportación. El cliente satisfecho tiende a repetir su contacto con esta organización.

Por ello la cultura del servicio se debe implementar en la medida en que la organización pueda responder.

No se puede hablar de servicio sin que sea producto de una decisión corporativa, que involucre a todos los niveles de una organización. Es importante que los colaboradores sean conscientes de la importancia del servicio que se presta en esta Sociedad de Intermediación Aduanera.

“Desde la perspectiva de la Empresa hay que tener en cuenta que no siempre lo más importante es el servicio en sí, los balances y los estados financieros. Pocos reflexionan en que conquistar a un cliente nuevo cuesta cinco veces más que mantener a uno viejo”<sup>22</sup>.

---

<sup>22</sup> DIRECTORIO COMERCIAL Y TELEFÓNICO IPIALES 2003. 5 Ed. Ipiiales: 2003. Pág. 7

También hay que mirar con detenimiento los índices de satisfacción de los clientes. Reducir el número de recesiones logra aumentar la tasa de crecimiento promedio de una empresa, en la proporción en que se logra el objetivo.

El servicio al cliente permite rentabilidad. El éxito de la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. radica en que se conoce lo que el cliente necesita y logra “alinearse” su estructura.

El objetivo primordial del servicio al cliente es ofrecer asesoramiento en presupuestos y tiempo a medianos y grandes exportadores para mejorar su competitividad, además coordinar el desarrollo de actividades para rehabilitar y fortalecer la actividad exportadora.

La Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. Es un equipo de empresas dedicadas a la operación logística para el comercio internacional.

Por esta y muchas razones más, las expectativas de la administración central para la organización son claramente definidas, lo cual permite tomar decisiones acertadas y solucionar problemas en todos los departamentos de la Empresa.

## **1.5 METODOLOGÍA**

**1.5.1 Tipo de estudio.** En el presente trabajo de investigación se utiliza estudios descriptivos que permiten dar a conocer fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa y específicamente del departamento de exportaciones. Además se hace uso de estudios analíticos los cuales permiten evaluar el desempeño del departamento de exportaciones de la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A.

**1.5.2 Métodos de investigación.** Para lograr tal objetivo se utiliza el método de la observación directa, ya que se cuenta con la información de personas que tienen experiencia en el ámbito del comercio internacional específicamente en exportaciones, siendo este un elemento contundente.

La observación se desarrolla a través de trabajo de campo lo que permite la interrelación con medios y sucesos que se investigan.

### **1.5.3 Fuentes y técnicas de investigación**

? **Fuentes Primarias:** Se utiliza información verbal y escrita como la observación y la encuesta con el fin de obtener información pertinente para el desarrollo de la

evaluación.

Entre los instrumentos primarios se hace uso de la encuesta la cual se la aplica a los clientes mas destacados de VALLEY CUSTOMS S.A. y por otro lado se utiliza la observación directa en el desempeño de la labor exportadora. Esto con el fin de obtener información y con base a esta, evaluar el desempeño del departamento de exportaciones de esta empresa

? **Fuentes Secundarias:** En donde se encuentra información escrita y transcrita por personas que han recibido tal información ya sea porque han participado directamente en ella o porque la obtienen por terceros. Estas fuentes permiten hacer uso de investigaciones ya elaboradas o en proceso de textos generales, especializados, científicos, libros, revistas, folletos e Internet.

**1.5.4 Tratamiento de la información.** La información se trata de acuerdo a la presentación escrita de los datos obtenidos y estudiados para poder lograr el objetivo propuesto, de tal manera poder llegar a evaluar que tan optimo es el trabajo que se adelanta en la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. frente a clientes específicamente exportadores.

#### **1.5.5 Determinación de la muestra**

Para la sustentación de este trabajo se tomo como fuente de recolección de información a la encuesta, la cual se la realizo a 14 clientes de las 25 empresas con las que generalmente trabaja VALLEY CUSTOMS S.A., de los cuales se obtuvo la información necesaria para seguir desarrollando este trabajo. Para lograr tal objetivo se hizo uso del formato de encuesta (Ver anexos)

La utilización de la encuesta como fuente de recolección de datos tiene como objetivo principal recoger información sobre el servicio que brinda VALLEY CUSTOMS S.A. a los clientes mas destacados y con esta información plantear estrategias de mejoramiento y de posicionamiento.

## 2. DESARROLLO DE OBJETIVOS

### 2.1 DESCRIPCION DE LA SOCIEDAD DE INTERMEDIACION ADUANERA VALLEY CUSTOMS S.A.

La Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. fue constituida el 04 de agosto de 1995 bajo el nombre de VICTOR HUGO SIERRA Y CIA LTDA SOCIEDAD DE INTERMEDIACION ADUANERA.

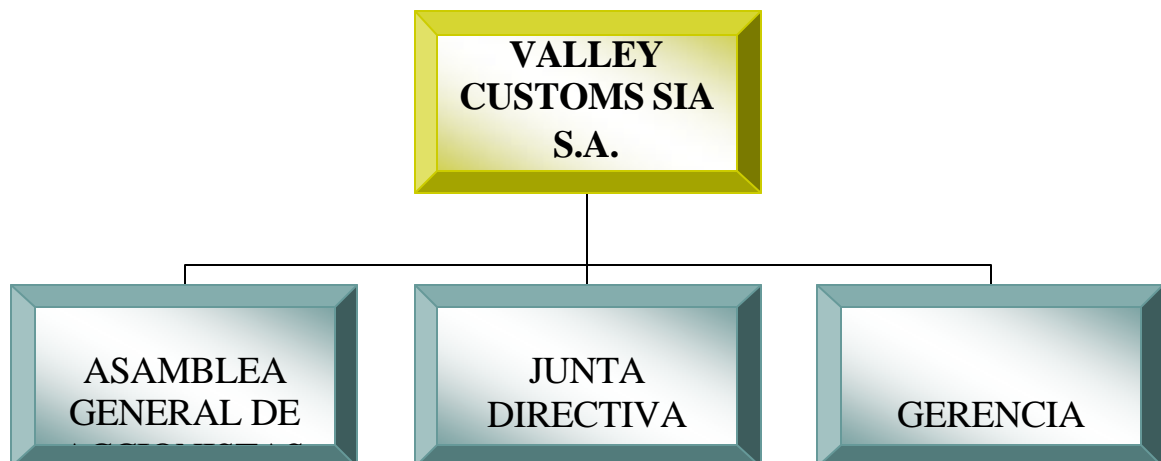
El 17 de agosto del 2001 la sociedad cambio su nombre originario por el de VALLEY CUSTOMS SIA S.A. Pasando de ser una sociedad limitada a una anónima.

Esta empresa que se transforma tiene como objeto social principal la actividad de la intermediación aduanera. En desarrollo de su objeto social la sociedad podrá asociarse con otra u otras personas naturales o jurídicas, que desarrollen el mismo o similar objeto que se relacione directa o indirectamente con este, en general la sociedad puede ejecutar todo acto y celebrar todo tipo de contrato lícito que el gerente o los socios consideren convenientes para el logro de su objeto social que sean necesarios o convenientes para el logro de sus fines y puedan favorecer o desarrollar sus actividades o las de aquellas empresas o sociedades en las cuales tenga interés por que de manera directa se relacionen con el objeto social.

La Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. tendrá una vigencia hasta el año 2050.

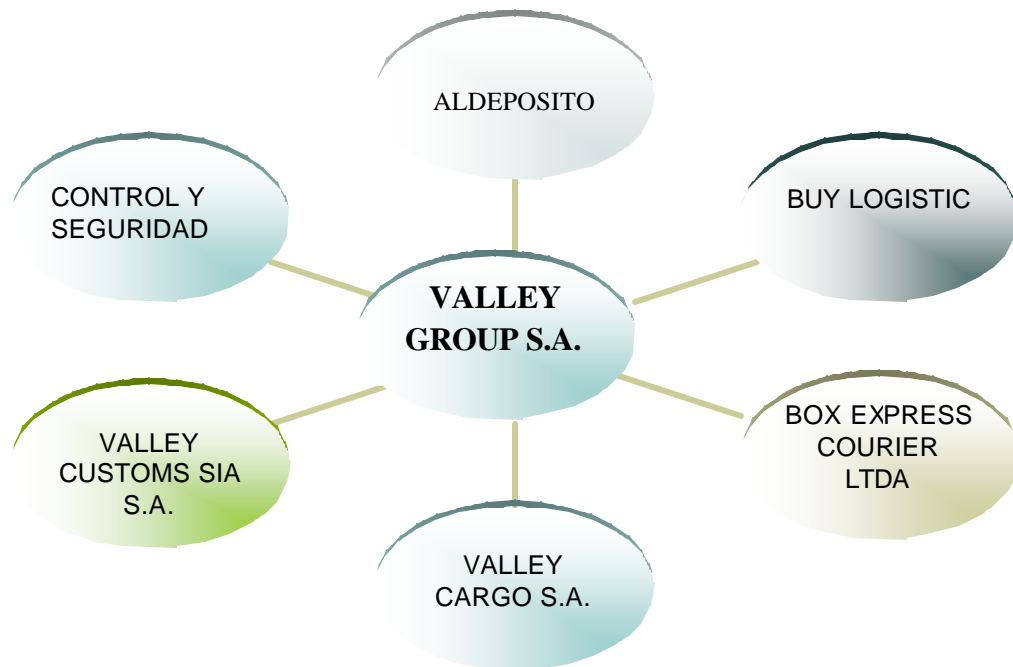
La Sociedad tendrá los siguientes órganos de administración:

**Figura 1. Órganos de administración**



VALLEY GROUP es una empresa líder en logística a la cual pertenece la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. de Ipiales y que ofrece los siguientes servicios:

**Figura 2. Servicios de VALLEY GROUP S.A.**



- ? ALDEPOSITO: Almacenamiento de mercancías  
Bodegajes en depósito.  
Funciona en la ciudad de Cali.
- ? BUY LOGISTIC: Compras internacionales sin salir de Colombia.  
Funciona en Miami.
- ? BOX EXPRESS COURIER LTDA: Servicio puerta a puerta  
Casillero internacional.  
Entregas: Next Day/Second Day  
servicio regular.
- Servicio aeropuerto-aeropuerto.  
Funciona en Cali, Bogotá, Medellín y Miami.

- ? VALLEY CARGO S.A.: Operador de transporte multimodal.  
Manejo de carga aérea, marítima y terrestre.  
Consolidación de carga.  
Desarrollo de logísticas según sus necesidades.  
Alistamiento de carga en bodegas.  
Mudanzas internacionales.  
Certificación BASC.  
Funciona en Cali, Bogotá, Medellín, Cartagena, Buenaventura y Miami.
  
- ? VALLEY CUSTOMS SIA S.A.:intermediación Aduanera para Importaciones y Exportaciones.  
Asesoría en comercio exterior y legislación aduanera  
Técnica y fiscal.  
Expertos en sistemas especiales y legislaciones transitorias.  
Certificación BASC  
Certificación ISO 9000 en proceso.  
Funciona en Cali, Bogotá, Buenaventura, Cartagena, Medellín e Ipiales.
  
- ? CONTROL Y SEGURIDAD :Las empresas que conforman VALLEY CUSTOMS S.A., comprometidas con los lineamientos el programa BASC, ha implementado acciones preventivas y de control, destinadas a evitar el contrabando de mercancías, narcóticos y material utilizado con fines terroristas a través del comercio legítimo.  
  
Estas acciones involucran todos los niveles administrativos y operativos de a organización y se expresan de acuerdo con:
  
- ? Vinculación de personal técnicamente seleccionado, con capacitación continua y alto compromiso con la seguridad de los procesos.



- ? Implementación de controles sistematizados para todos los procesos administrativos y operativos.
- ? Manejo de controles integrados en estrecha coordinación con los organismos de seguridad del Estado, dueños de las mercancías, administración aduanera y personal portuario.
- ? Revisión estricta de la mercancía y su forma de envío, desde su origen hasta la entrega del medio de transporte seleccionado.

Con el desarrollo de este programa de control, se contribuye a la satisfacción de los clientes y al crecimiento y manejo seguro del comercio nacional e internacional. El control y la seguridad de VALLEY CUSTOMS S.A. lo realiza la sede principal que se localiza en la ciudad de Cali.

La Sociedad de Intermediación Aduanera **VALLEY CUSTOMS S.A.** de **IPIALES** esta representada por el Señor Efraín Vallejo Rivadeneira que a su vez es el encargado del Departamento de Importaciones.

El Señor Ricardo Javier Chávez es el encargado del Departamento de Exportaciones

La Señora Patricia Tobar López es la Secretaria.

La propuesta se realiza en el Departamento de Exportaciones, por tanto, el trabajo se evalúa y desarrolla con la asesoría del Señor Ricardo Javier Chávez.

**SOCIEDAD DE INTERMEDIACION ADUANERA VALLEY CUSTOMS S.A.** La razón de ser de VALLEY CUSTOMS SIA S.A. es facilitar la introducción de mercancías para su libre / restringida circulación dentro del territorio aduanero colombiano, mediante el cabal cumplimiento de las disposiciones legales, que la aduana colombiana ha establecido para este fin.

Igualmente representa los intereses del importador ante la DIAN, el Ministerio de Comercio Exterior, el Banco de la Republica, las Sociedades Portuarias y otras entidades gubernamentales y privadas.

#### **QUIENES SON VALLEY CUSTOMS S.A.**

Están en el mercado del comercio internacional desde hace más de diez años, razón que se amerita como su mejor carta de presentación.

Han diseñado de manera integral los servicios para atender las necesidades de las Empresas importadoras y exportadoras que por su nivel de operación requieren de un servicio rápido y eficiente

## **MISION**

Ofrecer a los clientes soluciones y servicios en comercio internacional que impulsen su desarrollo, permaneciendo comprometidos con el progreso económico del País.

## **VISION**

Ser líder en el sector del comercio internacional colombiano, destacándose por la excelencia en el servicio y la rentabilidad en las operaciones.

***“Conseguiremos esta meta con el mejor equipo humano.”***

## **OBJETIVOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL DEPARTAMENTO DE EXPORTACIONES**

El Departamento de Exportaciones tiene como objetivos principales los siguientes:

### **Objetivos Externos**

- ? Mantener y ampliar el acceso de las exportaciones colombianas al mercado Ecuatoriano.
- ? Fortalecer las relaciones bilaterales entre Colombia y Ecuador, facilitando el contacto de funcionarios del sector público y privado.
- ? Garantizar la buena tramitación de la documentación necesaria para realizar una exportación.
- ? Brindar un excelente servicio y trato a los clientes exportadores con el fin de mantenerlos y conseguir nuevos clientes.

## **Objetivos Internos**

- ? Mantener la cabal posición de la empresa en relación con sus competidores, tratando de llegar a ser la más lucrativa, la de mayor crecimiento y la que cuente con más clientes exportadores.
  
- ? Lograr la satisfacción del encargado de tramitar exportaciones. Este objetivo usualmente define al lucro como meta, de manera que el encargado pueda recibir dividendo de su trabajo o labor en esta empresa.
  
- ? Mantener un ambiente de compañerismo entre todas las personas que intervienen en una exportación el cliente, la empresa intermediaria, la empresa transportadora, el depósito y el importador.

## **2.2 FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE EXPORTACIONES DE LA SOCIEDAD DE INTERMEDIACION ADUANERA VALLEY CUSTOMS S.A.**

### *FUNCIONES*

- ? La persona funcionaria o encargada del departamento de exportaciones recepciona un DO o documento de orden que lleva la SIA para presentar un reporte de cuantas exportaciones se realizan al mes.
- ? Ingresar los datos en la Solicitud de Autorización de Embarque (SAE) siempre y cuando los datos sean provisionales o la mercancía sufra alguna transformación ya sea por el clima o el tiempo de transporte, pero si los datos son únicos se ingresan directamente en la Autorización de Embarque (AE).
- ? Si los datos de la SAE son correctos se los ingresa en el AE y se imprime este documento, teniendo en cuenta que la SAE y la AE se constituyen con los mismos datos.
- ? La persona funcionaria o encargada del departamento de exportaciones se dirige a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de la ciudad de Ipiales con los siguientes documentos para pedir la respectiva selectividad: Autorización de Embarque, Carta de Porte Internacional y Manifiesto de Carga Internacional. La selectividad a la mercancía que se va a exportar la suministra el funcionario del departamento de Comercio Exterior.
- ? Si la Selectividad es DOCUMENTAL, el funcionario del departamento de exportaciones de la Sociedad de Intermediación Aduanera debe llevar todos los documentos soportes de la exportación a las oficina de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales que se encuentra ubicada en el Puente Internacional de Rumichaca para verificar si los datos son correctos. Si la Selectividad es FISICA, el encargado de exportaciones junto con un funcionario de la DIAN deben acercarse hasta el depósito y hacer un conteo y revisión minuciosa de la mercancía, verificando su estado. Si la Selectividad es DIRECTA, el trámite sigue su curso normal, sin ningún contratiempo.
- ? Liquidar la exportación.

- ? Entregar al cliente y la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. de la ciudad de Cali un reporte de pago.
  
- ? En algunas ocasiones la Sociedad de Intermediación Aduanera es la encargada de realizar el Certificado de Origen de algunos productos, en este documento van impresos datos como: el país exportador, el país importador, la posición arancelaria de la mercancía, la descripción de la mercancía, el Nit de la empresa exportadora, la cantidad de bultos o unidades, el valor FOB de la mercancía, el peso neto, el número de la factura comercial, la fecha de la factura, el Acuerdo establecido en las Normas de Origen según el Acuerdo de Cartagena y la Decisión 416 de 1997, la fecha en que se elabora el Certificado de Origen y la firma y sello del exportador. En algunos casos también se escriben observaciones sobre la mercancía. “Los Certificados de Origen es un documento que acredita que una mercancía exportada es originaria de determinado país región o lugar”.
  
- ? Imprimir la Declaración de Exportación Definitiva (DEX) que el sistema implementado por la DIAN denominado SYGA ya tiene lista cuando la mercancía ha pasado frontera y con todos sus papeles en orden.
  
- ? Archivar todos los documentos necesarios para la exportación con el fin de tener un registro y mantener los papeles en orden por si el cliente o la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales necesitan algún soporte.

### *PROCEDIMIENTOS*

Para realizar una exportación con éxito se debe tener en cuenta el siguiente procedimiento:

- ? Al disponer la Sociedad de Intermediación Aduanera de los documentos soportes (factura, lista de empaque, documento de exportación, mandato, certificado de origen, registro de exportadores etc.) de la mercancía que se va a exportar se receptiona una Pro forma o DO (Documento de Orden). Se receptionan 15 DO promedio semanalmente, en este documento va impreso el número de orden, el nombre del exportador o razón social, que clase de mercancía se va a exportar, el tipo de cambio que por lo general es el de cada lunes y que sirve para toda la semana, el número de factura(s) comercial, la cantidad de bultos o cajas, el peso bruto y peso neto de la mercancía y la fecha de llegada de los documentos a la Sociedad de Intermediación

Aduanera. Además se escribe el valor FOB, el valor de los fletes, el valor de los seguros y el Valor CIF pesos.

- ? Se ingresan los datos del DO en la Solicitud de Autorización de Embarque para posteriormente imprimir la Autorización de Embarque que llevan los mismos datos pero agregados datos que se suministra en la Carta de Porte Internacional, haciendo uso del formato creado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales denominado SYGA. La persona que se encarga de realizar la Autorización de Embarque debe recepcionar correctamente los siguientes datos: El año de la exportación y datos del exportador como: el Nit, apellidos y nombres o razón social del exportador, dirección, teléfono, código del departamento o municipio y el código de administración. También van impresos datos del declarante: Nit, apellidos y nombres o razón social del declarante autorizado, tipo de usuario, código del declarante, número del documento de identificación y apellidos y nombres de quien suscribe el documento. Y datos también del importador: nombre o razón social del importador o consignatario, dirección del país de destino, código del país de destino, ciudad del país de destino donde llegará la mercancía, número de la Autorización de Embarque y el año, mes y día que se realiza el documento. Además datos como: Tipo de declaración, código de la declaración, código del lugar de salida, código del departamento de procedencia, código de la oficina regional del Mincomercio Industria y Turismo, código de la moneda de negociación, valor total en moneda de negociación, código del modo de transporte, código de la bandera, peso bruto en kilogramos, código de la modalidad, código de la forma de pago, la cantidad de pagos anticipados, código de embarque, consolidación, código de los datos, clase de embalajes, cantidad, marcas y números, número de Certificados de Origen, sistemas especiales, número de inscripción del registro de exportadores, vistos buenos de la entidad, código de la exportación en tránsito, código de la localización de la mercancía, dirección del depósito, subpartidas arancelarias, código del departamento de origen, número de las facturas, código de la unidad comercial o medida, cantidad de bultos o unidades, peso neto en kilogramos, valor FOB en dólares, descripción de la mercancía, total peso neto en kilogramos de toda la mercancía, total valor FOB en dólares de toda la mercancía, valor total de la exportación en dólares y el código de la empresa transportadora.
  
- ? Para dar la correspondiente selectividad a la mercancía que se va a exportar el funcionario de la DIAN ingresa los datos de la Autorización de Embarque, de la Carta de Porte Internacional y del Manifiesto de Carga Internacional al sistema que el maneja para comprobar si los datos son reales y correctos, si se obtiene un visto bueno la mercancía

puede pasar sin ningún problema. Al realizar este procedimiento se puede dar los siguientes casos de selectividad: documental, física o directa.

- ? La liquidación de la exportación se la realiza multiplicando el valor FOB en dólares total de la exportación y el tipo de cambio de la semana en que se realiza la declaración de exportación.
- ? Realizar un reporte de pagos para el cliente exportador y para la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. de la ciudad de Cali, con el fin de que se realice el respectivo giro de dinero.
- ? Después de realizar todos los trámites necesarios la mercancía puede pasar libremente frontera, aquí se termina la actividad exportadora.
- ? Se archiva todos los documentos necesarios para la exportación, con el fin de tener un registro y mantener los papeles en orden por si el cliente o la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales necesita algún soporte.

### 2.3 ESTUDIO CUANTITATIVO Y CUALITATIVO PARA LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Haciendo uso de la información recogida a través de la encuesta se pudo desarrollar este objetivo y recopilar los siguientes datos los cuales serán la base para plantear un plan operativo para el departamento de exportaciones de la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A.

#### ANALISIS CUANTITATIVO

Esta encuesta se la aplicó a los clientes mas destacados de VALLEY CUSTOMS S.A.:

Sercarga S.A., Cordifrontera S.A., Almacenadora la Frontera, Transportadora Sánchez Polo, Atemco Ltda., Industrias Lenher S.A., Productos Yupi S.A., Pin Ltda., Comolsa S.A., Tintas y Pinturas Especiales S.A., Laboratorios Baxter S.A., Transcomerinter S.A., Euro cerámica S.A., Bico Internacional S.A.

**Cuadro 1. Tiempo de trabajo de las empresas que demandan el servicio de VALLEY CUSTOMS S.A.**

Menor de un año	1	Una
De uno a dos años	7	Siete
Mas de 2 años	6	Seis

**Cuadro 2. Respuestas de la encuesta**

4. Como califica el servicio de intermediación que presta VALLEY CUSTOMS	5. Su mercancía es exportada en el tiempo previsto	6. Que obstáculos encuentra usted en el trámite de exportación	7. Que le parecen los costos del servicio que brinda esta SIA	8. A colocado a VALLEY CUSTOMS como referencia con respecto a la competencia	9. El servicio que ofrece VALLEY CUSTOMS es mejor que el de la competencia	10. Esta dispuesto a seguir siendo cliente de VALLEY CUSTOMS S.A.							
a. Bueno	7	a. Si	5	a. Mala comunicación	5	a. Altos	0	a. Si	7	a. Si	12	a. Si	12
b. Regular	7	b. No	0	b. Ineficiencia del personal	5	b. Bajos	2	b. No	7	b. No	2	b. No	2
c. Malo	0	c. A veces	9	c. Falta de autonomía	4	c. asequibles	12						
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>		<b>14</b>		<b>14</b>		<b>14</b>		<b>14</b>		<b>14</b>		<b>14</b>



## PORCENTAJES DE LAS RESPUESTAS DE LA ENCUESTA

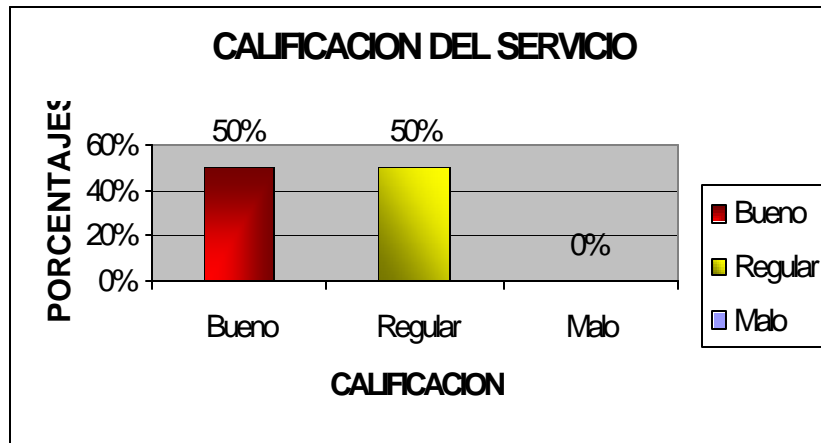
**Cuadro 3. Porcentajes de la encuesta**

4. Como califica el servicio de intermediación que presta VALLEY CUSTOMS		5. Su mercancía es exportada en el tiempo previsto		6. Que obstáculos encuentra usted en el trámite de exportación		7. Que le parecen los costos del servicio que brinda esta SIA		8. A colocado a VALLEY CUSTOMS como referencia con respecto a la competencia		9. El servicio que ofrece VALLEY CUSTOMS es mejor que el de la competencia		10. Esta dispuesto a seguir siendo cliente de VALLEY CUSTOMS S.A.	
a.Bueno	50%	a. Si	35,71%	a. Mala comunicación	35,7%	a. Altos	0%	a. Si	50%	a. Si	85,7%	a. Si	85,7%
b.Regular	50%	b. No	0%	b. Ineficiencia del personal	35,7%	b. Bajos	14,3%	b. No	50%	b. No	14,3%	b. No	14,3%
c. Malo	0%	c. A veces	64,28%	c. Falta de autonomía	28,6%	c. Lógicos	85,7%						
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>

## ANALISIS CUALITATIVO

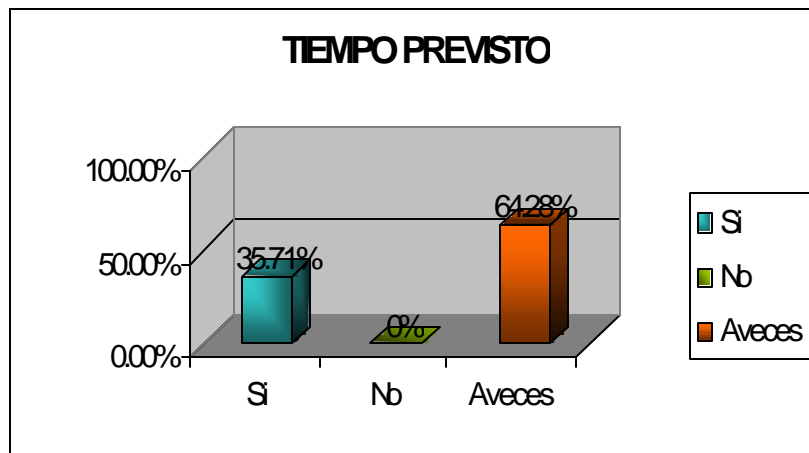
### INTERPRETACION DE RESULTADOS

**Figura 3. ¿Como califica el servicio de intermediación que presta VALLEY CUSTOMS S.A.?**



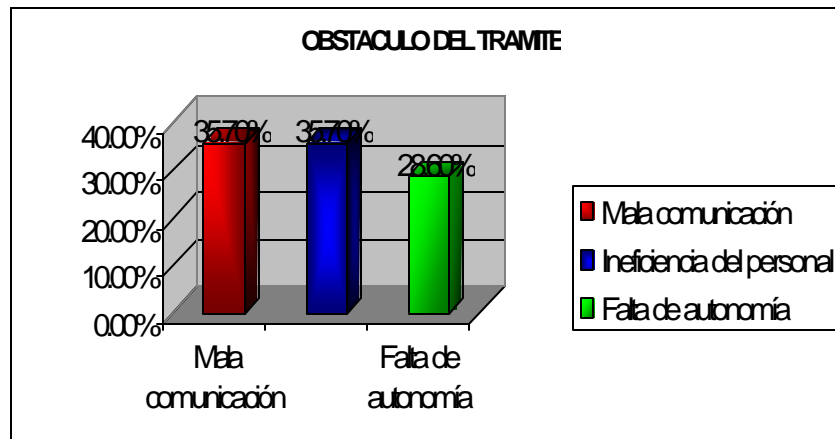
En la pregunta número cuatro donde se hace referencia a la calificación del servicio un cincuenta por ciento de los entrevistados respondió que el servicio es bueno, mientras que el cincuenta por ciento restantes su respuesta fue que el servicio es regular. Ninguno de los entrevistados dio una calificación de malo al servicio que presta VALLEY CUSTOMS S.A., queda la responsabilidad para la empresa hacer los ajustes pertinentes para hacer que el cincuenta por ciento al cual el servicio es regular se pueda mejorarlo.

**Figura 4. ¿Su mercancía es exportada en el tiempo previsto?**



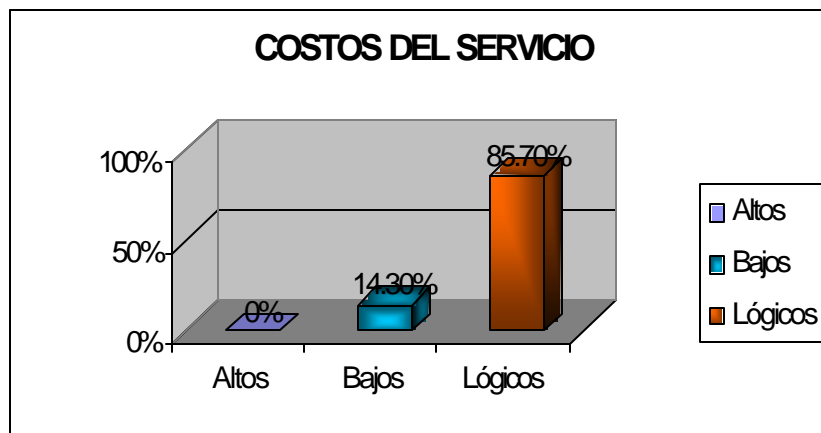
En la pregunta número cinco sobre el tiempo previsto en la exportación de la mercancía el 35,71 por ciento respondió que si ha llegado la mercancía en el tiempo previsto, nueve de los encuestados respondió que a veces, hay fallas diversas las cuales deben ser analizadas para corregir dichos errores.

**Figura 5. ¿Qué obstáculo encuentra usted en el trámite de exportación?**



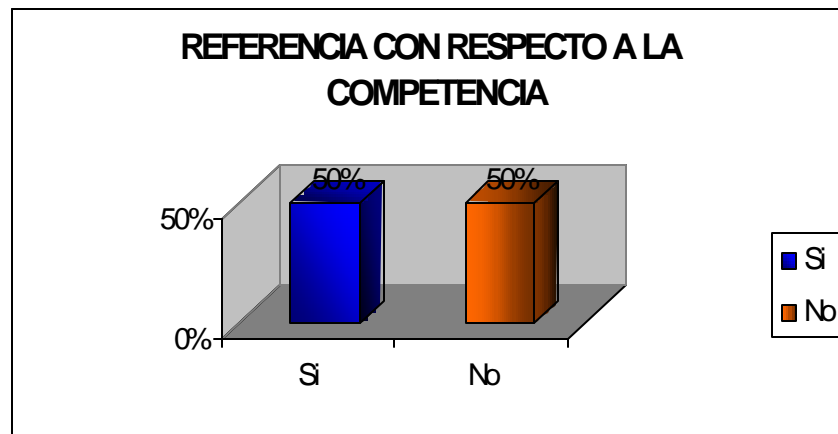
Con referencia a la pregunta número seis sobre los obstáculos en el trámite de las mercancías cinco de las empresas con las cuales se hizo este análisis anotaron la mala comunicación, otras cinco hallaron una ineficiencia del personal y las cuatro restantes anotaron la falta de autonomía que tiene VALLEY CUSTOMS S.A. por ser una dependencia de la oficina de Cali.

**Figura 6. ¿Qué le parecen los costos del servicio que brinda esta SIA?**



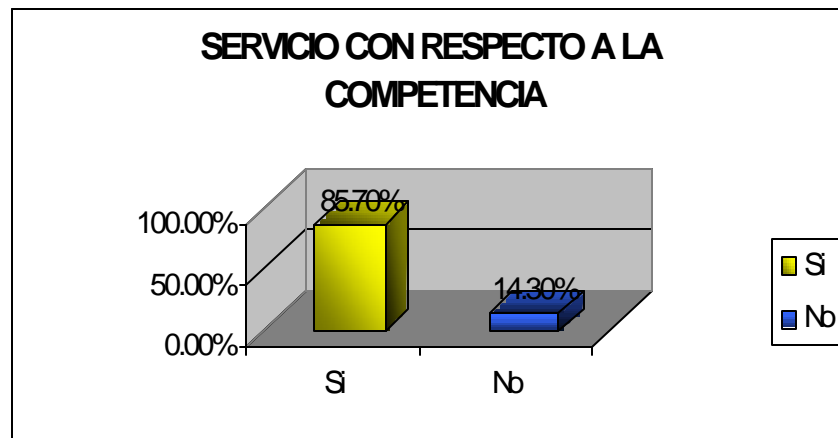
En la pregunta número siete para averiguar sobre los costos de los servicios doce de las empresas anotaron que los costos son asequibles; y las otras dos restantes dieron su respuesta sobre los costos bajos que tiene VALLEY CUSTOMS S.A. Ninguna de las empresas dio su apunte sobre los costos altos que se cobran por los servicios, esto ayuda el poder hacer frente con otras empresas que realizan la misma labor.

**Figura 7. ¿Ha colocado a VALLEY CUSTOMS S.A. como referencia con respecto a la competencia?**



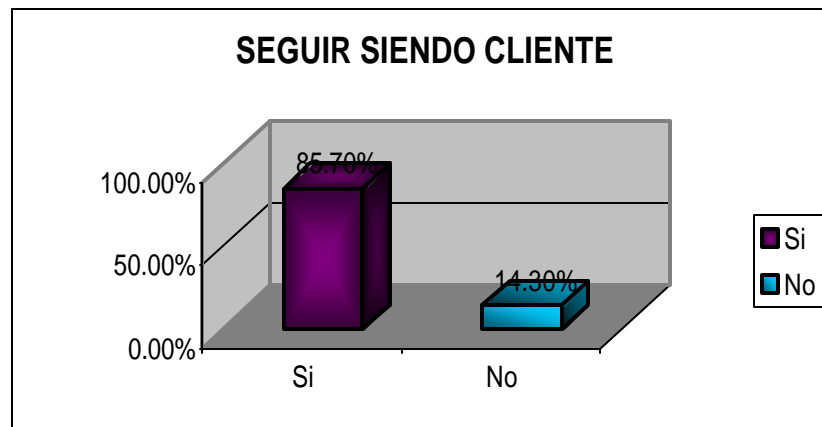
Cuando averiguamos los datos con referencia de nuestra empresa hacia la competencia el 85,7 por ciento anotó que nuestro servicio es mejor, tan solo el 14,3 por ciento dieron una puntuación negativa de nuestro servicio con referencia a otras empresas.

**Figura 8. ¿El servicio que ofrece VALLEY CUSTOMS S.A. es mejor que el de la competencia?**



En la pregunta número nueve el 85,70% de los encuestados dieron como respuesta que el servicio que ofrece VALLEY CUSTOMS S.A. es mejor que el de la competencia, tan solo el 14,30% opinaron que la competencia brinda un mejor servicio

**Figura 9. ¿Esta dispuesto a seguir siendo cliente de VALLEY CUSTOMS S.A.?**



En la pregunta número diez sobre si están dispuestos a seguir siendo clientes de la empresa VALLEY CUSTOMS S.A. doce de los encuestados dieron una respuesta positiva y dos de ellos nos asignaron una respuesta negativa.

A través de este instrumento de recolección de datos se ha plasmado una realidad en la cual la empresa VALLEY CUSTOMS S.A. muestra algunas deficiencias entre ellas la mala comunicación, esto en lo referente a la carencia de suficientes líneas telefónicas para poder atender a las empresas que utilizan este servicio, hay una ineficiencia del personal y es esta una sugerencia que un gran porcentaje de las empresas encuestadas nos lo hizo anotar, talvez por eso la calificación del servicio de siete de ellas es regular. Este aspecto incide mucho en que haya una tardanza en el tiempo previsto para la exportación de las mercancías ya que se necesita que haya suficiente personal que pueda movilizarse tanto en la diligencia de formularios con la DIAN como también en el acompañamiento a las empresas en otros trámites como búsqueda de bodega, diligencias en las oficinas del Puente Internacional de Rumichaca etc. Un aspecto que incide mucho para el buen funcionamiento de la empresa VALLEY CUSTOMS con sede en la ciudad de Ipiales es ser dependiente de la oficina central ubicada en la ciudad de Cali, lo cual obstaculiza en los diferentes trámites que tiene que realizarse con las empresas que solicitan nuestro servicio; a esto hay que sumarle la carencia de la parte logística, es decir, hace falta una suficiente mueblería, un archivador, al

menos otras dos líneas telefónicas y un lugar mas amplio y adecuado donde los clientes se sientan a gusto.

Estas sugerencias fueron presentadas con el debido respeto a las oficinas tanto de Ipiales como de la ciudad de Cali, con el fin de haber dado un aporte en el beneficio que recibe VALLEY CUSTOMS S.A. durante mi tiempo de servicio en dicha empresa. Ya es responsabilidad de los directivos de ella hacer los correctivos necesarios para que pueda convertirse en la mejpr oficina de la ciudad de Ipiales.

## 2.4 DOCUMENTOS NECESARIOS PARA REALIZAR UNA EXPORTACIÓN

Figura 10. Documentos necesarios para realizar una exportación



? **PROFORMA O DOCUMENTO DE ORDEN:** es un documento que permite a las empresas intermediarias llevar un registro ordenado de cuantas exportaciones se realizan en determinado tiempo, esto con el fin de hacer más ágil la labor exportadora y de mantener un orden en las exportaciones.

? **DECLARACION DE EXPORTACION:** este documento es el más importante ya que se obtiene después de que la mercancía exportada haya pasado frontera con todos los ítems en orden. La Declaración de Exportación tiene impresa los datos de la Autorización de Embarque, de la Carta de Porte y del Manifiesto de Carga Internacional, este documento es expedido por la DIAN.

? **PODER ESPECIAL Y REGISTRO NACIONAL DE EXPORTADORES:** es un documento en el que el representante legal de la empresa exportadora acredita el certificado de existencia, constitución y representación legal, así mismo confiere un poder especial amplio y suficiente a la Sociedad de Intermediación Aduanera para que obre y ejecute ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales tramites y gestiones que se requieran y sean necesarios para las operaciones de importación y exportación.

? **FACTURA(S) COMERCIAL:** documento en el que el vendedor de una mercancía específica y detalla los pormenores de la misma, como nombre del comprador, cantidad, precio, etc.

? **LISTA DE EMPAQUE:** es la relación de las mercancías heterogéneas contenidas en cada bulto. La lista de empaque puede ser sustituida por la factura.

? **DOCUMENTOS SOPORTES:** son aquellos documentos en los que se pueden encontrar las subpartidas arancelarias de las mercancías que se van a exportar, su descripción, la cantidad el peso neto y el valor de cada uno de los productos que se encuentran en la factura comercial.

? **AUTORIZACIÓN DE EMBARQUE:** es el documento que realiza la Sociedad de Intermediación Aduanera para que la mercancía pueda pasar frontera, en ella van descritos todos los datos del importador, el exportador y también de la mercancía que se va a exportar.

? **CERTIFICADO DE ORIGEN:** forma de identificar el lugar de producción de un determinado producto. Sirve para evitar las copias fraudulentas, pero al mismo tiempo se usa como un instrumento promocional. Existen múltiples productos con certificado o denominación de origen, como vinos, quesos, medicamentos etc. Es un documento expedido generalmente por la Cámara de Comercio para acreditar que una mercancía exportada es originaria de un determinado país, región o lugar.

? **MANIFIESTO DE CARGA INTERNACIONAL:** es un documento en donde están descritos datos del vehículo habilitado para transportar la mercancía, la unida de carga, datos del transportador, datos de la carga y la descripción de la mercancía que se va a exportar.

? **CARTA DE PORTE INTERNACIONAL:** es un documento de transporte por vía férrea o por vía terrestre que expide el transportador de mercancías que han sido sometidas al régimen de exportación. No es un requisito formal, del cumplimiento del condicionado del contrato y de la recepción de la mercancía por el transportista.



## **2.5 EMPRESAS EXPORTADORAS – CLIENTES DE VALLEY CUSTOMS S.A. IPIALES**

En la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. juega un papel muy importante el servicio al cliente, el cual se lo toma como la ventaja competitiva del mundo globalizado en el que vivimos.

La tarea que cumple VALLEY CUSTOMS S.A. frente a los clientes exportadores es exclusivamente laboral, trata de brindar un buen servicio, para ello se hace uso de la más avanzada tecnología electrónica. Se cuenta con página Web, Internet, servicio de fax, líneas telefónicas, correo electrónico, Outlook Express (archivo de mensajes), instalación del Sistema de Aduanas SYGA, etc., con el fin de agilizar los trámites relacionados con las exportaciones.

Los clientes de VALLEY CUSTOMS S.A. son empresas que responden a los cambios de la población colombiana y a las mejoras del nivel de ingreso. Así mismo entre los beneficios de la exportación de productos tenemos el avance de la industria donde cada vez se tiende a la incorporación de nuevas tecnologías para obtener un producto competitivo en el mercado tanto interno como externo.

Entre los clientes más fieles que tiene la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. se destacan los siguientes:

### **? BICO INTERNACIONAL S.A.**

*“El futuro también se construye con una simple hoja de papel bien diseñada.”*

Día tras día millones de personas dedican sus mejores esfuerzos al estudio, al aprendizaje y a realizar su trabajo; Bico Internacional se ha propuesto apoyarlos con artículos y productos que les ayuden a hacer bien la tarea.

Desde hace casi cien años, Bico Internacional es una empresa especializada en el diseño, producción y distribución de productos de papelería escolar, universitaria, para oficina y para uso personal.

Ofrece a escolares, estudiantes, universitarios, profesionales y consumidores de distintas edades una gama completa de productos, respaldados por la reconocida marca Norma, que ayudan a hacer más fácil y productiva la labor de registro, archivo, escritura, manejo de información y comunicación.

Bico Internacional atiende dos mercados principales: mercado escolar y mercado de la oficina.

**Mercado Escolar.** Bico Internacional busca satisfacer cualquier necesidad y preferencia que tengan los jóvenes latinoamericanos desde que entran al colegio hasta que salen de la universidad.

Los productos más destacados son:

Cuadernos argollados en sistema Doble O, marca registrada de Bico Internacional, agendas, blocks, libretas, pastas de argolla, carpetas escolares, colores de madera, lápices de grafito, etc.

El diseño de sus productos se moderniza constantemente para que los jóvenes encuentren en ellos elementos de identificación y comunicación que expresen su manera de ser y ver el mundo.

**Mercado de la oficina.** Bico Internacional diseña, produce y comercializa productos y suministros de oficina que garantizan la máxima eficiencia en el manejo y proceso de información, y contribuyen a mejorar la productividad y la competitividad.

Los productos más demandados en este mercado son:

Blocks, libros de contabilidad, sobres para correspondencia, rollos, resmas de papel, pastas de argolla, fólder colgante, etc., fabricados en plantas automatizadas de conversión de papel y plásticos; suministros para impresoras de impacto y de no impacto, respondiendo al creciente mercado de la informática.

Fabrica y remanufactura cintas para máquina de escribir y para impresora de matriz, cartuchos de tinta para impresoras *ink jet*, y cartuchos para impresoras láser.

**Países donde opera Bico internacional.** Bico Internacional opera directamente en once países de América Latina con diferentes razones sociales:

? Brasil Caderbrás S. A., en Sao Paulo, que atiende el mercado local, y exporta a distribuidores y cadenas de autoservicios en Estados Unidos y en algunos países de África. Esta empresa, además de los productos Norma, fabrica y comercializa productos bajo la marca Caderbrás, nombre de reconocida tradición en el mercado de Brasil.

? .Colombia opera con dos empresas, Bico Internacional S. A. que fabrica y distribuye los productos Norma, y Productos El Cid S.A. Ésta última, en asocio con Propal, principal molino papelerero en Colombia

? Costa Rica Ediciones Farben, en San José.

? Ecuador Carvajal Trade, en Quito.

- ? El Salvador Editorial Norma, en El San Salvador, desde donde atiende el mercado de Nicaragua.
- ? Guatemala Editorial Norma, en Ciudad de Guatemala, desde donde atiende el mercado de Honduras.
- ? México opera con dos empresas, Bienes de Consumo S.A. de C. V. y El Cid Copamex S.A. de C. V., ambas en Ciudad de México. En esta última empresa, está asociado con Copamex S. A. de C. V.
- ? Panamá Norma S.A., en Ciudad de Panamá.
- ? Perú Carvajal S.A., en Lima.
- ? Puerto Rico Distribuidora Norma en San Juan. Desde este país atiende al mercado de República Dominicana y las Antillas
- ? .Venezuela Carvajal S.A., en Caracas.

**Plantas de Producción de Bico Internacional.** Bico Internacional posee tres plantas de fabricación localizadas estratégicamente en América Latina, desde donde atiende los mercados locales y exporta a los demás países de la región, a través de sus filiales y a clientes directos:

- ? Ciudad de México (México): Fabrica todos los productos escolares y algunos productos para la oficina. Exporta a los países de Centro América.
- ? Pirassununga (Estado de Sao Paulo, Brasil): Fabrica una amplia gama de productos escolares y de oficina.
- ? Yumbo (Colombia): Fabrica toda la gama de productos escolares y de oficina, y exporta a los diversos países de América Latina, a través de sus filiales. La planta de Colombia fue galardonada por el JIPM (Instituto Japonés de Mantenimiento Productivo Total) con el primer premio de excelencia en mejoramiento en productividad.

Es la Empresa exportadora que más demanda el servicio de VALLEY CUSTOMS S.A. Se encuentra ubicada en la ciudad de Yumbo en el Valle del Cauca.

Bico Internacional es el cliente estrella de VALLEY CUSTOMS S.A. realiza un promedio de noventa y ocho exportaciones al año por lo cual se la considera como el mejor cliente del departamento de exportaciones.

Bico Internacional utiliza en algunos productos sistemas especiales como Plan

Vallejo pues realiza importación de materias primas para algunos productos:

**Tabla 1. Productos que utilizan Plan Vallejo**

PRODUCTOS	PAIS DE IMPORTACION
Cartuchos Epson	Importado de Estados Unidos
Papel glossy papel fotográfico	Importado de Estados Unidos
Rollo térmico 2 colores	Importado de Alemania
Bolígrafo Ferrari	Importado de Asia
Pegante en barra	Importado de Korea del Sur
Pega Norma	Importado de Korea del Sur
Protector transparencias	Importado de Estados Unidos
Kit Cartuchos de Tinta	Importado de Estados Unidos
Rollo Térmico para Fax	Importado de Alemania
Pega Norma	Importado de Pakistán
Papel Carbón Fax	Importado de Estados Unidos
Pegante en Barra Norma	Importado de Pakistán
Cubierta Biselete	Importado de Taiwán
Cubierta Minibisel	Importado de Taiwán
Archivador de Fuelle	Importado de Taiwán
Rollo Papel para Fax	Importado de Alemania
Cartuchos Tinta Ink Jet	Importado de Estados Unidos
Transparencias Ink Jet	Importado de Estados Unidos
Película Carbonada	Importado de Estados Unidos
Rollo Químico	Importado de Alemania
Base para Computadora Portátil	Importado de Estados Unidos
Lápiz	Importado de Tailandia
Colores	Importado de Indonesia
Tanque Recarga	Importado de Inglaterra
Cartucho	Importado de Reino Unido
Tinta Recarga	Importado de Reino Unido
Supercolores	Importado de Indonesia
Plastilina	Importado de Malasia
Plataforma	Importado de Taiwán

**Otros productos que utilizan Plan Vallejo**

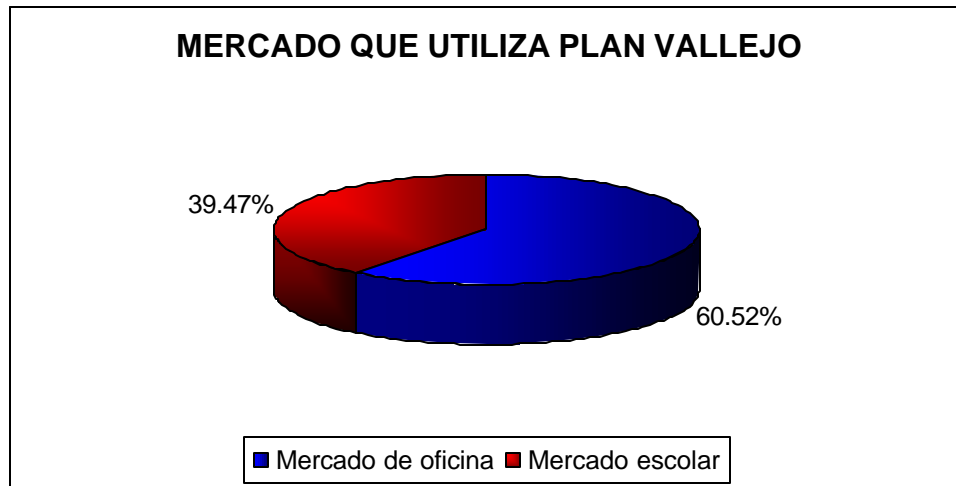
- ? Cuerpos Exhibidores
- ? Libro Lista de Precios
- ? Norma Stick
- ? Organizador Portadatos
- ? Remaches Pastas
- ? Transparencias
- ? Morral (mayor composición de tela)
- ? Pega Blanca Líquida
- ? Marcador

De los treinta y ocho productos de Bico Internacional que utilizan Plan Vallejo se han dividido de la siguiente manera:

MERCADO DE LA OFICINA: 23 productos que responden al 60,52%

MERCADO ESCOLAR: 15 productos que responden al 39,47%

**Figura 11. Mercados que utilizan Plan Vallejo**

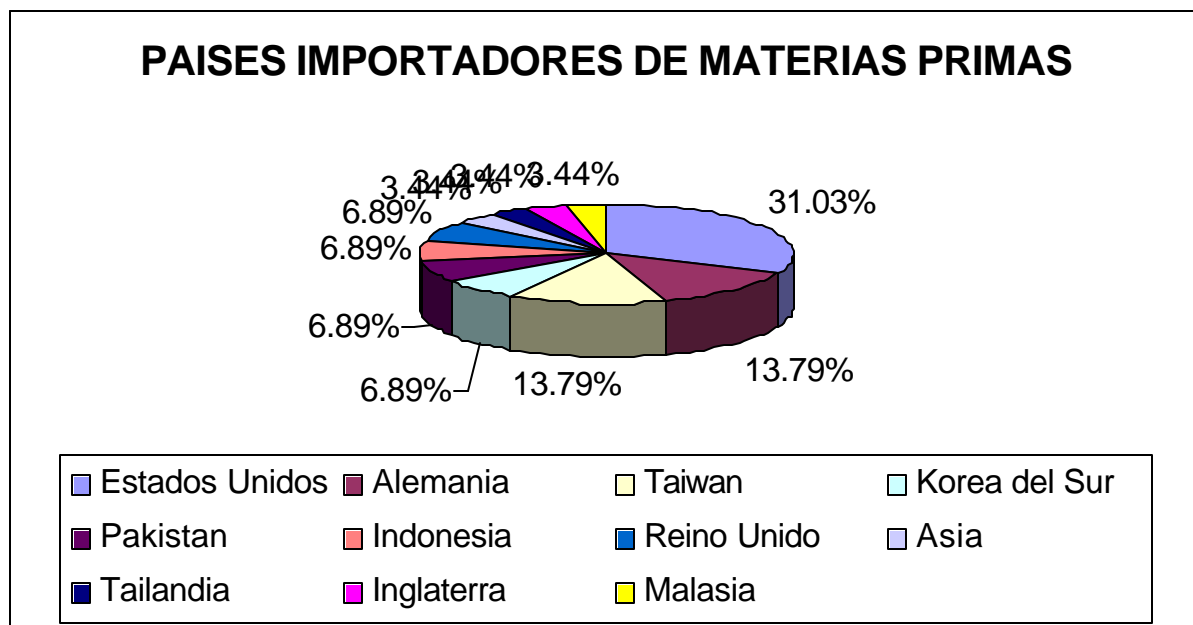


#### GRAFICO DE PAISES DESDE DONDE SE IMPORTAN MATERIAS PRIMAS

Bico internacional importa materias primas de países como: Estados Unidos, Alemania, Taiwán, Korea del Sur, Pakistán, Indonesia Reino Unido Asia, Tailandia Inglaterra y Malasia.

Mediante el siguiente gráfico se da a conocer que país provee de más materia prima a Bico Internacional para que esta empresa pueda crear y a su vez exportar sus productos.

**Figura 12. Países importadores de materias primas**



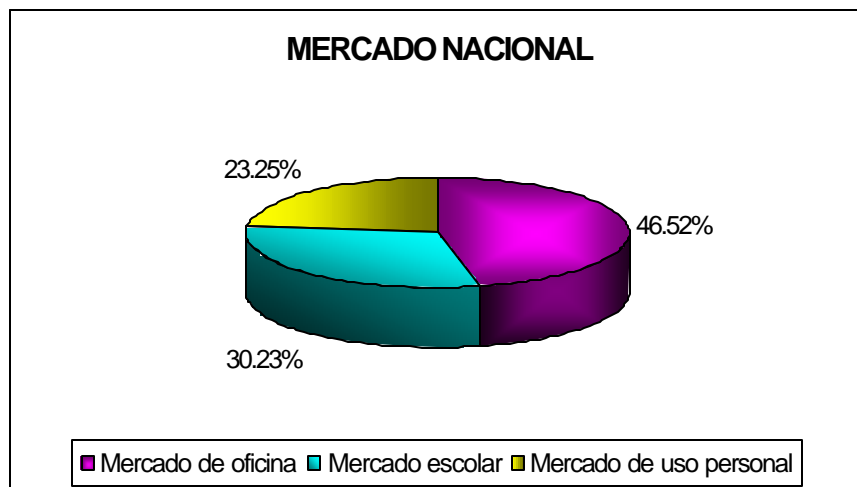
**Productos nacionales sin Plan Vallejo**

- ? Papel Carbón
- ? Libretas
- ? Fólder Colgante
- ? Pasta Catálogo
- ? Carrete Universal/Cintas
- ? Libro de Contabilidad
- ? Legajador AZ
- ? Fólder
- ? Block
- ? Guías
- ? Guía Clasificadora a Color
- ? Índice Alfabético
- ? Papel Glossy
- ? Carpetas
- ? Papel Premium Calcio
- ? Block Anotaciones
- ? Papel Lienzo
- ? Pasta Normadata
- ? Rollo Bond
- ? Cintas
- ? Sobres

- ? Porta revistas
- ? Rollo Sumadora
- ? Rollo registradora
- ? Caja Archivos
- ? Cuadernos
- ? Carpeta Manila
- ? Cinta Impresora
- ? Rollo Papel para Fax
- ? Rollo Bond
- ? Hojas Papel Regalo Esmaltado
- ? Carpeta de 3 Aros
- ? Hojas Papel Regalo Kraft
- ? Afiches
- ? Bolsa Regalo Plastificado
- ? Bolsa Regalo Esmaltado
- ? Cajita para Lapiceros Norma
- ? Afiche Calendario
- ? Hojas A4 Cuadrículada
- ? Libreta Ejecutiva
- ? Papel Ministro
- ? Camisetas
- ? Agenda Diaria

De la anterior lista de productos con un total de 43 artículos, que no utilizan Plan Vallejo se obtuvo la siguiente información de acuerdo al mercado que estos atienden:

**Figura 13. Mercado Nacional que atiende Bico Internacional S.A.**



## ? LABORATORIOS BAXTER S.A.

### **BAXTER INTERNACIONAL**

Durante la gran depresión, cuando los ánimos de muchos se ponían a prueba, tres doctores con visión: Donald Baxter, Ralph Fox y el hermano de éste, Harry fundaban Don Baxter Intravenous Product Corporate, la empresa que 70 años después seguiría salvando vidas en todo el mundo.

Desde entonces, Baxter ha sido pionero en tecnologías médicas con productos como la primera solución intravenosa producida comercialmente, sistemas de recolección de sangre y sus componentes, factores antihemofílicos, válvulas de corazón implantables, sistemas de diálisis y muchos más.

Estas son algunas fechas que han marcado la historia a nivel mundial:

1931. La compañía se funda como el primer fabricante de soluciones intravenosas preparadas con fines comerciales.

1939. Baxter presenta el recipiente para recolección de sangre Transfuso-Vac® con capacidad máxima de almacenamiento de 21 días, permitiendo la creación de bancos de sangre.

1941. El recipiente Plasma-Vac® ofrece el primer medio para separar el plasma de la sangre y almacenarlo para futuros usos. Los productos Baxter son los primeros en cumplir las especificaciones de las fuerzas armadas durante la Segunda Guerra Mundial, salvando innumerables vidas.

1952. Baxter adquiere Hyland, la primera compañía estadounidense en comercializar plasma humano.

1956. Baxter presenta el primer riñón artificial de producción comercial, lo cual hace posible la diálisis como medio para preservar la vida de personas con enfermedad renal avanzada.

1966. La unidad Hyland de Baxter presenta el primer concentrado del factor VIII producido comercialmente para el tratamiento de la hemofilia.

1978. Baxter presenta el sistema de diálisis peritoneal ambulatoria como una alternativa viable a la hemodiálisis.

1979. Baxter introduce el primer separador automático de células sanguíneas: el sistema CS- 3000®.

1985. La adquisición de American Hospital Supply Corporation, permite a Baxter convertirse en distribuidor de una amplia gama de productos de atención de la salud.



1991. Se presenta Interlink®, el primer sistema de acceso para terapia I.V. que no requiere el uso de agujas, protegiendo al personal asistencial contra pinchazos accidentales.

1994. Baxter introduce la máquina de diálisis HomeChoice®, un dispositivo compacto de uso sencillo que purifica la sangre del paciente durante la noche. Se abre una nueva planta en Singapur de soluciones para diálisis peritoneal para el mercado asiático.

1995. Baxter obtiene la aprobación para comercializar en Europa sus sistemas de separación celular Isolex®. Nextran, empresa destinada a la investigación de xenotransplantes (transplantes de órganos animales en seres humanos), pasa a ser subsidiaria de Baxter. Se abre una nueva filial, Servicios de Terapia Renal, que gestiona centros de diálisis en sociedad con médicos locales en países fuera de Estados Unidos.

1998. Baxter recibe la aprobación de la F.D.A. para comercializar Tisseel®, primer adhesivo de fibrina aprobado en Estados Unidos.

2000. La compañía se separa de su negocio cardiovascular y da origen a la Corporación Edwards Lifesciences. Baxter se asocia con otras cuatro empresas líderes en atención a la salud para constituir el Intercambio Mundial de Atención a la Salud ( Global Health Care Exchange), una compañía independiente con base en internet para ayudar a los proveedores de servicios médicos a tomar decisiones rápidas y eficientes sobre sus compras a través de una única fuente on line.

2001. Baxter presenta Sepacell® RZ-2000, nuevo filtro leucorreductor para sangre entera. Adquisición de Sera-Tec, empresa líder en recolección de plasma humano.

**Historia de Baxter en Colombia.** El 7 de julio de 1956, con sólo nueve personas, Baxter pone a funcionar su nueva planta en Cali, siendo la segunda filial internacional fuera de los Estados Unidos. Dos meses más tarde, saca al público el primer lote de soluciones, en aquél entonces en frasco de vidrio. Hoy, con casi 1100 empleados, Baxter no sólo cubre el 60% de las ventas nacionales, sino que exporta también a Venezuela, Ecuador, Perú, México, Panamá, Brasil y Chile. Estas son las fechas que han hecho historia en Baxter Colombia:

1956. Inicia operaciones y saca al mercado las primeras soluciones (Dextrosa en solución salina).

1961. Comienzan a ensamblarse los equipos de administración de soluciones (venoclisis) y de sangre.

1968. Fabricación de soluciones intravenosas en envase de plástico flexible

Viaflex®.

1969. La empresa cambia su razón social a Laboratorios Travenol S.A. y se da inicio a la fabricación y exportación de productos a gran escala.

1988. Vuelve a su razón social original y se fusiona con American Hospital Supply, convirtiéndose en el más grande proveedor de productos hospitalarios. En este mismo año Baxter inicia su proceso hacia la gestión integral.

1993. Premio mundial a la calidad Baxter Quality Award (BQA), otorgado de nuevo en 1988. Comienza un periodo de reconocimientos en el que se reciben el Premio Colombiano a la Calidad en la categoría Gran Industria (1994) y Premio al Mérito Exportador, otorgado por Adicomex (1996).

1997. Certificación Internacional ISO 9001 y de Buenas Prácticas en Manufactura otorgada por el Ministerio de Salud Nacional a través del Instituto de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA).

1999. Certificación del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 por ERM/CVS de Gran Bretaña en reconocimiento por la labor a favor de la conservación del medio ambiente. En noviembre, se otorgan las recertificaciones ISO 9001, que asegura la conformidad con requisitos especificados durante el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio postventa; y Norma Europea EN 46001, relativa al sistema de calidad de equipos médicos; ambas por TÜV, Alemania.

2000. Se presenta la página Web con la dirección [www.baxter.com.co](http://www.baxter.com.co).

2001 Se celebran los 45 años de Baxter en Colombia.

Salvar vidas es una de las misiones más importantes que se pueda encomendar a un equipo humano y Baxter Colombia, proporcionando tratamientos imprescindibles para algunas de las enfermedades que agobian a la población colombiana, la cumple a cabalidad.

Como parte de Baxter Internacional Inc., empresa presente desde hace siete décadas en más de 110 países con 55.000 personas, Baxter Colombia coloca a disposición de la profesión médica múltiples descubrimientos en el área de las terapias intravenosa, renal y cardiovascular, vacunas, oncología, proteínas terapéuticas y medicina transfusional. La calidad de sus productos y servicios, altamente reconocida por el cuerpo médico, clientes y usuarios, es su prioridad absoluta.

Para ello, ha implementado una firme filosofía de gestión integral y pone permanentemente en marcha programas de mejoramiento continuo en todos sus procesos. Baxter es hoy empresa líder en Colombia, con la satisfacción de trabajar

día a día para salvar lo más preciado del ser humano: *la Vida*.

Laboratorios Baxter es la segunda empresa más exportadora con la que trabaja VALLEY CUSTOMS S.A. pues tiene un promedio de 58 exportaciones al año y entre sus principales productos de exportación hacia el mercado ecuatoriano se destacan los siguientes:

**Tabla 2. Productos de exportación de Laboratorios Baxter S.A.**

PRODUCTOS	DE	EXPORTACION
- Equipo de administración con bomba		- Hemosol acido
- Minicap prep kit		- Hemsolacido en garrafa
- Admón. Sell C-Aire 20 gotas		- Hemoso concentrado de bicarbonato
- Miniprime 6MM C/Filtro Aidr.		- Enema solución salina al 2.5% x 1000 ml
- Equipo administración con Agua		- Equipo administración de soluciones
- Hidra plus fresa, natural, uva, coco, chicle etc.		- Equipo administración sol peel pouch
- Inyección de lactato de ringer		- Equipo administración solución C/microgoteo
- Dextrosa 5% NACL 0.9% x 1000 ml		- Equipo administración sangre en "Y"
- Dextrosa al 5% en agua x 1000 ml		- Equipo de extensión
- Osmorin manitol al 20% x 500 ml		- Equipo bureta
- Glicina al 1.5%		- Equipo para irrigación urinaria
- Cloruro de sodio al 0.9% x 500 ml		- Solución de ringer x 500 ml
- Agua estéril		- Travasol 10% con electrolitos x 1000 ml
- Dianeal C/dextrosa al 2.5%. 2 lt bolsa ultrabag		- Lámina doble para soluciones
- Dianeal C/dextrosa al 4.25% x 2 lt		- Cajas de Soluciones
- Solución salina x 50 ml		- Cajas de equipos
- Cloruro de sodio 0.9% x 1000 ml		
- Línea venosa		

### ? EUROKERAMICA S.A.

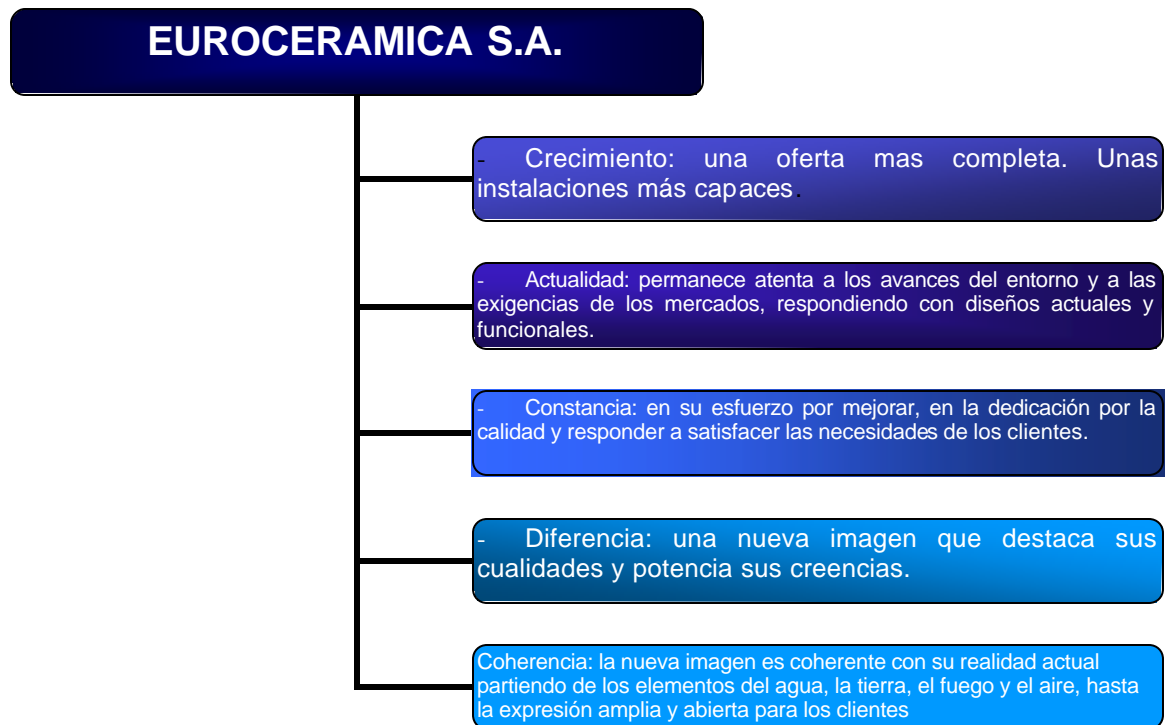
Fundada en 1988, esta empresa antioqueña cuenta con su propia planta de producción y procesamiento de la cerámica ubicada en el municipio de Guarne al oriente de Medellín.

Fundamenta su filosofía empresarial en el concepto integral de calidad, a través de valores como la permanente innovación; creación de nuevos diseños y formatos acordes con las exigencias del mundo moderno.

Fue la primera empresa productora de cerámica certificada con la norma internacional ISO 9002.

Euroceramica ha adaptado una nueva imagen corporativa basándose para ello en cinco razones:

**Figura 14. Razones de Euroceramica S.A. para su imagen corporativa**



La misión de Euroceramica S.A. es ser la mejor alternativa del sector cerámico, orientado a satisfacer las necesidades del mercado en el continente Americano, con un portafolio actualizado de productos que responden a las mas altas exigencias de calidad internacional, para asegurar así rentabilidad, permanencia y crecimiento, utilizando tecnología de punta.

Es una empresa exportadora inscrita como una persona jurídica, y de clase privada.

La actividad económica es la elaboración de productos de arcilla no refractaria.

Euroceramica S.A. realiza un promedio de 34 exportaciones anuales a través de la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A.  
Sus productos más destacados son:

? Baldosa Cerámica esmaltada para piso y pared de varias referencias.

## ? **INDUSTRIAS LENHER S.A.**

Industrias Lenher S.A., fue fundada en 1986 según Escritura No. 3094.

El objetivo social de la empresa es la fabricación y comercialización de productos metálicos y plásticos obtenidos mediante procesos de inyección, soplado, troquelado y mecanizado en frío, siendo uno de los objetivos específicos el diseño y construcción de moldes de inyección, soplado, herramientas de extrusión, troqueles progresivos de corte y conformado entre otros.

**Reseña Histórica.** La empresa nació como una respuesta a la necesidad de suministro de piezas técnicas plásticas y metálicas troqueladas para algunas industrias regionales, quienes perjudicadas por las políticas de restricción de importaciones de productos y materias primas de esa época, se vieron obligados a buscar proveedores nacionales para suplir sus necesidades y exportar los novedosos productos que se acababan de realizar.

Durante los primeros cinco años la empresa se dedicó principalmente al diseño y fabricación de moldes para procesamiento de plásticos y troqueles para corte y conformado de la lámina debido a la gran demanda de estas herramientas en la región; en 1990 se adquirieron los primeros equipos de inyección y soplado y se empezó la producción de envases y tapas para la industria farmacéutica, alimenticia y de aseo.

En los últimos cinco años, la empresa volvió a su línea de producción de piezas técnicas (línea médica, electrónica, publicitaria, industrial), procesadas con materiales de ingeniería tales como Poliamidas, Poliacetales, ABS, SAN, PVC, Cauchos Termoplásticos, etc.

**Visión.** Llegar a ser una empresa certificada con talento humano competente, suministrando productos y/o servicios a clientes nacionales e internacionales, como resultado del liderazgo e innovación en el campo tecnológico.

**Misión.** Atender la demanda de productos plásticos, piezas técnicas especializadas de empresas exportadoras y/o certificadas, con tecnología acorde con los requerimientos del cliente; con talento humano competente y gran sentido de pertenencia, generando los rendimientos que le garanticen su supervivencia y desarrollo, basado en el respeto al cliente y seriedad en las relaciones que se establezcan.

**Clientes.** Durante estos años de operación se ha tenido la satisfacción de haber prestado los servicios a las siguientes Empresas:

- ? Carvajal S.A. (y sus filiales Bico Internacional S.A., Plegacol S.A., Fesa S.A.,
- ? Mepal S.A., Cargraphics S.A., Ofimuebles S.A., Imprelibros S.A.).
- ? Johnson & Johnson de Colombia y Ecuador S.A.
- ? Tecnoquímicas S.A.
- ? Coldesivos S.A.
- ? Tecnoclor S.A.
- ? Laboratorios JGB
- ? Indugráficas S.A.
- ? Lloreda Grasas S.A.
- ? Grasas S.A.
- ? Whitehall Laboratorios
- ? Rekitt & Colman S.A., Herramientas Stanley S.A.
- ? Productos Béisbol
- ? Corporación Plástica S.A., MAC S.A.
- ? Productos Yupi
- ? Laboratorios Farmaser,

Es de agregar que el 90% de estas empresas siguen siendo clientes activos de Industrias Lenher S.A.

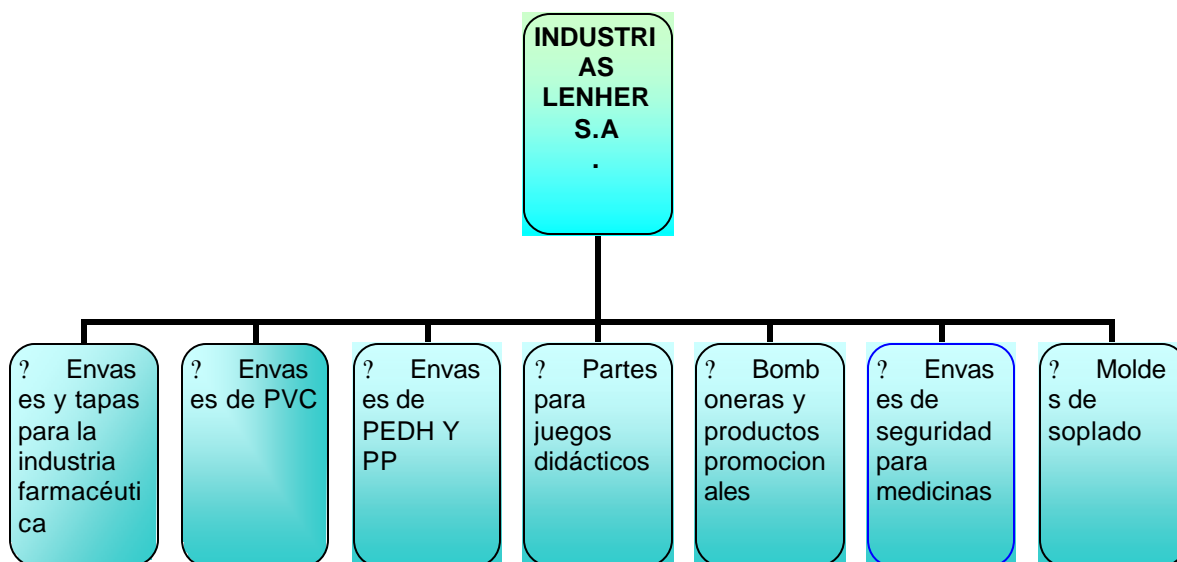
**Descripción de productos y servicios.** Las líneas de producción de la empresa están cimentadas en la experiencia en la ingeniería de diseño y fabricación de herramientas y en el procesamiento de termoplásticos. La línea de servicios es:

- ? Diseño y fabricación de productos plásticos: envases, tapas, piezas técnicas, etc. basado en normas internacionales o siguiendo especificaciones propias del cliente en cuanto a las necesidades del producto.
- ? Diseño y Construcción de moldes de inyección, soplado, herramientas de extrusión, troqueles progresivos de corte y conformado, moldes de conformado para la industria de dulces, herramientas y dispositivos especiales.
- ? Asesoría y asistencia técnica a los clientes en aspectos técnicos relacionados con su especialidad.
- ? Diseño y construcción de equipos y partes metalmecánicas, repuestos, etc. de maquinaria existente, automatización de procesos.

Industrias Lenher S.A. realiza anualmente un promedio de 26 exportaciones hacia el mercado ecuatoriano demandando el servicio que brinda VALLEY CUSTOMS S.A.

Los productos que mayormente se exporta son:

**Figura 15. Productos de exportación de Industrias Lenher S.A.**



**Otras empresas que demandan el servicio de VALLEY CUSTOMS S.A. de Ipiales son las siguientes:**

**Tabla 3. Otras empresas que demandan el servicio de VALLEY CUSTOMS S.A.**

<b>OTRAS EMPRESAS EXPORTADORAS</b>
- Tintas y Pinturas S.A.
- Sucromiles S.A.
- Imprelibros S.A.
- Carpak S.A.
- Norma Comunicaciones S.A.
- Editorial Norma S.A.
- Comolsa S.A.
- Pin Ltda.
- Colpisa Motriz S.A.
- Mepal S.A.
- Manufacturas Muñoz S.A.
- Tecar S.A.
- Sigma Ltda.
- Formaplac Ltda.
- Coin Ltda.
- Productos Yupi S.A.
- Tecnigres S.A.
- Forval S.A.
- Editorial Voluntad S.A.
- Colombia Industrial Automotriz S.A.
- Ladrillera Casablanca S.A.

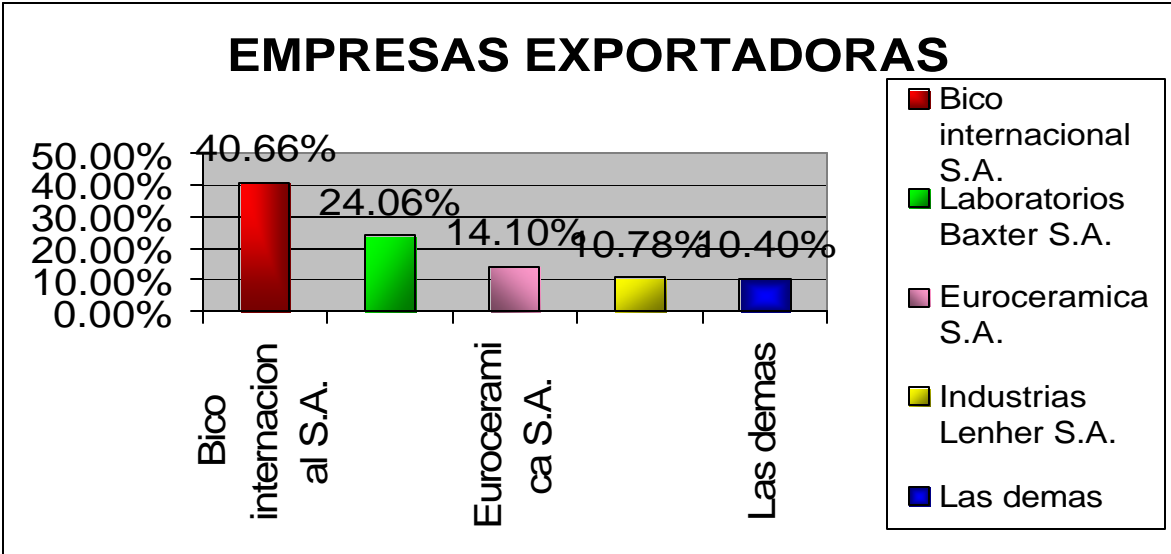
- Ciplas S.A.
- Tablemac S.A.
- Cargraphics S.A.
- Fesa S.A.
- Ladrillos Cortés S.A.

**Nuevos clientes que han utilizado el servicio de Valley Customs SIA S.A.**

- ? Forval S.A.
- ? Formaplac S.A.
- ? Coin Ltda.
- ? Gelcaps exportadora de México
- ? Vestimundo S.A.

COMPARACION DE PORCENTAJE DE EXPORTACIONES QUE REALIZAN LAS EMPRESAS MAS DESTACADAS DE VALLEY CUSTOMS S.A.

**Figura 16. Comparación de porcentajes de exportaciones anuales que realizan los clientes más destacados de VALLEY CUSTOMS S.A.**





## **2.6 EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL DEPARTAMENTO DE EXPORTACIONES**

La Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. de la ciudad de Ipiales es una empresa que se dedica principalmente a la intermediación aduanera y a la tramitación de documentos para importaciones y exportaciones, teniendo en cuenta las disposiciones legales que la Aduana colombiana ha establecido.

A pesar de que esta empresa cuenta con la tecnología adecuada, presenta algunas falencias de tipo profesional y material. Por lo cual el desempeño no es el deseado.

En el departamento de exportaciones hace falta la contratación de personal capacitado extra para que los trámites no tengan ningún contratiempo y estén listos a tiempo sin retrasar las respectivas exportaciones.

Por otra parte la falta de equipos de oficina como: computador, escritorio, archivador, no permiten que la oficina permanezca en orden y la empresa conserve una buena imagen corporativa.

Por lo tanto se concluye que a pesar de tener clientes destacados, que demandan el servicio que presta VALLEY CUSTOMS S.A., es necesario realizar algunos cambios tanto en la infraestructura como en los bienes de oficina y contratar personal especializado en el campo del comercio internacional para poder brindar un buen servicio tanto a clientes antiguos como a clientes nuevos.

Esto contribuirá al mejoramiento de la imagen corporativa de la empresa y con ello rentabilidad para los funcionarios y administradores de esta compañía.

Además de enfrentar los problemas anteriormente mencionados cabe resaltar que el origen de estos es que VALLEY CUSTOMS S.A. de IPIALES, no cuenta con autonomía sobre los recursos económicos y financieros de la compañía por la única razón de ser sede de VALLEY CUSTOMS S.A. de la ciudad de CALI, a quien se le hace todos los reclamos y quejas por la incompatibilidad con la que cuenta esta empresa en cuestión de recursos.

En la ciudad de Ipiales declarada Zona Económica Especial de Exportación hay mucha demanda de servicios a lo cual se hace necesario que cada una de las empresas que se dedica a esta actividad tengan una revisión permanente en cuanto a la calidad del servicio que prestan, como es el caso de la empresa VALLEY CUSTOMS S.A. que necesita una auditoria interna al menos trimestral para que cumpla con las normas y leyes vigentes tanto del Ecuador como de Colombia y normas referentes a la mercadotecnia que se establecen y rigen a diario por diferentes estatutos que cada día se van modificando.

## 2.7 MATRICES DE EVALUACION

### 2.7.1 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS MEFE

Tabla 4. Matriz de evaluación de factores externos MEFE

VARIABLES CLAVES	PONDERACION	CALIFICACION	RESULTADOS PONDERADOS
<b>AMENAZAS</b>			
1. Inflación	0.06	1	0.06
2. Impuestos	0.09	2	0.18
3. Sanciones	0.10	2	0.20
4. Desequilibrio comercial	0.14	2	0.28
5. Competencia	0.12	2	0.24
<b>OPORTUNIDADES</b>			
1. Crecimiento económico	0.08	3	0.24
2. Cobertura nacional	0.10	4	0.40
3. Balanza comercial	0.08	3	0.24
4. Amplitud del mercado	0.13	4	0.52
5. Ubicación fronteriza	0.10	4	0.40
<b>TOTAL</b>	<b>1.00</b>	<b>27</b>	<b>2.76</b>

La Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. de la ciudad de Ipiales se encuentra en equilibrio pero con alto riesgo de amenazas frente a las oportunidades, puesto que presenta un valor de 2.76, con respecto a la puntuación mínima promedio que es 2.5

Por lo tanto es preciso que los directivos de esta compañía tomen las medidas necesarias para que puedan aprovechar las oportunidades y así minimizar las amenazas.

## 2.7.2 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS MEFI

**Tabla 5. Matriz de evaluación de factores MEFI**

VARIABLES CLAVES	PONDERACION	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO
<b>DEBILIDADES</b>			
1.Capacidad tecnológica	0.13	1	0.13
2.Inadecuada infraestructura	0.16	2	0.32
3.Falta de personal	0.15	2	0.30
4.Deficiente autonomía	0.14	2	0.28
<b>FORTALEZAS</b>			
1. Clientes	0.13	4	0.52
2. Accionistas	0.10	3	0.30
3. Intermediarios	0.11	4	0.44
4. Publicidad	0.08	3	0.24
<b>TOTAL</b>	<b>1.00</b>	<b>21</b>	<b>2.53</b>

VALLEY CUSTOMS S.A. no presenta la mejor organización en cuanto a los factores internos, ya que carece de un número adecuado de personal, de igual manera una inapropiada planta física y muestra falencias en los equipos de comunicaciones.

Por otra parte el no contar con autonomía financiera desmejora la calidad del servicio, puesto que el diligenciamiento de la documentación es más lento y en muchas ocasiones inoportuno.

### 2.7.3 MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO MPC

**Tabla 6. Matriz del perfil competitivo MPC**

FACTORES CLAVES PARA COMPETIR	POND ERAC.	VALLEY CUSTOMS S.A.		MERCOS S.A.		OCEANICA DE ADUANAS S.A.	
		CALIF.	RES. POND	CALIF.	RES. POND	CALIF.	RES. POND
1. Servicio	0.15	4	0.60	4	0.60	3	0.45
2. Tiempo	0.12	2	0.24	3	0.36	3	0.36
3. Costos	0.11	3	0.33	3	0.33	2	0.22
4. Calidad	0.12	3	0.36	3	0.36	2	0.24
5. Publicidad	0.08	1	0.08	2	0.16	3	0.24
6. Competitividad	0.11	2	0.22	3	0.33	2	0.22
7. Información	0.08	1	0.08	2	0.16	2	0.16
8. Rentabilidad	0.12	2	0.24	3	0.36	2	0.24
9. Seguridad	0.11	3	0.33	3	0.33	3	0.33
<b>TOTAL</b>	1.00		2.48		2.99		2.46

La empresa intermediaria VALLEY CUSTOMS se encuentra en una posición poco competitiva con respecto a otras empresas que se dedican a la misma actividad exportadora en la ciudad de Ipiales, en especial con relación a Merco S.A. y Oceánica de Aduanas S.A., pues VALLEY CUSTOMS S.A. presenta un ponderado de 2.48, inferior que el de Merco S.A. que tiene una calificación de 2.99, y superior que el de Oceánica de Aduanas que posee un ponderado de 2.46.

Se recomienda a las directivas de VALLEY CUSTOMS S.A. tener en cuenta procurar mayor diligenciamiento en la actividad exportadora para de esta manera superar a la competencia.

#### **FACTORES CLAVES DEL ÉXITO**

1. SERVICIO: VALLEY CUSTOMS S.A. ofrece a sus clientes un buen servicio, procurando siempre realizar la tramitación en la forma adecuada y oportuna, teniendo en cuenta los regímenes aduaneros.
2. TIEMPO: La no autonomía de VALLEY CUSTOMS S.A. de Ipiales le ha impedido en algunas ocasiones tener los trámites a tiempo, por lo que es necesario de alguna manera

procurar la descentralización de la misma.

3. **COSTOS:** Esta empresa ofrece costos asequibles para los clientes exportadores, logrando así incrementar la clientela.

4. **CALIDAD:** Procura presentar la mejor calidad en sus tramitaciones, pese a las limitaciones que la empresa posee.

5. **PUBLICIDAD:** La falta de recursos económicos impide que esta empresa realice la publicidad necesaria para dar a conocer los servicios que VALLEY CUSTOMS S.A. ofrece.

6. **COMPETITIVIDAD:** La empresa si es competitiva aunque no se destaque como una de las mejores de la ciudad de Ipiales.

7. **INFORMACION:** Debido a la carencia de algunos equipos de comunicación la información de la entidad para con el cliente no es la mejor.

8. **RENTABILIDAD:** En el departamento de exportaciones de esta entidad se presenta rentabilidad puesto que a pesar de las debilidades que posee, proporciona un buen servicio, aprovechando su ubicación fronteriza.

9. **SEGURIDAD:** El cliente de VALLEY CUSTOMS S.A. tiene la seguridad de que su trámite se realizará de manera adecuada sin representarle ninguna pérdida.

## 2.8 PLAN OPERATIVO PARA EL DEPARTAMENTO DE EXPORTACIONES DE VALLEY CUSTOMS S.A.

A continuación se formulan una serie de estrategias, las cuales pueden ayudar a los Directivos de la Administración a tomar medidas que permitan mejorar el servicio y la Atención que se presta actualmente a los clientes de la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. Para realizar este Plan operativo fue necesario hacer uso de algunas matrices de evaluación que presentaron resultados contundentes.

**Cuadro 4. Plan operativo para el departamento de exportaciones de VALLEY CUSTOMS S.A.**

OBJETIVO	ESTRATEGIA	TACTICA	META	INDICADOR
Mejorar el desempeño del departamento de exportaciones de la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A.	Replantear la atención al cliente basado en que lo más importante en toda compañía o empresa es su razón de ser " EL CLIENTE"	? ??? Brindar al cliente una atención personalizada si es posible o por lo contrario brindarle la información en el menor tiempo posible ya sea por vía telefónica, correo electrónico o por fax	1 a 2 años	# clientes satisfechos # clientes atendidos  85% 100%
		? ??? Buscar la respuesta correcta a todos los interrogantes de las personas que se involucran en una exportación.		# consultas resueltas # consultas atendidas  80% 100%
		? ? Ofrecer un buen trato a los clientes exportadores que demandan el servicio de VALLEY CUSTOMS S.A.		# exportadores satisfechos # clientes exportadores  90% 100%

<p>Mejorar el desempeño del departamento de exportaciones de la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A.</p>	<p>Información oportuna al cliente sobre todos los trámites que se están realizando antes, durante y después de la exportación</p>	<p>?? Escuchar las inquietudes que el cliente tenga con respecto a los trámites correspondientes a la exportación.</p> <p>?? Ofrecer respuesta oportuna y adecuada a los interrogantes del cliente</p>	<p>1 a 2 años</p>	<p># <u>inquietudes resueltas</u> # inquietudes atendidas</p> <p><u>80%</u> 100%</p> <p># <u>interrogantes resueltos</u> # interrogantes atendidos</p> <p><u>80%</u> 100%</p>
<p>Mejorar el desempeño del departamento de exportaciones de la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A.</p>	<p>Recurso humano altamente calificado y preparado culturalmente para lograr alcanzar eficiencia en la actividad exportadora</p>	<p>?? Realizar conferencias de talento humano en la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A.</p> <p>?? Contratación de personal especializado para realizar adecuadamente una exportación.</p>	<p>1 a 2 años</p>	<p># <u>funcionarios capacitados</u> # total de funcionarios</p> <p><u>95%</u> 100%</p> <p># <u>personas contratadas</u> # personas requeridas</p> <p><u>90%</u> 100%</p>
<p>Mejorar el desempeño del departamento de exportaciones de la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A.</p>	<p>Posicionar una buena imagen de la empresa para incentivar día a día nuevos clientes en el contexto regional</p>	<p>?? Dar a conocer la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. a través de medios de comunicación como la radio y el canal regional de Ipiales.</p> <p>?? Hacer publicidad por medio de volantes y revistas en donde se de a conocer los servicios que presta esta SIA.</p>	<p>1 a 2 años</p>	<p># <u>nuevos clientes</u> # posibles clientes</p> <p><u>70%</u> 100%</p>

<p>Mejorar el desempeño del departamento de exportaciones de la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A.</p>	<p>Adquirir recursos económicos para compra de material logístico</p>	<p>?? Solicitar VALLEY CUSTOMS S.A. de Cali asigne recursos necesarios para compra de de elementos de oficina</p>	<p>Lo mas pronto posible</p>	<p><u># equipos solicitados</u> # equipos necesarios</p> <p><u>70%</u> 100%</p>
---	---	---	------------------------------	---



### 3. CONCLUSIONES

? La Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. es una empresa que trata de mantener su cabal posición, llegar a ser la más lucrativa y la que cuente con mayor número de clientes exportadores de tal forma que se la reconozca en el ámbito aduanero de Ipiales.

? La Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. de la Ciudad de Ipiales cumple adecuadamente con las disposiciones legales vigentes que imponen las autoridades aduaneras para lograr el desarrollo de los regímenes aduaneros y demás actividades que se deriven de ellos.

1 Teniendo en cuenta que Ipiales fue declarada Zona Económica Especial de Exportación se hace necesario aprovechar este aspecto al máximo tanto por VALLEY CUSTOMS S.A. como también por las otras empresas dedicadas al trabajo de la exportación.

? La Sociedad de Intermediación VALLEY CUSTOMS S.A. busca desarrollar eficazmente su misión ya que ofrece a sus clientes soluciones y servicios en comercio internacional con el fin de impulsar su desarrollo, permaneciendo comprometidos con el progreso económico del país, sin embargo se hace necesario la contratación de personal especializado, y la dotación de equipos de oficina para desarrollar eficazmente su labor intermediaria.

? En la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. se cuenta con la tecnología adecuada pero, a pesar de esto se necesita de personal que colabore en el departamento de exportaciones ya que el trabajo que se tiene en esta entidad no lo alcanza a desarrollar un solo funcionario.

? Con la realización de este plan de trabajo se obtiene la mayor satisfacción durante el tiempo académico, pues se logra mantener un ambiente de compañerismo entre las personas que intervienen en una exportación: el exportador, la empresa intermediaria, la transportadora, el depósito y el importador.

? El trabajo que se desarrolló en la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A., brindó la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos, a tener relación de compañerismo con personas que trabajan en el campo del comercio internacional y sobretodo a la incorporación a un equipo de trabajo dispuesto a dar lo mejor para cumplir con su labor intermediaria.

? A través del trabajo desarrollado en VALLEY CUSTOMS S.A. se logro evaluar el desempeño y la calidad de servicio que presta esta empresa, conociendo sus deficiencias y haciendo los aportes necesarios para poder superar los obstáculos que se presentan, pienso que fue mi gran aporte a esta empresa.

#### **4. RECOMENDACIONES**

? La Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. debe comprometerse en lograr un cambio integral, incorporando el acceso de productos nacionales a los mercados internacionales, la eficiencia en las operaciones y el excelente servicio al cliente.

? La Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. no solo debe desempeñar su labor intermediaria, sino que a su vez debe encaminarse a prestar un servicio de excelente calidad que conlleve no solo a mantener antiguos clientes sino a ganar nuevos clientes.

? Los funcionarios de la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. deben considerar el servicio, como una función de gran valor y así mismo considerar al cliente como la razón de ser de la empresa, por lo tanto se debe trabajar conjuntamente en la creación de estrategias encaminadas a un mejoramiento continuo tanto en el servicio como en los procedimientos.

? Garantizar la tramitación eficiente de los documentos necesarios para una exportación a través de la adecuada utilización de los sistemas que implementa la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

? Adecuar la Infraestructura de la Sociedad de Intermediación Aduanera VALLEY CUSTOMS S.A. de la ciudad de Ipiales, además adquirir mas mobiliario necesario como escritorios y archivadores lo cual contribuirá a mantener ordenada la oficina y al mejoramiento de su imagen corporativa.

? Contratar personal especializado en comercio internacional, con el fin de brindar una mejor asistencia a los clientes que demandan este servicio de tal forma que la empresa logre mantener una buena imagen corporativa y adquirir nuevos clientes dispuestos a exportar sus productos hacia el mercado ecuatoriano a través de esta empresa.

## BIBLIOGRAFIA

Biblioteca de Consulta Microsoft ® Encarta ® 2005. © 1993-2004 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

DIAN. Cartilla de Instrucciones. Declaración de Importación, Andina de Valor y Exportación. Bogotá: DIAN. 2004. 280 p.

DIRECTORIO COMERCIAL Y TELEFÓNICO IPIALES AÑO 2003. Ipiiales: 5 Ed. 2003. 320 p.

<http://www.baxter.com.co/empresa/asies.htm>

<http://www.carvajal.com.co/empresas-esp/bico/bico-principal.html>

<http://www.cideiber.com/infopaises/Colombia/Colombia-07-04.html>

[http://www.directorios-legis.com/empresaDir.asp?TID=NT&NID=8000352902  
&CodDirectorio=136](http://www.directorios-legis.com/empresaDir.asp?TID=NT&NID=8000352902&CodDirectorio=136)

<http://www.economia.gob.mx/?P=957>

<http://www.telesat.com.co/proyeind/quie.htm>

<http://www.monografias.com/trabajos5/estserv/estserv2.shtml#proposito>

<http://www.gestiopolis.com/dirgp/mar/cliente.htm>

MARIN VANEGAS Wilson. El Fondo de las exportaciones. En Revista Javeriana, Mayo 2003. No 654. 70 p.

MINCOMEX. Guía para exportar en Colombia. Bogotá: Dirección de Promoción y cultura exportadora. 2003. 52 p.

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y ADUANAS NACIONALES. Legislación Aduanera Decreto 2685 Diciembre 28 de 1999. Bogotá: Unión Ltda. 2002. 323 p.

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y ADUANAS NACIONALES. Resolución 4240 del 2000. Bogotá: Representaciones y Distribuciones EL TREBOL Ltda. 2001. 283 p.

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y ADUANAS NACIONALES. Zonas Especiales de Exportación Ley 677 Agosto 3 de 2001. Bogotá: Representaciones y Distribuciones EL TREBOL Ltda. 2001. 77 p.

PUJOL BENGOCHEA, Bruno. DICCIONARIO DE COMERCIO EXTERIOR. Madrid, España: Editorial cultural S.A. 2000. 250 p.

SOCIEDAD DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA "VALLEY CUSTOMS" S.A. Documento Relación DO AÑO 2004.

VALDERRAMA A., Alfonso. Arancel de Aduanas. Bogotá: LECOMEX Ltda. 2004. 399 p.

[www.euroceramica.com/inicio.htm](http://www.euroceramica.com/inicio.htm).

[www.proexport.com.co](http://www.proexport.com.co)

ANEXOS

**Anexo A.**

**ENCUESTA DE SERVICIO DE VALLEY CUSTOMS**

1. Nombre -----
2. Entidad que representa -----
3. Tiempo de trabajo con VALLEY CUSTOMS S.A. -----
4. Como califica el servicio de intermediación que presta VALLEY CUSTOMS S.A.?
  - a. Bueno -----
  - b. Regular -----
  - c. Malo -----
  
5. ¿Su mercancía es exportada en el tiempo previsto?
  - d. Si -----
  - e. No -----
  - f. A veces -----
  
6. ¿Que obstáculos encuentra usted en el trámite de exportaciones?
  - g. Mala comunicación -----
  - h. Ineficiencia del personal -----
  - i. Falta de autonomía -----
  
7. ¿Que le parecen los costos del servicio que brinda esta SIA?
  - j. Altos -----
  - k. Bajos -----
  - l. Lógicos/asequibles -----
  
8. ¿Ha colocado a VALLEY CUSTOMS S.A. como referencia con respecto a la competencia?
  - m. Si -----
  - n. No -----
  
9. ¿El servicio que ofrece VALLEY CUSTOMS es mejor que el de la competencia?
  - o. Si -----
  - p. No -----
  
10. ¿Esta dispuesto a seguir siendo cliente de VALLEY CUSTOMS S.A.?
  - q. Si -----
  - r. No -----

**SUGERENCIAS** -----  
-----  
-----

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

**ANEXO B.**

# **DOCUMENTOS NECESARIOS PARA REALIZAR UNA EXPORTACION**