



**ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR
LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE
EXPORTACIONES DE ASCOINTER LTDA SIA.**

MARLON RODRIGUEZ ARRIETA

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DUAL
CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C.
2008**

**ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR
LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE
EXPORTACIONES DE ASCOINTER LTDA SIA.**

**MARLON RODRIGUEZ ARRIETA
COD. 05-18-007**

**Este trabajo es prerrequisito para optar el título de
Administrador de Empresas**

**DANIEL GRACIA ACERO
Asesor Metodológico**

**WILLIAM RUIDIAZ RODRIGUEZ
Director de Proyecto**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLIVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS DUAL
CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C.
2008**

Cartagena de Indias D. T. y C., 18 de Septiembre de 2008

Señores

COMITÉ DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE GRADO
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS MODALIDAD DUAL
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
La Ciudad

**Ref.: AVAL PARA DESARROLLAR EL PROYECTO DE GRADO
“ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR
LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE
EXPORTACIONES DE ASCOINTER LTDA SIA”. EN LAS INSTALACIONES
DE LA EMPRESA**

Cordial saludo,

Muy comedidamente nos remitimos a ustedes con el objeto de informarles que hemos designado a la estudiante del Programa de Administración Dual MARLON RODRIGUEZ ARRIETA, código 0518007, a elaborar una investigación que apunte al fortalecimiento y mejoramiento de la calidad en el departamento de Exportaciones.

El diseño del estudio representara un gran aporte para la compañía; así mismo, le servirá a la estudiante para cumplir con uno de los requisitos básicos del proceso de gradación, como lo es la presentación del trabajo de grado.

Teniendo en cuenta lo anterior hemos tomado la decisión de otorgarle el aval al estudiante MARLON RODRIGUEZ ARRIETA, para que desarrolle libremente en las instalaciones de la empresa **ASCOINTER SIA LTDA** su trabajo de grado titulado: **“ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE EXPORTACIONES DE ASCOINTER LTDA SIA.”**

Esperando que la investigación sea de su completo interés y agrado.

Cordialmente,

MARTHA ARRIETA CASTELLAR
Jefe De Talento Humano

Cartagena de Indias D. T. y C., 18 de Septiembre de 2008

Señores

COMITÉ DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE GRADO
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS MODALIDAD DUAL
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
La Ciudad

Cordial saludo,

Por medio de la presente me permito someter a su consideración el trabajo de investigación titulado **“ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE EXPORTACIONES DE ASCOINTER LTDA SIA.”**, el cual será realizado por la estudiante MARLON RODRIGUEZ ARRIETA, para optar al título de Administrador de Empresas, en el que me desempeñare cumpliendo la función de director del proyecto.

Atentamente,

WILLIAM RUIDIAZ RODRIGUEZ
Director del Proyecto

Cartagena de Indias D. T. y C., 17 de Octubre de 2008

Señores

COMITÉ DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE GRADO
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS MODALIDAD DUAL
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
La Ciudad

Cordial saludo,

Por medio de la presente me permito someter a su consideración el trabajo de investigación titulado **“ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE EXPORTACIONES DE ASCOINTER LTDA SIA.”**, el cual será realizado por la estudiante MARLON RODRIGUEZ ARRIETA, para optar al título de Administrador de Empresas.

Atentamente,

MARLON RODRIGUEZ ARIIETA
CC. 1.047.387.160 De Cartagena
COD: 0418004

Cartagena de Indias D.T. y C.

Señores
COMITÉ DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS
PROGRAMA DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Cartagena

Cordial saludo.

Por medio de la presente autorizo el uso y la publicación en el catalogo On-line de la biblioteca la tesis titulada **“ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD EN EL DEPARTAMENTO DE EXPORTACIONES DE ASCOINTER LTDA SIA.”**

Atentamente.

MARLON RODRIGUEZ ARRIETA
CC. 1.047.387.160 de Cartagena
COD: 0518007

ARTICULO 102

La institución se reserva el derecho de propiedad intelectual de todos los trabajos de grado aprobados, los cuales no pueden ser explotados comercialmente sin su autorización.

Nota De Aceptación

Firma Del Presidente Del Jurado

Firma Del Presidente Del Jurado

Firma Del Presidente Del Jurado

Cartagena de Indias D. T. y 17 de Octubre de 2008

Este trabajo de grado se lo dedico a Dios, quien ha sido mi guía en todo momento de mi vida, por estar en los momentos difíciles y darme apoyo en cada momento de mi vida.

A mi papa por haber colocado su confianza en mí, y por brindarme la oportunidad de estudiar, para así tener un buen futuro y ser una persona útil a la sociedad, te doy gracias por todos tus consejos y por inculcarme la idea de ser un hombre trabajador ya que todo esto me sirvió para salir adelante y ser una mejor persona.

Mama sin ti nada de esto podría ser realidad, tu has estado en todos los momentos de mi vida, tanto en las alegrías como en las angustias y esto es tuyo también tu has aportado tu granito de arena en la consecución de este logro en mi vida, y por eso te doy las gracias por el apoyo incondicional que siempre he tenido.

A mi hermanita por ser tan especial y aunque todavía no me podía ayudar con mis tareas, trabajos siempre estuvo pendiente de mi y se que también estará muy alegre por la consecución de este logro ya que esto es el fruto del amor y de la unión que existe en nuestra familia.

A mis amigos de la universidad por el compañerismo que siempre existió, todos los momentos que compartimos a lo largo de nuestra carrera los recordaremos toda la vida ya que este fue el primer paso para saltar a la vida productiva y todo lo que aprendimos en la universidad va a ser de gran importancia en la vida de todos nosotros.

Por ultimo a los compañeros de Ascointer Ltda SIA., por el apoyo que me brindaron en el aprendizaje, ya que toda esta experiencia servirá para mi formación profesional.

Gracias a cada uno de ustedes por contribuir a este logro

Marlon Rodríguez Arrieta

AGRADECIMIENTOS

El autor expresa sus agradecimientos:

Al señor Daniel gracia acero, asesor jurídico de Ascointer Sia Ltda por el acompañamiento en la parte metodologica, al señor Sócrates Rodríguez Salas Gerente por la orientación y por la oportunidad de trabajar en este proyecto de grado dentro de la empresa. A todos mis compañeros de departamento de exportaciones por apoyarme y permitirme la oportunidad de trabajar con todos ustedes.

A mi director de tesis el señor William Ruidiaz Rodríguez y Jefe de calidad, por el apoyo por el apoyo y orientación para la ejecución de este proyecto de grado, sin su colaboración no hubiera sido posible su realización

A la Universidad Tecnológica de Bolívar por haber sido la gestora de mi formación académica, a los docentes gracias por sus acertadas orientaciones y guía, que me llevaron a tener un conocimiento y experiencias de todos.

Gracias a todas aquellas personas de la empresa Ascointer Ltda SIA que contribuyeron al desarrollo de este proyecto

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

	PAG.
1. MARCO GENERAL DEL ESTUDIO	18
1.1 Conocimiento Institucional	18
1.1.1 Actividad de Ascointer Ltda SIA.	18
1.1.2 Datos de Identificación	18
1.1.3 Servicios de Ascointer Ltda SIA	19
1.1.4 Misión	20
1.1.5 Visión	20
1.1.6 Valores Organizacionales	21
1.1.7 Estructura organizacional	22
1.1.8 Mapa de procesos Ascointer Ltda SIA.	23
1.2 TEMA DE INVESTIGACION	27
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	27
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	28
1.5 DELIMITACIÓN	29
1.5.1 Delimitación Geográfica	29
1.5.2 Delimitación Cronológica	29
1.6 OBJETIVOS	29
1.6.1 Objetivo General	29
1.6.2 Objetivo Especifico	29
1.7 JUSTIFICACION	30
2 MARCO REFERENCIAL	31
2.1 Antecedentes De Estudios Anteriores	31
2.2 Marco Histórico	33
2.3 Marco Teórico	34
2.3.1 Definición del Manual de Procedimientos	34
2.3.2 Objetivo de los Manuales de Procedimientos	35
2.3.3 Tipos de Manuales	36
2.3.4 Clasificación de los Manuales	38
2.3.5 Ventajas y desventajas de los Manuales	38
2.3.6 Estructura de un manual	40
2.3.7 Procedimientos	41
2.3.8 Objetivo de los procedimientos	42
2.3.9 Importancia de los procedimientos	42
2.3.10 Características de los procedimientos	43
2.3.11 Estructura de los procedimientos	43

2.3.12 Procedimientos administrativos	46
2.3.13 Beneficios de los procedimientos	47
2.3.14 Objetivos del manual de procedimientos	47
3. METODOLOGIA	49
3.1 Tipo De Investigación	49
3.2 Población Y Muestra	49
3.3 Fuentes De Información	49
3.4 Técnicas E Instrumentos	49
3.5 Diagnostico de la empresa	50
4. CONCLUSIONES	52
5. DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	53
6. BIBLIOGRAFIA	82
ANEXOS	83

LISTA ANEXOS

1. FORMATO REVISION DE BL
2. FORMATO REVISION SAE
3. SOLICITUD SELLOS DE SEGURIDAD
4. FORMATO EVALUACION DE PROVEEDORES
5. SOLICITUD ORDEN DE SERVICIO

RESUMEN EJECUTIVO

La actualización del Manual de Procedimientos de exportaciones fue una de las necesidades básicas en la empresa Ascointer Ltda SIA., ya que con el nuevo sistema MUISCA algunos de los procedimientos cambiaron, y con el fin de llevar de manera secuencial y lógica los pasos de cada procedimiento mediante un documento formal debidamente actualizado.

Este trabajo requirió de una investigación de tipo no experimental, con diseño de campo; ya que se estuvo en el lugar de los hechos todo el tiempo que se trabajó el proyecto, reuniendo la información por procesos tal y como sucedían en la realidad del día a día. Para la realización del proyecto se utilizaron varias técnicas e instrumentos apropiados, como lo fue la observación directa y la entrevista no estructurada, antiguo manual de procedimientos.

Los aportes principales que genera el siguiente trabajo es que permitirá evitar pérdidas de tiempo y que se consiga que todas las exportaciones que se tengan se realicen correctamente y que no se quede ningún contenedor. Además se proporcionará la calidad y la eficiencia en los procesos de exportaciones que se dará a partir de la implementación de este manual.

Se llega a la conclusión que ahora con el nuevo sistema implementado por la DIAN se tenía mucho desconocimiento sobre los nuevos procedimientos lo que ha generado pérdida de tiempo, dinero y retraso en las exportaciones de nuestros clientes, por falta de un manual actualizado que sirva de apoyo y/o guía como documento de consulta permanente. Se recomienda la implementación del manual de procedimientos actualizado que presenta el investigador como propuesta de intervención para mejorar la calidad y eficiencia del departamento de exportaciones de ASCOINTER LTDA SIA.

PALABRAS CLAVES: Manual, procesos, procedimiento, calidad

INTRODUCCION

Todas las empresas en la actualidad tienen que estar a la vanguardia en todos los aspectos que rodean el micro y macro ambiente en las diferentes industrias a las que pertenezcan, la competitividad y la innovación hacen que los gerentes y todos los empleados de la compañía tengan claro la importancia que tienen los objetivos, estrategias y el cumplimiento de la misión y visión que la empresa tenga.

La eficiencia y eficacia es un término muy utilizado en los últimos tiempos, que no es más que la optimización de los recursos utilizando el menor tiempo, para todo esto y para maximizar de los recursos existe una herramienta útil como lo son los manuales de procedimientos, ya que describen en forma detallada clara y organizada los procedimientos de una organización, con el fin de facilitar las actividades.

El presente trabajo de investigación da a conocer la actualización del manual de procedimientos del departamento de exportaciones, además transmitir que tienen los manuales para la realización de las actividades de una manera lógica y rápida, sirviendo también como herramienta de inducción para los nuevos empleados.

Este trabajo de grado de grado está compuesto por cinco capítulos cada uno hace mención de su contenido, guardan una secuencia lógica en su contenido. En el primer capítulo encontramos el resumen ejecutivo y la introducción, además se presenta el Marco General del estudio, importante para el proceso investigativo, este comprende el conocimiento institucional fundamental para entender con sus misión, visión, servicios y valores lo que es Ascointer Ltda SIA. En este capítulo también se describen los objetivos generales y específicos de la investigación, a través de la justificación se evidencia el alcance, la utilidad y el interés por este proyecto investigativo.

En el segundo capítulo encontramos el marco referencial, aquí se hace referencia a las diferentes teorías que complementan la investigación, antecedentes del estudio, marco histórico y marco legal.

El tercer capítulo hace referencia y en el cuarto encontramos las conclusiones que generó el estudio y en el quinto encontramos el manual de procedimientos actualizado para la empresa Ascointer Ltda SIA.

1. MARCO GENERAL DEL ESTUDIO

1.1 CONOCIMIENTO INSTITUCIONAL

1.1.1 Actividad De Ascointer Ltda SIA: es una empresa dedicada a la prestación de Servicios de Agenciamiento Aduanero y de Asesoría en todo lo relacionado con el Comercio Exterior Colombiano.

1.1.2 Datos De Identificación

Razón Social : ASCOINTER LTDA S.I.A.
Nit : 800. 187.197-7
Municipios : Cartagena (Bolívar)- Buenaventura (Valle del Cauca)
Dirección : Cartagena; Manga Cra. 24 No. 28-59
Buenaventura; Edificio Barreto Cra. 2ª A calle 2ª No. 1-32 Ofic. 202
Teléfonos : Cartagena; 6608954-6608957-6608954
Buenaventura; 2417211-2433831

1.1.3 SERVICIOS DE LA EMPRESA

ASCOINTER LTDA SIA., como una sociedad de intermediación aduanera presta los siguientes servicios:

Servicios De Importación:

- Asesorías personalizada durante el Proceso
- Acompañamiento logístico durante el proceso de nacionalización y despacho de la mercancía.
- Trámites antes las entidades gubernamentales pertinentes
- Elaboración de la documentación de la importación.
- Reconocimiento previo de la mercancía e inspecciones.
- Clasificación arancelaria de las mercancía

Servicios De Exportación:

- Asesorías personalizada durante el proceso.
- Acompañamiento logístico a la carga durante el proceso
- Acompañamiento en las inspecciones requeridas
- Trámites ante las entidades gubernamentales pertinentes.
- Elaboración de la documentación de exportación

1.1.4 MISIÓN

Ascointer Ltda. S.I.A es una empresa dedicada a la prestación oportuna y confiable de los servicios de intermediación aduanera y asesorías en todo lo relacionado con el comercio exterior colombiano mediante el concurso de un grupo de personas competentes, manteniendo, dentro de un marco de respeto y cumplimiento, la mejor relación comercial con sus clientes y proveedores.

1.1.5 VISIÓN AL 2008

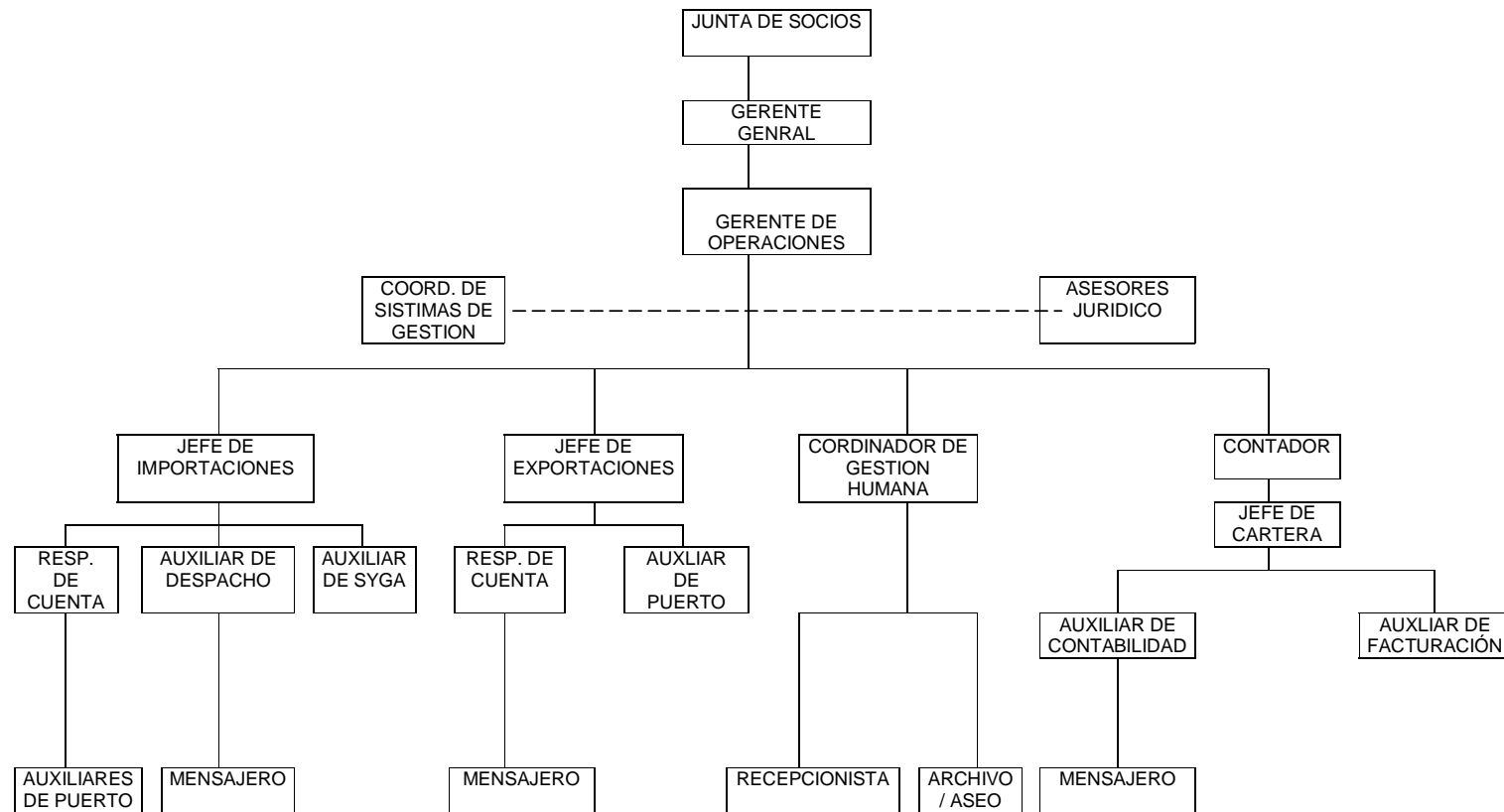
Consolidarnos como una de las mejores sociedades de intermediación aduanera, de asesorías y operaciones complementarias del comercio exterior que prestan los servicios en Cartagena y Buenaventura; con miras a ampliar la cobertura a nivel nacional bajo los mejores estándares de calidad, seguridad y eficiencia; que garanticen el mejor servicio a sus clientes.¹

¹ Sistema Gestión Y Seguridad Base

1.1.6 VALORES ORGANIZACIONALES

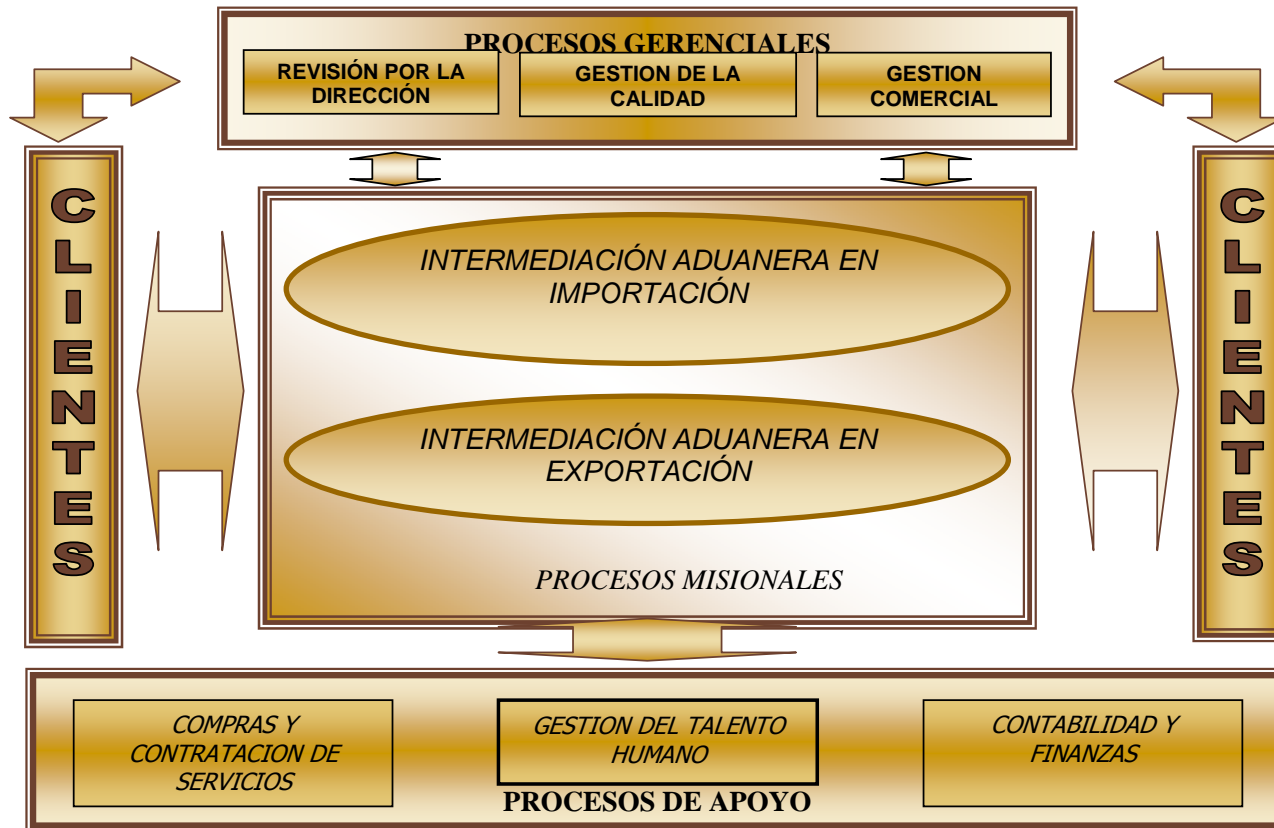
- **Agilidad y Dinamismo:** Es el compromiso de ser efectivos trabajando en equipo de manera sincronizada para lograr nuestros objetivos.
- **Excelencia Operativa:** Es adoptar las mejores prácticas para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- **Calidad en Nuestra Gestión:** Es brindar un servicio completo, seguro, ágil y oportuno a nuestros clientes.
- **Transparencia en Nuestra Gestión:** Es adoptar las mejores prácticas de seguridad, para una adecuada administración del riesgo que se presenten el desarrollo de nuestros procesos.
- **Honestidad e Integridad:** Es actuar congruentemente con los principios de transparencia, justicia, confiabilidad y respeto.

1.1.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



1.1.8 PROCESOS DE ASCOINTER LTDA. SIA

ASCOINTER LTDA SIA; basa su gestión estratégica en el siguiente mapa de procesos:



Procesos Gerenciales:

Son los procesos encaminados a que la alta dirección de la empresa mantenga la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, en el cual participan los siguientes procesos:

- **Revisión por la Dirección:** este proceso busca asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua de todos los procesos del sistema. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad; en el presente proceso se encuentra determinado el procedimiento de revisión gerencial.

- **Gestión de la calidad:** este proceso está orientado a realizar seguimiento, medición, análisis y mejora necesarias para:
 - a. Demostrar la conformidad del producto
 - b. Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad
 - c. Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidadLos procedimientos que conforma este proceso son los siguientes:
 - a. control de documentos
 - b. control de registros
 - c. acciones preventivas y correctivas
 - d. control de productos no conformes
 - e. auditorías internas de calidad

- **Gestión Comercial:** este proceso busca consolidar Ascointer Ltda. SIA en el mercado actual satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes, de igual forma acceder a nuevos nichos de mercados que le permita a Ascointer Ltda. SIA proyectarse

para alcanzar metas trazadas. En el presente proceso se encuentra determinado el Procedimientos de evaluación y selección de clientes

Procesos Misionales:

Son los procesos misionales de la empresa, los que significa están directamente relacionados con el objeto social de la empresa y los conforman los siguientes procesos:

- **Proceso de Intermediación Aduanera en Importación:** en este proceso se adelantan todas la gestiones legales necesarias para la disposición libre de la mercancía de procedencia del territorios extranjero o zonas francas por partes del clientes.
- **Procesos de Intermediación Aduanera en Exportación:** en este proceso se adelantan todas las gestiones legales necesarias para la salida de la mercancía de procedencia nacional o nacionalizada a territorios extranjeros o zonas francas.

Proceso De Apoyos:

Son los procesos que se encargan de suministrar los recursos necesarios para el desarrollo adecuado de los procesos gerenciales y de realización:

- **Procesos de Compras de Productos:** describe las actividades encaminadas a la adquisición eficaz de materiales o servicios necesarios para la prestación adecuado de los servicio de Ascointer Ltda. SIA.
- **Procesos de Gestión del Talento Humano:** determina las actividades encaminadas a lograr que el personal que labore en la

empresa se competente en relación a las funciones del cargo que ocupe.

- **Proceso Contabilidad y Finanzas:** Guía a los administradores de la empresa a tomar decisiones sobre inversiones, contrataciones y la situación de cómo se encuentra la empresa en la actualidad económicamente.

1.2 TEMA

Actualización del manual de procedimientos para mejorar la calidad en los procesos del departamento de exportaciones de Ascointer Ltda SIA.

3.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad las empresas que tengan una visión clara de cuales son sus objetivos y metas, basan su actividad en la búsqueda de un mejoramiento continuo en todos los procesos para así mejorar la calidad, eficiencia y eficacia.

Debido a la competitividad de hoy en día las empresas han empezado a mejorar en los diferentes procedimientos que le permitan una debida realización de todas las funciones, contando con una herramienta útil como lo son los manuales.

Todos los procesos tienden a transformarse en rutina y con el paso del tiempo se van modificando con factores como el desempeño mismo de las tareas cotidianas y el creciente grado de especialización, debido a esto se hace necesaria la utilización de los manuales que establece los lineamientos de desarrollo de cada actividad dentro de una organización.

Es por esto que los manuales de procedimientos se constituyen en una alternativa para esas constantes transformaciones, ya que son de gran ayuda para que reduzcan errores, así mismo proporcionara una mejor inducción a los nuevos empleados para que conozcan desde un inicio la compañía.

La empresa Ascointer Ltda SIA, se encuentra en la ciudad de Cartagena y se dedica a la prestación de Servicios de Intermediación Aduanera y de Asesoría en todo lo relacionado con el Comercio Exterior Colombiano.

La empresa actualmente presenta problemas en el departamento de exportaciones, debido a que el manual existente se encuentra desactualizado, este manual se realizó para la certificación BASC de la empresa en el año 2005 y desde ese entonces no se ha vuelto a modificar. En conclusión la empresa no cuenta con un documento actualizado que indique e identifique cada una de las actividades y procedimientos del departamento de exportaciones.

Esto genera ciertos problemas como:

- Desconocimiento de funciones o actividades de manera formal
- Manual de procedimientos incompleto, transformándose en una herramienta inútil
- La disminución en la calidad del servicio prestado debido a la desactualización del manual
- En el departamento de exportaciones ha existido baja rotación de personal lo que hace que las actividades se realicen de manera mecánica con los conocimientos adquiridos durante su experiencia laboral.
- Las tareas asignadas se realizan de una manera informal dejando dudas en los nuevos empleados y quienes deben aprender a realizar correctamente las funciones durante el trabajo.

1.4 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Qué beneficios traerá la actualización del manual de procedimientos para mejorar la calidad en los procesos de exportación en la empresa Ascointer Ltda SIA?

1.5 DELIMITACION DEL PROBLEMA

1.5.1 Delimitación geográfica: Este trabajo de investigación se realizara en la empresa Ascointer Ltda SIA, identificada con el NIT 800.187.197-7, ubicada en el barrio Manga Cra 24 N° 28-59.

1.5.2 Delimitación cronológica: la realización de esta investigación se inicio se inicio a partir del 15 de agosto de 2008, y finalizara el 15 de Octubre de 2008.

1.6 OBJETIVOS

1.6.1 Objetivo General: Actualizar el manual de procedimientos para el departamento de exportaciones de la empresa Ascointer Ltda SIA., con el fin de que exista un documento actualizado que permita una mejor la calidad y realización de las funciones, y establezca un método estándar para realizar el trabajo en el departamento.

1.6.2 Objetivo especifico

- Precisar al detalle los diferentes estadios que componen el procedimiento actualizado.
- Ejecutar una retroalimentación con cada uno de los responsables vinculados en el proceso.
- Precisar funciones, actividades y responsabilidades para un área específica.
- Precisar la secuencia lógica de las actividades de cada procedimiento

3.4 Justificación

Esta investigación se justifica para el departamento de exportaciones de Ascointer Ltda SIA., por cuanto permitirá mejorar el conocimiento y por ende la calidad de los procesos, y además será una herramienta de mucha ayuda para identificar puntos críticos de los mismos, reduciendo los tiempos improductivos y mejorando la calidad de manera notoria.

Durante el desarrollo de la investigación se desea adquirir y transmitir nuevos conocimientos que sirvan de ayuda a los empleados del departamento de exportaciones y de alguna manera promueva a la implementación de manuales de procesos similares, en los demás departamentos de la empresa.

Es de especial gratitud para mí trabajar en esta investigación ya que me permitirá poner en práctica y reforzar los conceptos teorico-practicos adquiridos desde los inicios de la carrera universitaria.

2. MARCO REFERENCIAL

3.4 Antecedentes De Estudios Anteriores

Verificando la revisión bibliográfica sobre trabajos similares que pudieran servir como marco de referencia a este trabajo de grado, se pueden señalar algunos realizados en el contexto de esta problemática dentro de la misma empresa.

TITULO: MANUAL DE PROCESOS ASCOINTER LTDA SIA.

AUTOR: WILLIAM RUIDIAZ RODRIGUEZ

AÑO: 2005

LUGAR: Cartagena – Colombia

El anterior estudio, tuvo como objeto principal crear un manual de procesos para lograr la certificación BASC. Los procesos que se dieron a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades misionales con el fin de certificar a la empresa y que contribuyera al cumplimiento de las metas propuestas por la empresa.

De igual forma, este trabajo busca que exista un documento actualizado de consulta, que establezca un método estándar para realizar el trabajo es los distintos departamentos, en razón de las necesidades que se deriven de la realización de las actividades misionales de ASCOINTER LTDA SIA.

Este manual esta dirigido a todas las personas que de una u otra forma se encuentran vinculadas a la compañía, ya que este manual se constituye un elemento útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.

El documento describe los procesos administrativos, y expone en una secuencia ordenada las principales operaciones o pasos que componen cada procedimiento, y la manera de realizarlos.

3.4 Marco Histórico

ASCOINTER LTDA. – S.I.A identificada con el NIT 800.187.197-7 se constituyó mediante Escritura Pública N° 584 del 18 de febrero de 1993, de la Notaría Tercera de Cartagena, y se encuentra registrada con la Matricula Mercantil N° 92.288 de la Cámara de Comercio de Cartagena, tiene ubicada su oficina principal en esta ciudad y cuenta con una sucursal en puerto de Buenaventura Valle del Cauca.

Desde su fundación ha sido una empresa que se ha preocupado por: cumplir estrictamente con los aspectos legales, establecidos en la legislación aduanera; por darle la oportunidad al personal de mantenerse actualizado sobre los cambios de esta normatividad; y por mantener dentro de un buen marco de respeto y cumplimiento, la mejor relación comercial con sus clientes, prestándoles el servicio en la forma más eficiente posible.

Para el desarrollo de sus actividades en la oficina principal cuenta con una nómina fija de 25 empleados profesional y/o técnicamente preparados, y que tecnológicamente disponen de una excelente red de comunicaciones, de computadores y software para que llevar a cabo sus labores.

2.3 Marco Teórico²

La reflexión teórica se hace desde la pregunta ¿Qué beneficios traerá la actualización del manual de procedimientos para mejorar la calidad en los procesos de exportación en la empresa Ascointer Ltda SIA?

2.3.1 Definición Del Manual De Procedimientos: Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

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

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Otras Definiciones

Duhat Kizatus Miguel A. Lo define como: “ Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo”.

² HAMM Karina Diseño de un manual de procedimientos administrativos de entradas y salidas de materiales importados. www.monografias.com

2.3.2 Objetivo De Los Manuales De Procedimientos³

Considerando que los manuales administrativos son un medio de comunicación de las políticas, decisiones y estrategias de los niveles directivos para los niveles operativos, algunos autores, como Franklin Fincowsky y Emilio Galindo; definen como los principales objetivos de los manuales de procedimientos los siguientes:

- Conocer el funcionamiento interno de la empresa en lo que respecta a la descripción de tareas, la ubicación, los requerimientos para cada cargo a ser desempeñado.
- Auxiliar en la inducción, adiestramiento y capacitación del personal en el cargo a desempeñar, puesto que describe en forma detallada las actividades a realizar en el.
- Involucrar a los trabajadores en las tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, ect.
- Analizar o revisar los procedimientos de un sistema
- Involucrar a los trabajadores en las tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad.
- Involucrar a los trabajadores en las tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad.
- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

³ PALMA José. Monografías. Manual de procedimiento. www.monografias.com – japmalaga@star.com.pe

- Facilitar las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayudar en la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.
- Precisar las funciones de cada unidad administrativa. La secuencia lógica de las actividades de cada procedimiento y la responsabilidad operativa del personal en cada unidad administrativa.
- Presentar una visión integral de cómo opera la organización.
- Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

2.3.3 Tipos De Manuales⁴

Los manuales son una herramienta de mucho valor en todas las empresas, ya que facilitan el aprendizaje de la organización, proporcionando la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución.

Estos manuales dependen de las necesidades de cada organización, para saber con que tipo de manuales debe contar, se hace la aclaración de que pueden abarcar dichos manuales toda empresa: una dirección, un departamento, una oficina, sección, una mesa, un puesto, etc.

⁴ <http://www.elprisma.com>. Op., cit pp. 35

Algunos tipos de manuales generales:

- **Manual de Organización:** El manual de organización describe la organización formal, mencionado, para cada puesto de trabajo, los objetivos del mismo, funciones, autoridad y responsabilidad.
- **Manual de Políticas:** El manual de políticas contiene los principios básicos que regirán el accionar de los ejecutivos en la toma de decisiones
- **Manual de Procedimientos y Normas:** El manual de procedimientos y normas describe en detalle las operaciones que integran los procedimientos las normas a cumplir por los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos administrativos en el orden secuencial de su ejecución
- **Manual del Especialista:** El manual para especialistas contiene normas o indicaciones referidas exclusivamente a determinado tipo de actividades u oficios. Se busca con este manual orientar y uniformar la actuación de los empleados que cumplen iguales funciones.
- **Manual del Empleado:** El manual del empleado contiene aquella información que resulta de interés para los empleados que se incorporan a una empresa sobre temas que hacen a su relación con la misma, y que se les entrega en el momento de la incorporación. Dichos temas se refieren a objetivos de la empresa, actividades que desarrolla, planes de incentivar y programación de carrera de empleados, derechos y obligaciones, etc.
- **Manual de Propósito Múltiple:** El manual de propósitos múltiples reemplaza total o parcialmente a los mencionados anteriormente, en aquellos casos en los que la dimensión de la empresa o el volumen de actividades no justifique su confección y mantenimiento.

2.3.4 Clasificación De Los Manuales⁵

Se pueden clasificar de acuerdo a su contenido y su función específica

CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manual de historia del organismo ➤ Manual de organización ➤ Manual de políticas ➤ Manual de procedimientos ➤ Manual de contenido múltiple (cuando trata de dos contenidos, por ejemplo políticas y procedimientos; historia y organización) ➤ Manual de adiestramiento o instructivo ➤ Manual técnico
FUNCION ESPECIFICA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manual de producción ➤ Manual de compras ➤ Manual de ventas ➤ Manual de finanzas ➤ Manual de contabilidad ➤ Manual de crédito y cobranza

⁵ GONZALEZ H. Op., cit pp.35

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manual de de personal ➤ Manual de importaciones ➤ Manual de exportaciones
--	---

2.3.5 Ventajas Y Desventajas De Los Manuales

Todos los manuales administrativos ofrecen una serie de posibilidades que reflejan la importancia de estos. Pero todos tienen ventajas y desventajas.⁶

Ventajas de los Manuales

Entre las principales ventajas de los manuales se encuentran las siguientes:

- Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrolla en una organización, elementos éstos que por otro lado sería difícil reunir.
- La gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada momento.
- Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones en las que pueden surgir dudas respecto a qué áreas debe actuar o a que nivel alcanza la decisión o ejecución.
- Mantienen la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa y evitan La formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes.
- Sirven para ayudar a que la organización se aproxime al cumplimiento de las condiciones que configuran un sistema.

- Son un elemento cuyo contenido se ha ido enriqueciendo con el transcurso del tiempo.
- Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas al existir
- Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización
- Sirve como guía eficaz para la realización de cada una de las actividades a realizar

Desventajas de los Manuales

- Existe un costo en su redacción y confección que, indudablemente, debe afrontarse.
- Exigen una permanente actualización, dado que la pérdida de vigencia de su contenido acarrea su total inutilidad.
- No incorporan los elementos propios de la organización informal, la que evidentemente existe pero no es reconocida en los manuales.

2.3.6 Estructura De Un Manual:

Comprende tres partes primordiales que son:⁶

Encabezamiento Este debe tener la siguiente información:

- Nombre de la empresa u organización.

⁶ <http://www.elprisma.com>. Op., cit pp. 35

- Departamento, sección o dependencia en las cuales se llevan a cabo los procedimientos descritos. Título bastante bueno, pero que de idea clara y precisa de su contenido.
- Índice o tabla de contenido de un criterio de relación de los elementos que contiene el manual.

El Cuerpo del Manual.- Este debe contener la siguiente información:

- Descripción de cada uno de los términos o actividades que conforman el procedimiento, con indicaciones de cómo y cuando desarrollar las actividades.

Glosario de Términos Al final del manual se debe incluir los siguientes datos:

- Anexos o apéndices como complementos explicativos de aquellos aspectos del manual que lo ameriten.
- Fecha de emisión del procedimiento para determinar su vigencia.
- Nombre de la entidad responsable de la elaboración del manual y su contenido.

2.3.7 Procedimientos

Son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderos guías de acción mas bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

Según Melinkoff, R(1990), “Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores.

Por otra parte la norma ISO 9000 define los procesos como: “forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso, facilitando que todas las personas dentro de la organización realicen las actividades de la misma forma” (NTC-ISO 9000)

2.3.8 Objetivos De Los Procedimientos

Gómez F. Señala que: “El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero”.

2.3.9 Importancia De Los Procedimientos

Los procedimientos existen a todos las organizaciones, con una vital importancia ya que sirven como base fundamental para el desarrollo de cada una de las actividades dentro de la empresa, llegando a desarrollar una mejor calidad durante todo el proceso

Según Biegler J. “Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización”.⁷

⁷ GONZALEZ H. Op., cit pp. 35

2.3.10 Características De Los Procedimientos

- No son de aplicación general, sino que su aplicación va a depender de cada situación en particular.
- Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática.
- Son flexibles y elásticos, pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones.
- Deben ser de conocimiento general
- Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática.

2.3.11 Estructura De Los Procedimientos: la estructura con la que debe contar un manual de procedimientos es⁸

IDENTIFICACIÓN: Este título contiene la siguiente información:

- Logotipo de la organización
- Nombre oficial de la organización
- Denominación y extensión (general o específico) de corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Numero de revisión.
- Unidades responsables de su revisión y/o autorización

⁸ <http://www.monografias.com> Op., cit pp. 44

Índice o contenido: Relación de los capítulos que forman parte del documento.

- Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

PROLOGO Y/O INTRODUCCION

- Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización.
- Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

OBJETIVOS

- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Simplificar la responsabilidad por fallas o errores.
- Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuada mente.
- Reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

AREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE

- Esfera de acción que cubren los manuales

RESPONSABLES

- Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN

- En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan para facilitar la cobertura de responsabilidades que participan en los procedimientos.

PROCEDIMIENTO O DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

- Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencia, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuando, como, donde, con qué, y cuanto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo.
- Cuando la descripción del procedimiento es general y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación.

FLUJOGRAMAS

- Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita.
- Brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión.
- Se aconseja el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.
- Identificación y descripción de controles.

2.3.12 Procedimientos Administrativos ⁹

Munich G. Y Martínez G. Consideran que los procedimientos administrativos: “Permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas”.

Desde otra perspectiva Perry & Franklin (1993) definen que los procedimientos administrativos son: “Una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia establecida en ejecutar el trabajo que va a desempeñar” (p.32)

Ante lo relacionado en las citas del párrafo anterior se puede conceptualizar el procedimiento administrativo como un instrumento administrativo que apoya la realización del quehacer cotidiano en donde ellos consignan, en forma metódica las operaciones de las funciones.

- La importancia de los procedimientos administrativos estriba en que los mismos:

⁹ <http://www.monografias.com> Op., cit pp. 44

- Establecer el orden lógico que deben seguir las actividades.
- Promueven la eficiencia y la optimización.
- Fijar la manera como deben ejecutarse las actividades, quién debe ejecutarlas y cuándo.

2.3.13 Beneficios De Los Procedimientos

Según Pino, A (1998) en su Trabajo de Grado describe los siguientes beneficios que consisten en:

- Aumento del rendimiento laboral.
- Permite adaptar las mejores soluciones a los problemas.
- Contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización.

Manual de procedimientos: Para Gómez.(*Op.cit*) define que: "Son documentos que registran y transmiten, sin distorsiones, la información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas; Además facilitan la actuación de los elementos humanos que colaboran en la obtención de los objetivos y el desarrollo de las funciones".

2.3.14 Objetivo De Los Manuales De Procedimientos: Según Gómez los manuales de procedimientos en su calidad de instrumento administrativo tienen como objetivo:

- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

- Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilitar las labores de auditoria, la evaluación del control interno y su vigilancia.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y como deben hacerlo.
- Ayudar en la coordinación del trabajo y evitar duplicaciones.

3. METODOLOGIA

3.1 TIPO DE INVESTIGACION

El investigador utilizo para el desarrollo del proyecto, un tipo de investigación no experimental, descriptiva, los hechos se tomaron como se explican en la realidad, en forma ordenada y después de cotejarlos con los existentes se describen en el nuevo manual de procedimientos.

Los datos se recopilaron en un solo momento de la investigación, se tomo cada uno de los procesos para examinarlos con la finalidad de describirlos en el nuevo manual.

3.4 Población Y Muestra

Se tomaron todos los empleados del departamento de exportaciones de la empresa Ascointer Ltda SIA en total 4 empleados.

Para la muestra el investigador realizo personalmente con cada uno de los trabajadores que actividades realizaba para así realizar el manual y compararlo con el manual anterior para elaborar un diagnostico y realizar la propuesta de intervención.

3.3 Fuentes De Información

Para el estudio se tomaron como fuentes de información el manual de procedimiento para la implementación de la norma BASC,

3.4 Técnicas E Instrumentos

Se utilizo la observación durante todo el proceso con el fin de recopilar los datos que se necesitaban para elaborar el manual de procedimientos.

3.5 Diagnostico De La Empresa

Luego de haber realizado el manual y de haber observado cada una de las actividades y procedimientos que se realizan en el departamento de exportaciones de Ascointer Ltda SIA, se realizó el siguiente diagnostico por medio de un análisis DOFA que servia para saber cuales son las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas:

DEBILIDADES:

- El actual manual de procedimientos se encontraba
- Se deben realizar retroalimentación sobre los cambios en los nuevos procedimientos sistema MUISCA jefe de exportaciones y auxiliares de aduanas.
- Con el nuevo sistema se quedaron algunos contenedores por no tener claro los procedimientos
- No existen tareas definidas

OPORTUNIDADES

- Conocer a la perfección el nuevo sistema MUISCA hace que los procedimientos tengan más agilidad y dinamismo.

FORTALEZAS

- La experiencia de los empleados que trabajan en el departamento de exportaciones

- La capacidad de los empleados en resolver problemas de forma rápida y concisa
- La empresa siempre ha cumplido estrictamente con la norma
- Certificaciones BASC para todo lo relacionado con seguridad para evitar el contrabando, tráfico de estupefacientes etc.

AMENAZAS

- No existe una estrategia y objetivos claros que se quieren conseguir en el departamento de exportaciones.

Todas estas amenazas y debilidades se pueden reducir en su totalidad si los empleados del departamento de exportaciones conocen el manual actualizado de procedimientos ya que esta es una herramienta actualizada con el nuevo sistema MUISCA implementado por la DIAN y los diferentes puertos.

4. CONCLUSIONES

Después de haber realizado la investigación actualización del manual de procedimientos para el departamento de exportaciones de la empresa Ascointer Ltda SIA, fueron detectadas varias fallas en los procedimientos.

Se concluye con esto que:

- No existe en Ascointer Ltda SIA, una estandarización operativa de las de los procesos de exportaciones.
- No existen tareas bien definidas dentro del departamento
- Desmotivación y falta de superación en el personal del departamento de exportaciones.
- No existe un perfil para cada proceso y tampoco se da capacitación constante al personal cuando se adiciona un proceso nuevo.

5. MANUAL ACTUALIZADO Y PLAN OPERATIVO DE CALIDAD

Este manual se realizo teniendo en cuenta todos los problemas detallados anteriormente, y para mejorar la calidad en los procesos del departamento de exportaciones se actualizo el manual de procedimientos:

El principal objetivo de la actualización del manual de procedimientos de exportaciones es mejorar la calidad y que todas las exportaciones se realicen correctamente y no se quede ni un solo contenedor para satisfacer las necesidades de todos los clientes de Ascointer Ltda SIA.

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	54
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN		
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008

CONTENIDO

- 1. OBJETIVO**

- 2. ALCANCE**

- 3. DEFINICIONES**

- 4. RESPONSABLES**

- 5. PROCEDIMIENTOS**

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	55
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN		
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008

1. OBJETIVO

Realizar los trámites de exportación en el menor tiempo posible de una manera eficaz y eficiente, cumpliendo cada uno de los parámetros establecidos en la normatividad aduanera colombiana, enfocado siempre a la satisfacción del cliente y a que todas las exportaciones se realicen correctamente.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica cuando un cliente solicita los servicios de intermediación aduanera en exportaciones Ascointer Ltda. S.I.A

3. DEFINICIONES

Aceptación de la Declaración: Procedimiento mediante el cual la DIAN permite iniciar oficialmente el trámite de nacionalización, exportación o tránsito aduanero de las mercancías.

B/L: Bill of Lading o Conocimiento de Embarque, documento que ampara el transporte de la mercancía desde el extranjero hasta su destino final.

Cliente: Es la empresa o persona que recibe un producto o servicio de **ASCOINTER LTDA. – S.I.A..**

Eficiencia: Es la acción en la que con los mismos recursos se alcanzan mejores resultados a las expectativas planificadas.

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 56	
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN		
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008

FOB: Sigla del INCOTERM Free On Board, negociación en la cual el vendedor en el valor de la mercancía, incluye los gastos hasta colocar la mercancía a bordo del medio de transporte.

Inspección: Es la evaluación de la conformidad por medio de la observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo o prueba, o por comparación con patrones.

Nº de D.O.: Número consecutivo que **ASCOINTER LTDA. – S.I.A.** le asigna a cada uno de los cargamentos, para identificar el trámite de nacionalización, exportación o tránsito aduanero que realiza.

4. RESPONSABLES

- Jefe de Exportaciones

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	57
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN			
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008	

5. PROCEDIMIENTOS

5.1 Requisitos especificados por el cliente

Duración de trámites de exportación de pedidos	Teniendo la mercancía disponible en puerto y la documentación aprobada por la aduana, embarcar la mercancía de acuerdo a la reserva de carga pactada con el naviero.
Entrega de reportes solicitados	Entrega de la hoja del exportador (DEX) máximo 15 días después de la exportación marítima o aérea.
	Entrega de la hoja del exportador (DEX) máximo 30 días después de la exportación terrestre.

1. Requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para el desarrollo del servicio

- Envío de poderes de parte de los clientes para poder realizar trámites en su nombre.

2. Requisitos Legales y Reglamentarios, Decreto 2685 de 1999

Art. 26. Las Sociedades de Intermediación Aduanera en ejercicio de su actividad, tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Suscribir y presentar las declaraciones y documentos relativos a los regímenes de exportación, en la forma, oportunidad y medios señalados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales;

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	58
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN		
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008

- b) Responder por la veracidad y exactitud de los datos consignados en las declaraciones de exportación y demás documentos transmitidos electrónicamente al sistema informático aduanero o suscritos en desarrollo de la actividad de Intermediación Aduanera, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 22 del presente Decreto;
- c) Liquidar y cancelar los tributos aduaneros y sanciones a que hubiere lugar, de acuerdo con lo previsto en este Decreto;
- d) Tener al momento de presentar las declaraciones de exportación todos los documentos soporte requeridos para amparar las mercancías cuyo despacho se solicita;
- e) Conservar a disposición de la autoridad aduanera copia de las declaraciones de exportación, de los recibos oficiales de pago en bancos y de los documentos soporte, durante el término previsto en el artículo 121 del presente Decreto; (Literal modificado por el Decreto 1232 de 2001 artículo 4º.)
- f) Utilizar el código de registro de la sociedad para adelantar trámites y refrendar documentos ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales;
- g) 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;
- h) Asistir a la práctica de las diligencias previamente ordenadas y comunicadas por la autoridad aduanera;
- i) Permitir, facilitar y colaborar con la práctica de las diligencias ordenadas por la autoridad aduanera;
- j) 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;
- k) Actuar de manera eficaz y oportuna en el trámite de las operaciones de exportación ante la autoridad aduanera;

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	59
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN		
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008

- l) Informar a la autoridad aduanera sobre los excesos de mercancías encontrados con ocasión del reconocimiento físico de las mismas, respecto de las relacionadas en la factura y demás documentos soporte, o mercancías distintas de las allí consignadas, o con un mayor peso en el caso de las mercancías a granel;
- m) Mantener permanentemente informada a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales sobre sus representantes y auxiliares acreditados para actuar ante las autoridades aduaneras e informar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a que se produzca el hecho, vía fax o correo electrónico y por correo certificado a la dependencia competente de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, sobre su vinculación, desvinculación o retiro;
- n) Destruir los carnés que identifican a los representantes o auxiliares de la Sociedad de Intermediación Aduanera ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, cuando hayan sido desvinculados de la misma o una vez quede en firme el acto administrativo que haya impuesto sanción de cancelación de la autorización como Sociedad de Intermediación Aduanera, o cuando no se obtenga la renovación de la autorización;
- o) Ejercer las actividades de intermediación en jurisdicciones aduaneras donde la sociedad tenga autorización para actuar y cuente con representantes y auxiliares acreditados para tales efectos y,
- p) Iniciar actividades sólo después de aprobada la garantía requerida por las disposiciones legales.
- q) Suministrar la copia o fotocopia de los documentos soporte que conserve en su archivo, a solicitud del exportador que lo requiera; (literal adicionado por el Decreto 1232 de 2001 artículo 4º.)
- r) Entregar a los exportadores los documentos soporte correspondientes a los trámites en los cuales hayan actuado como declarantes, dentro de los treinta (30) días siguientes a la ejecutoria del acto administrativo que imponga la sanción de cancelación de su autorización como Sociedad de Intermediación Aduanera, o cuando se disuelva la sociedad, en los términos previstos en el Código de Comercio; (literal adicionado por el Decreto 1232 de 2001 artículo 4º.)

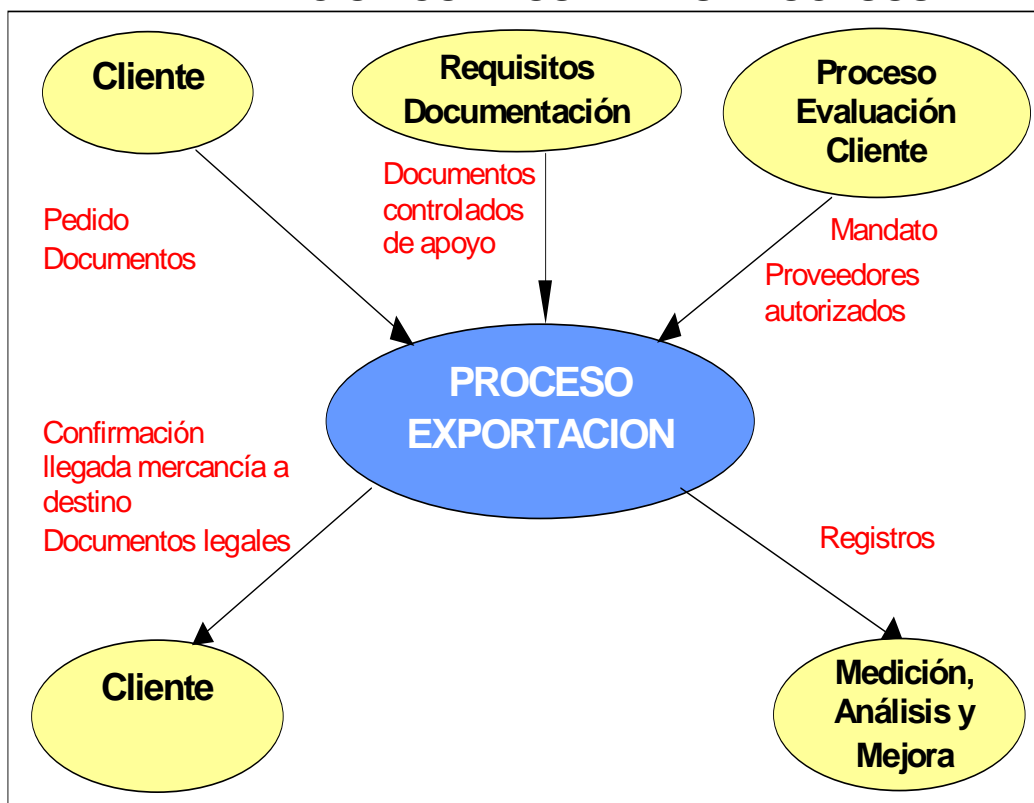
ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 60
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN	
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002
FECHA : 29 de septiembre de 2008	

- s) Abstenerse de ejercer la actividad de intermediación aduanera cuando existan indicios suficientes de que su actuación podría conllevar el desconocimiento de cualquier norma aduanera, tributaria o cambiaria y, (literal adicionado por el Decreto 1232 de 2001 artículo 4º.)
- t) Verificar la existencia y/o representación legal y domicilio del importador o exportador en cuyo nombre y por encargo actúa ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (Literal adicionado por el Decreto 1232 de 2001 artículo 4º.)

3. Los requisitos especificados por la organización Ascointer Ltda SIA

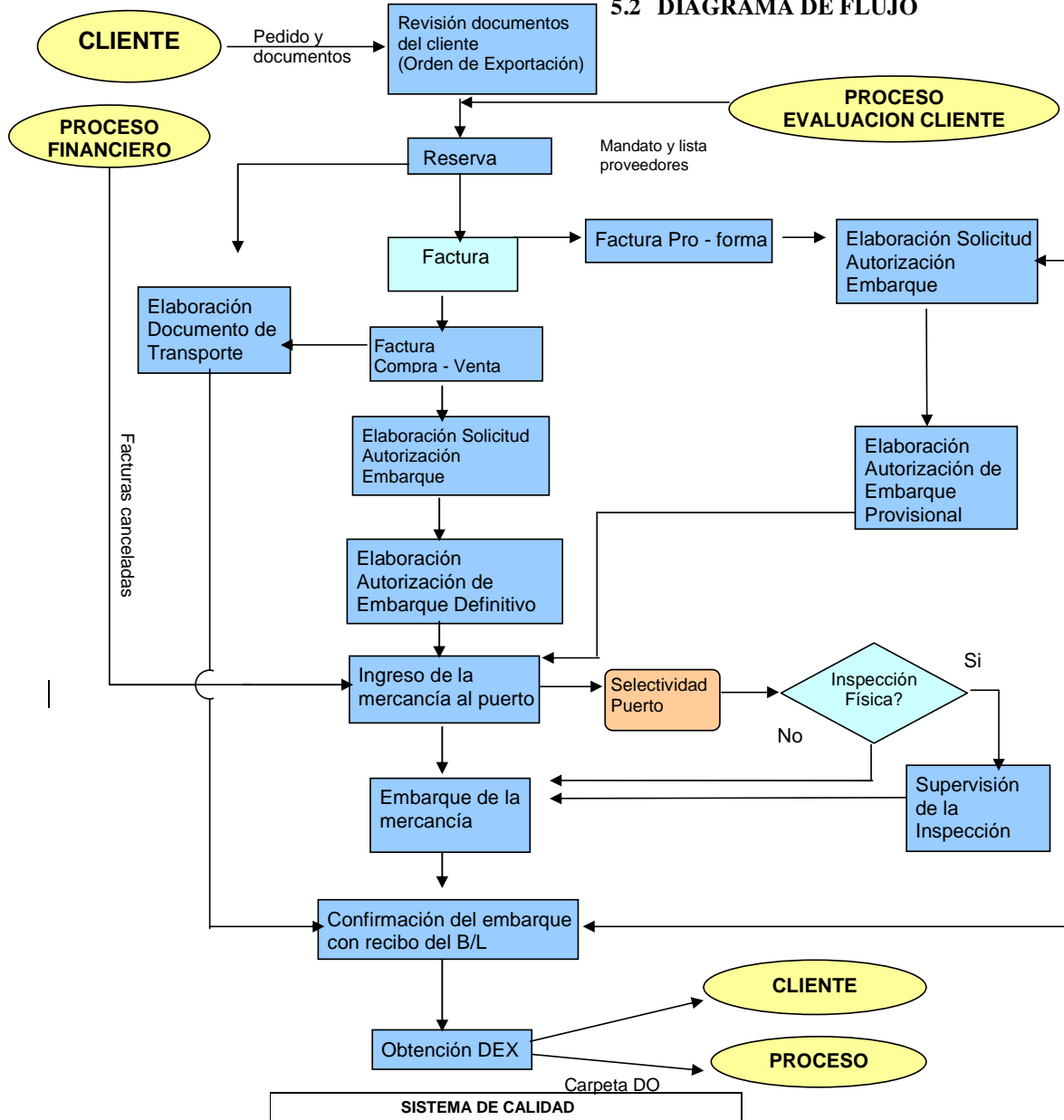
- Condiciones de pago acordadas con el cliente: de contado o a 15 días a partir de la fecha de facturación.
Para un cliente en especial las condiciones de pago están acordadas a 30 días.
- Envío a tiempo, de parte del cliente, de los documentos correspondientes a las exportaciones que se van a realizar para seguir con el trámite.
- Envío de la mercancía al puerto antes de 48 horas de la llegada de la motonave al puerto para efectos de cargue.
- Envío oportuno de los fondos para el pago de operadores portuarios, bodegajes, consolidación de carga, fletes internacionales, fletes locales, reempaques y otros.

INTERRELACION CON LOS DEMAS PROCESOS



ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	62
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN			
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008	

5.2 DIAGRAMA DE FLUJO



ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN			
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008	

PLAN OPERATIVO DE CALIDAD

Etapa	Recurso	Característica a controlar	Requisito que se debe cumplir	Frecuencia	Método de control	Responsable del control	Registro	Acción en caso de no conformidad
Revisión documentos del cliente	Correo electrónico o fax	Fecha de recibo de datos de la exportación	El funcionario que elabora la Matriz del BL debe recibir la información 96 horas antes de la llegada de la motonave	Permanente	Consulta fecha cut off documental del naviero	Auxiliar Exportaciones 1	Fecha en carpeta	Llamar al cliente para solicitar datos y a la naviera para solicitar prorroga de tiempo
	Resolución 4240	Factura comercial	Que se cumpla las características especificadas de la Resol. 4240. Art. 188	Cada servicio	Verificar la documentación contra la Resol. 4240. Art.188	Auxiliar Exportaciones 3	V.B en carpeta	Informar al cliente para que corrija el documento y esperar el envío del mismo
	Dect 2685, Resol 4240, Resol. 7002.	La modalidad respectiva para la exportación.	Soportes requeridos para la clase de exportación a realizar según Dect. 2685 Art.263, Resol.4240 y 7002, y normas que lo modifican y adicionan	Cada servicio	Consultas al decreto 2685, Resol.4240 y 7002 y normas que modifican y adicionan	Auxiliar Exportaciones 3	V.B. en carpeta	Solicitar los documentos soporte propios de la modalidad
Elaboración solicitud autorización de embarque (SAE) provisional o definitiva	Sistema MUISCA	Solicitar la autorización de embarque ante la DIAN	Diligenciar correctamente la SAE	Cada servicio	Solicitud de autorización de embarque impresa	Auxiliar Exportaciones 4	V.B. solicitud impresa, No. y fecha SAE en carpeta	Corregir los errores y volver a imprimir para revisar.
Elaboración documento de transporte	Formato preestablecido en Word, Access e Internet	Cumplimiento de todas las especificaciones del Bill of Landing Instructions	Enviar 4 días antes del zarpe de la motonave.	Cada servicio	Enviar a naviero E-mail con el documento de transporte y esperar confirmación de recibo.	Auxiliar Exportaciones 1	E-mail confirmado	Solicitar a la naviera transporte extraordinario
Documento Carga Peligrosa	Formato preestablecido en Word, Access e Internet	Consistencia datos del documento Carga Peligrosa con los del B/L	El formato carga peligrosa debe ir acorde a la Norma IMO y tener firma y sello del Exportador	Cuando sean productos peligrosos	Enviar al naviero E-mail y/o copia dura del documento y verificar confirmación de recibo	Auxiliar Exportaciones 1	E-mail confirmado y/o copia dura con sello y recibido	Corregir documento

Comentario [M.L1]: Recurso necesario para asegurar las características de calidad del servicio y que se emplea en dicha etapa.

Comentario [M.L2]: Descripción de la característica que se controla para asegurar los requisitos del servicio.

Comentario [M.L3]: El resultado que debe cumplir la característica que se está controlando para no afectar el requisito del servicio.

Comentario [M.L4]: El método de operación que se emplea para asegurar el requisito.

Comentario [M.L6]: Donde se evidencia que se efectuó dicho control.

Comentario [M.L5]: El responsable de efectuar el control que se está definiendo

Comentario [M.L7]: Lo que se debe hacer cuando la característica no alcanza el resultado

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN		
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008

PLAN OPERATIVO DE CALIDAD

Etapa	Recurso	Característica a controlar	Requisito que se debe cumplir	Frecuencia	Método de control	Responsable del control	Registro	Acción en caso de no conformidad
Ingreso mercancía al puerto e inspección	Presencia Auxiliar Operaciones	Referencia de exportación, numeración del contenedor y sellos.	Que correspondan con la información suministrados por el exportador.	Siempre que llegue la mercancía al puerto	Comparación visual	Auxiliar de operaciones y Auxiliar Exportaciones 3 y 4	Control de contenedores	Informar a los Auxiliares Exportaciones 3/4 para solicite inspección Antinarcóticos y aviso inmediato al cliente
		Manejo de la mercancía durante inspección Antinarcóticos e inspección Aduanera	Que no se maltrate la mercancía, que no se introduzcan otras mercancías y que cierren el contenedor con su respectivo precinto	Siempre que se realice inspección Antinarcóticos e inspección Aduanera	Supervisar la operación de inspección		Colilla solicitud inspección antinarcóticos, (emitida por el puerto), Acta de inspección Física Aduanera	Informar a los Auxiliares Exportaciones 3/4 para se comunique con el cliente esperar instrucciones de
Embarque de la mercancía	Auxiliar Operaciones	Documentos en regla ante las autoridades competentes	Mercancía disponible en puerto, con documentación en regla para el embarque en la motonave correspondiente. Para clientes que no tengan crédito con el puerto debe cancelarse previamente la factura de uso de instalaciones.	Cada servicio	Verificar que la documentación fue recibida por autoridades competentes	Auxiliar de Exportaciones 3 y 4	Documentación recibida por autoridades competentes	Informa al cliente que la mercancía no se embarca Reservar nuevo cupo a naviera.
Elaboración Declaración Exportación Radicada, 7 días hábiles después del manifiesto (con datos definitivos)	Sistema MUISCA	Factura Comercial	Número a ingresar en SYGA debe coincidir con el número de SAE, con el DO que se esté ejecutando y que se encuentre dentro de manifiesto de carga.	Cada SAE provisional que se presente	Revisar listado de SAE provisionales en MUISCA diariamente.	Auxiliar de Exportaciones 3 y 4	La declaración de exportación radicada impresa	Corregir los errores e imprimirla nuevamente.
Obtención del DEX, después de oficializado el manifiesto.	MUISCA	Obtención número DEX	El manifiesto debe haber sido oficializado por la DIAN	Cada embarque definitivo realizado	Revisar listado de declaraciones de exportación en SYGA semanalmente	Auxiliar de Exportaciones 3 y 4	Declaraciones exportación impresa	Consultar a la naviera, sucedió con el mar correspondiente y tomar acciones correctivas.

Comentario [M.L1]: Recurso necesario para asegurar las características de calidad del servicio y que se emplea en dicha etapa.

Comentario [M.L2]: Descripción de la característica que se controla para asegurar los requisitos del servicio.

Comentario [M.L3]: El resultado que debe cumplir la característica que se esta controlando para no afectar el requisito del servicio.

Comentario [M.L4]: El método de operación que se emplea para asegurar el requisito.

Comentario [M.L6]: Donde se evidencia que se efectuó dicho control.

Comentario [M.L5]: El responsable de efectuar el control que se esta definiendo

Comentario [M.L7]: Lo que se debe hacer cuando la característica no alcanza el resultado

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN			
CODIGO: ASC-EXP		EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008

PLAN OPERATIVO DE CALIDAD

Etapa	Recurso	Característica a controlar	Requisito que se debe cumplir	Frecuencia	Método de control	Responsable del control	Registro	Acción en caso de no conformidad
Facturación	Cuenta Net	Facturar la orden de Exportación	Una vez el Dex este liquidado el Dpto. de Exportaciones tiene 1 día para pasar la carpeta al Dpto. Financiero para realizar la facturación del servicio dentro de los 3 días siguientes. Para los casos en los que se tiene facturación convenida a 15 días con el cliente, esta se hará sobre todos los pedidos que se tramitaron dentro del periodo a facturar.	Cada que se ha finalizado el servicio	Listado de pedidos tramitados cada 15 días. Listado de pedidos tramitados en la semana (otros clientes).	Auxiliar Financiero	Número de factura en la carpeta DO.	Revisar en que fecha pasada la carpeta contabilidad y fecha inmediatamente.
Archivo de documentos originales	Disponibilidad de documento cuenta net-Docuware	Consolidación física de documentos soporte.	Que se archive el DEX original con sus soportes respectivos de acuerdo a la modalidad.	Cada vez que finalice un servicio	Revisar a diario carpetas por archivar.	Auxiliar archivo	Número de declaración de exportación y ubicación ingresado en control de exportaciones, en DO cuenta net	Solicitar documentos pendientes para procesar archivar

Comentario [M.L1]: Recurso necesario para asegurar las características de calidad del servicio y que se emplea en dicha etapa.

Comentario [M.L2]: Descripción de la característica que se controla para asegurar los requisitos del servicio.

Comentario [M.L3]: El resultado que debe cumplir la característica que se esta controlando para no afectar el requisito del servicio.

Comentario [M.L4]: El método de operación que se emplea para asegurar el requisito.

Comentario [M.L6]: Donde se evidencia que se efectuó dicho control.

Comentario [M.L5]: El responsable de efectuar el control que se esta definiendo

Comentario [M.L7]: Lo que se debe hacer cuando la característica no alcanza el resultado

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	66
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN		
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008

5.3 PROCEDIMIENTO PRESENTACION SAE ANTE EL PUERTO

1. PROCESO DE EXPORTACION ORDINARIA

1.1 Cuando los contenedores se ingresen al puerto, se puede proceder a presentar la SAE, para iniciar el trámite operativo.

1.2 En puerto se presenta una SAE y el respectivo aviso de ingreso que el puerto realiza por contenedor, detallando el número de contenedores, numero de servicio, uvi y nombre de la motonave, para obtener la selectividad. En sociedad portuaria y Contecar la constancia de que la carga esta documentada son las colillas que el puerto emite y en Muelles el bosque se envía una copia de la SAE y tres avisos de ingresos por contenedor en este caso la constancia de que la carga esta documentada es el sello que coloca muelles el bosque a los diferentes avisos.

1.2.1 Si la selectividad resulta embarque directo, se le entrega la SAE a la naviera (original y copia), junto con el reporte de selectividad.

1.2.2 En caso que la SAE sea seleccionada para inspección documental se le presenta al inspector con los siguientes documentos:

- a. Factura.
- b. Mandato.
- c. Visto bueno, si requiere.
- d. SAE.

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	67
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN			
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008	

1.2.3 Si es para inspección física se moviliza la mercancía, y se presenta los mismos documentos que para la inspección documental.

1.3 Terminada la inspección, se solicita el acta de inspección; esta se anexa a la SAE y se presenta nuevamente al puerto.

1.4 Se radica la SAE en la naviera.

2. PROCESO DE REEMBARQUE

2.1 Para realizar un reembarque se presenta ante la Dian, los siguientes documentos, con el fin de que sea aprobada la póliza de cumplimiento:

- a. SAE.
- b. Póliza de cumplimiento.
- c. Cámara de comercio del cliente y de la compañía aseguradora y certificación.
- d. Liquidación.
- e. BL original.
- f. Certificación emitida en caso de inconsistencia, del depósito y de compañía certificadora.
- g. Verificación de superintendencia bancaria de la aseguradora.
- h. Factura remisoría por el total del b/l y otra por el despacho actual.
- i. Mandato.
- j. Reporte emitido por Sidunea que contenga fecha de llegada y registro aduanero.

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	68
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN		
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008

2.1 Cuando la póliza ha sido aprobada por la Dian, se le entrega al funcionario los siguientes documentos, para presentar en puerto, para selectividad:

- a. SAE.
- b. Copia de la póliza.
- c. Copia del BL.

2.1.1 Cuando el reembarque resulta embarque directo, la SAE es firmado y sellada en el puerto y se reclaman 2 copias de la SAE, y el reporte de selectividad. Posteriormente se lleva a la naviera. La naviera devuelve copia de la SAE firmada y sellada.

2.1.2 Cuando el reembarque salen para inspección física se debe solicitar movilización de la mercancía, se confirma quien es el inspector de turno y se hace la inspección con los siguientes documentos:

- a. SAE
- b. Factura
- c. Mandato
- d. Póliza
- e. BL original
- f. Factura por el despacho actual

Se reclama el Acta de Inspección se firma y sella, y se presenta junto con la SAE al puerto.

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	69
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN		
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008

3. PROCESO DE EXPORTACIÓN TEMPORAL PARA PERFECCIONAMIENTO PASIVO.

1. Para obtener el permiso, para una exportación temporal para perfeccionamiento pasivo, se debe presentar en Dian:

- a. Solicitud ante DIAN de tiempo de permanencia en el exterior (máximo un año).
- b. Mandato.
- c. Factura.
- d. Copia declaración de importación
- e. El objeto por el cual va a ser exportada temporalmente la mercancía.

2. Se presenta para selectividad, y en caso de que la SAE sea seleccionada para inspección física, se solicita la movilización, se verifica quien es el inspector de turno y se hace la inspección con los siguientes documentos soportes:

- a. SAE o DEX Manual
- b. Mandato.
- c. Factura remisoría.
- d. Declaración de Importación original.
- e. Solicitud de tiempo de permanencia radicada (original).

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	70
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN		
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008

Se reclama el acta de inspección y se presenta junto a la SAE al puerto, después de recibida en el puerto y se envía a la naviera.

4. PROCESO DE EXPORTACION TERRESTRE

4.1 En la DIAN se debe presentar el formulario diligenciado de la Declaración de Exportación, formato manual de año en vigencia, con el mandato del cliente, factura y los vistos buenos, si requiere.

4.2 Se obtiene la selectividad.

4.2.2 En caso de que sea embarque directo se le entrega al transportador:

- a. Fotocopia actuada del Dex (firma y sello original de la Dian)
- b. Factura original.
- c. Certificado de origen.
- d. Carta de porte, elaborada por el transporte y firmada por el funcionario de Ascointer.

4.2.3 Si la mercancía se encuentra en zona primaria y sale para inspección física se verifica quien es el inspector, se hace la inspección con la SAE y los documentos soportes (ver proceso de exportación ordinaria [No.1.2.2.](#))

4.2.4 Si la mercancía se encuentra en zona secundaria, se solicita la inspección mediante oficio de la DIAN, junto con el SAE y los documentos soportes.

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 71	
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN		
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008

4.3 Una vez realizada la inspección se reclama en la DIAN una fotocopia del DEX actuado (es decir, con el No. De aceptación original, fecha y firma del funcionario de la DIAN).

Se le entrega al transportador una fotocopia del DEX entregado por la DIAN para que el transportador lo firme, junto con la Factura original, Certificado de origen y carta de porte, elaborada por el transporte.

5. PROCESO DE EXPORTACION AEREA

5.1 Si la exportación sale directo de Cartagena, se hace la SAE a través del MUISCA, se radica en la aerolínea para que le den la selectividad con los siguientes documentos:

- a. Factura
- b. Mandato
- c. Visto bueno si lo requiere

Y demás documentos de acuerdo a modalidad (ver Exportación ordinaria, reembarque y exportación temporal para perfeccionamiento pasivo)

5.1.1 Si sale embarque directo se procede a embarcar la mercancía.

5.1.2 Si sale para inspección física, se verifica quien es el inspector. Se moviliza la mercancía, se hace la inspección, se reclama el acta, se firma y se sella; y se le entrega un juego de copia de todos los documentos soporte al inspector y a la aerolínea.

5.1.3 Si es inspección documental se le entregan los documentos soportes al inspector, se reclama el acta de inspección, se firma y se sella Se presenta

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	72
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN			
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008	

nuevamente la SAE junto con el acta y el reporte de selectividad a la aerolínea con un juego de copia de todos los documentos soporte.

NOTA: En todos los casos es necesario realizar verificación antinarcoóticos. Esta debe ser solicitada por el exportador mediante oficio. También se hace entrega de 2 cartas de responsabilidad certificando que el embarque no contiene sustancias alucinógenas (una para la aerolínea y otra para la Policía Nacional), de igual manera se le entrega una copia del SAE. Después de realizada la verificación antinarcoóticos se reclama copia de la carta de responsabilidad diligenciada por la policía aeroportuaria.

5.1.4 Se reclama la guía aérea, la factura emitida por la aerolínea y la AE, con el sello de recibido.

5.1.5 Se debe reclamar certificación del embarque al funcionario de la DIAN, y se le entrega un juego de copia de todos los documentos de la exportación.

5.2. Si la exportación es en transito, se radica en la DIAN el formato manual del año en vigencia, junto con los documentos soportes. [Ver No.4.1](#)

5.3. Se obtiene la selectividad.

5.3.1 Si es embarque directo se hace entrega de la fotocopia actuada del DEX, por el funcionario de la DIAN, junto con un juego de fotocopias de todos los documentos soportes al funcionario de la aerolínea.

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 73	
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN		
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008

5.3.1 Si la selectividad es inspección física se verifica que los documentos hayan sido entregados al inspector del aeropuerto. Se moviliza la mercancía, se realiza la inspección, se reclama el acta de inspección, la fotocopia del Formato manual con los soportes y se le saca 2 juegos de fotocopias y se le entrega uno al inspector.

5.3.2 Si la selectividad es inspección documental se verifica quien es el inspector, el cual revisará todos los documentos soportes. Se reclama el acta de inspección, la fotocopia del Formato manual con los documentos de exportación, se le saca 2 juegos de fotocopias a estos documentos y se le entrega uno al inspector.

NOTA: en todos los casos se debe sacar fotocopia a la hoja correspondiente al exportador del formato manual. Esta copia se le entrega a la aerolínea después de actuada por funcionario de la DIAN.

5.3.3 Se reclama la guía aérea, la factura emitida por la aerolínea y fotocopia de la hoja de administración del DEX, con el sello de recibido.

5.4 Facturación del Servicio

Confirmado el embarque de la mercancía el jefe de exportaciones, pasara al Auxiliar de facturación la carpeta del DO con todos los documentos y soportes contables para que facture el servicio prestado por Ascointer Ltda. SIA.

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 74	
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN		
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008

5.5 Archivo de Documento

Facturado el servicio la Auxiliar de Facturación devolverá al Jefe de Exportaciones la carpeta para que archive los documentos según procedimiento Archivos de Documentos

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ⁷⁵	
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN		
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008

6. REGISTROS

Solicitud de Autorización de Embarque

Declaracion De Exportacion

Colilla solicitud inspección antinarcóticos (Sociedad Portuaria)

Acta inspección Aduanera (Física o Documental)

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 76
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN	
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002
FECHA : 29 de septiembre de 2008	

7. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES

La realización de este proceso da cumplimiento a:

- Decreto 2685 de 1999, con respecto a las obligaciones que tienen las Sociedades de Intermediación Aduanera en cuanto a la realización del servicio de exportación.

CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA

7.5.1 CONTROL DE PRODUCCIÓN Y ENTREGA DEL SERVICIO

La organización debe planificar y efectuar la producción y entrega del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, según corresponda:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto;
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo;
- c) el uso de equipo adecuado,

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	77
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN			
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008	

- d) la disponibilidad y uso de instrumentos de medición y monitoreo;
- e) la implementación de monitoreo y medición; y
- f) la implementación de las actividades de liberación, despacho y post - entrega.

En el Plan de Calidad de Exportaciones se definen las características a controlar en los puntos críticos del proceso, el método de control y las acciones en caso de no-conformidad, para hacer seguimiento al desarrollo de las actividades y posterior toma de decisiones.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La organización debe identificar, cuando sea apropiado, el producto por medios apropiados a través de la realización del producto.

La organización debe identificar la condición del producto respecto a los requisitos de medición y monitoreo.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto (ver 4.2.4).

NOTA En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio por el cual se mantiene la identificación y trazabilidad.

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 78	
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN		
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008

La organización controla y registra la identificación de cada orden de servicio de exportación a través de un número DO que lo da automáticamente Ctanet. Por medio de este número se da ingreso a toda la información referente a la orden de exportación en el sistema y se desarrollan todos los trámites relacionados con el mismo.

El estado del servicio se identifica mediante los documentos y registros que se encuentran en la carpeta que los contiene y que se maneja durante todo el servicio.

En la carpeta DO se permiten modificaciones de la información allí consignada, siempre y cuando se deje claro cual es la información correcta, se tache lo que no corresponde.

7.5.4 BIENES DEL CLIENTE

La organización debe cuidar los bienes del cliente mientras estén bajo el control de la organización o siendo usados por la organización. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes del cliente suministrados para su uso o incorporación en el producto. Cualquier bien del cliente que se pierda, deteriore o que se encuentre en otra forma que es inadecuada para su uso debe ser informado al cliente y deben mantenerse los registros (ver 4.2.4).

Nota: Los bienes del cliente pueden incluir propiedad intelectual

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 79	
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN		
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008

Tan pronto se reciben los documentos del cliente son verificados de acuerdo a lo definido en el plan de calidad y en caso de no ser adecuados se le notifica al cliente.

La organización protege los documentos relacionados con el proceso de exportación de acuerdo a lo definido en el procedimiento control de registros.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PRODUCTO

La organización debe monitorear y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del producto. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto, de acuerdo con las disposiciones planificadas (ver 7.1).

Debe mantenerse la evidencia de conformidad con el criterio de aceptación. Los registros deben indicar la persona que autoriza la liberación del producto (ver 4.2.4).

La liberación del producto y entrega del servicio no debe efectuarse hasta que todas las disposiciones planificadas (ver 7.1) se hayan completado satisfactoriamente, a menos que se apruebe otra cosa por una autoridad pertinente y hasta donde sea aplicable por el cliente.

En el Plan de Calidad se da seguimiento al proceso de exportación incluyendo los registros de las actividades de monitoreo.

En este plan se definen los vistos buenos y firmas para liberar las etapas que correspondan.

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	80
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN		
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008

8.3. CONTROL PRODUCTO NO CONFORME

La organización debe asegurar que el producto que no esté conforme con los requisitos del producto sea identificado y controlado para prevenir el uso o entrega no previstos. Los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme deben estar definidas en un procedimiento documentado.

La organización debe tratar el producto no conforme de una o más de las siguientes maneras:

- a) tomando acción para eliminar la causa de la no conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación, bajo concesión, por una autoridad pertinente, y cuando corresponda, por el cliente;
- c) tomando acción para limitar su uso o aplicación original previsto.

Deben mantenerse los registros de la naturaleza de las no conformidades y las acciones siguientes tomadas, incluyendo las concesiones obtenidas (ver 4.2.4).

Cuando se corrija el producto no conforme debe someterse a reverificación para demostrar conformidad con los requisitos.

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	81
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN		
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008

Cuando se detecte el producto no conforme después de la entrega o cuando se empiece a usar, la organización debe tomar acciones apropiadas a los efectos, o efectos potenciales de la no-conformidad.

El plan de calidad del servicio describe las disposiciones a seguir cuando en las diferentes etapas del proceso se presentan situaciones que generan o pueden generar no conformidades en el servicio. Estas son registradas por el responsable asignado en el plan de calidad o el del proceso en el formato “Registro de No Conformidades” y son enviadas al responsable de dar solución, cuando en la etapa que se esté controlando se especifique así. Una vez efectuado el tratamiento el registro es enviado al coordinador de calidad para su ingreso a la base de datos “Estadística no-conformidades”, para su análisis.

Las no conformidades detectadas por el cliente son tratadas de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento control de producto no – conforme.

La información sobre posibles incumplimientos con servicios ya prestados, por parte de la DIAN, es recibida por el Gerente, quien evalúa los registros correspondientes al servicio prestado y con ayuda de los responsables que participaron en dicho servicio, y si se requiere de un asesor jurídico, definen el tratamiento a seguir según lo dispuesto en el decreto 2685, el cual puede ser:

- Modificación a la Declaración de Exportación
- Declaración de corrección

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	82
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN		
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008

BIBLIOGRAFIA

- HAMM Karina Diseño de un manual de procedimientos administrativos de entradas y salidas de materiales importados.. www.monografias.com
- Manual Administrativo. Amador Juan P. www.elprisma.com
jamador@multivisionhn.net
- PALMA José. Manual de procedimiento. www.monografias.com
japmalaga@star.com.pe
- GONZÁLEZ Humberto (1999)
[http://www.manualdeprocedimientosadministrativosMPD/ 02/](http://www.manualdeprocedimientosadministrativosMPD/02/),
www.google.com
- AMAYA Correa Jailer. Manual de Normas y procedimientos.
www.elprisma.com
- DIAN
www.dian.gov.co
- Sistema de Gestion y Seguridad BASC Ascointer Ltda SIA.

ASCOINTER LTDA. – S.I.A. ASESORES COMERCIO EXTERIOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	83
PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN		
CODIGO: ASC-EXP	EDICION: 002	FECHA : 29 de septiembre de 2008

ANEXOS

Edición	Mejora	Fecha
002	Aprobación del documentos	17 de Octubre de 2008
REALIZO: MARLON RODRIGUEZ ARRIETA		APROBÓ: SOCRATES RODRIGUEZ
ESTUDIANTE		Gerente de operaciones
Firma:		Firma:

SISTEMA DE CALIDAD