


CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE OPERACIONES

Código: OP-D-03

Vigencia: Abril de 2012

Versión: 07

OBJETIVOS PRINCIPAL DEL PROCESO		INDICADORES DE GESTIÓN		LÍDER DEL PROCESO	
Gestionar las actividades necesarias para prestar los servicios de Agente de Aduanas, cumplimiento los convenios establecidos con los clientes, los legales aplicables y los de la organización.		• Cumplimiento Operaciones de Agenciamiento Aduanero (mensual)		Gerente Nacional de Comercio Exterior	
				PARTICIPANTES DEL PROCESO	
				Gerente sucursales, Auxiliares de Aduana, Tramitadores, Revisor Documental	
ENTRADAS	PLANEAR	IMPORTACIÓN		ACTUAR	SALIDAS
		HACER	VERIFICAR		
		1. Recepción de documentos (Factura comercial, documentos de transporte, lista de empaque, certificado de origen, certificados sanitarios). 2. Preinspección de mercancías. 3. Elaboración de la declaración de importación y de valor. 4. Incorporación de declaraciones en el programa de la DIAN. 5. Pago y Levante de declaraciones. 6. Retiro de mercancía. 7. Preliquidación para elaboración de factura. 8. Archivo de la documentación.	1. Documentación completa cumpliendo normatividad legal. 2. La preinspección cumpla con las descripciones mínimas aduaneras y que lo físico coincida con lo reportado en la documentación. 3. Verificar que la información de las declaraciones coincidan con los documentos soporte, cumplimiento de descripciones mínimas. 4. Veracidad de la información con respecto a los soportes. 5. Pagos completos, cumplimiento de tiempos. 6. Documentación completa para el retiro de la mercancía. 7. Cumplimiento de los acuerdos comerciales. 8. Documentación completa y cumpliendo la normatividad vigente.		
• Directrices y estrategias claras. • Necesidades de prestación de servicio de agente de aduanas, información de los negocios cerrados. • Documentos de transporte y factura comercial. • Normas legales y reglamentarias.	1. Disponibilidad de la información para dar inicio a la operación. 2. Programación para la realización de preinspecciones de mercancía. 3. Programación para la realización de auditorías de control.	EXPORTACIÓN		1. Emprendimiento de correcciones, acciones correctivas y preventivas según sea el caso. 2. Toma de acciones a partir del análisis de no conformes.	• Cumplimiento directrices y estrategias. • Servicios que cumplen los requisitos de los clientes, legales y de la organización. • Informes actualizados de estatus de la operación. • Necesidades de recursos. • Propuestas de mejoramiento.
		HACER	VERIFICAR		
		1. Recepción de documentos (Factura comercial y lista de empaque). 2. Elaboración declaración de la solicitud de autorización de embarque (SAE). 3. Inspección de antinarcóticos. 4. Elaboración autorización de embarque (AE). 5. Acompañamiento Inspección DIAN. 6. Preliquidación para elaboración de factura. 7. Archivo documentación.	1. Documentación completa cumpliendo normatividad legal. 2. Verificar correspondencia entre el SAE y los documentos soporte. 3. Correspondencia entre lo físico y la información contenida en la documentación. 4. Veracidad de la información. 5. Correspondencia entre lo físico y lo documental. 6. Cumplimiento de los acuerdos comerciales. 7. Documentación completa y cumpliendo la normatividad vigente.		
PROVEEDOR					CLIENTES
• Proceso Gerencial. • Proceso Comercial. • Clientes. • Entes reguladores.					• Proceso Gerencial. • Clientes. • Proveedores.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE OPERACIONES				Código: OP-D-03 Vigencia: Abril de 2012 Versión: 07
ENTRADAS	PLANEAR	IMPORTACIÓN EN PUERTO		ACTUAR	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> •Directrices y estrategias claras. •Necesidades de prestación de servicio de agente de aduanas, información de los negocios cerrados. •Documentos de transporte y factura comercial. •Normas legales y reglamentarias. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disponibilidad de la información para dar inicio a la operación. 2. Programación para la realización de preinspecciones de mercancía. 	HACER <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de documentos (Factura comercial, documentos de transporte, lista de empaque, certificado de origen, certificados sanitarios según aplique). 2. Apertura del D.O. 3. Solicitud de anticipo. 4. Reconocimiento de mercancías. 5. Elaboración de la declaración de importación y de valor. 6. Incorporación de la declaración de importación en el programa de la DIAN. 7. Pago y aceptación de la declaración de importación. 8. Solicitud de orden de despacho. 9. Archivo de documentación. 	VERIFICAR <ol style="list-style-type: none"> 1. Documentos completos y cumpliendo la normatividad aplicable. 2. Confirmar fecha llegada de la mercancía. 3. El valor solicitado cubra los gastos previsibles para el manejo de la mercancía. 4. Correspondencia entre lo físico y lo documental. 5. Verificar que la información de las declaraciones coincidan con los documentos soporte, cumplimiento de descripciones mínimas. 6. Cumplimiento de los requisitos de la norma aduanera. 7. Verificar sellos, registros del banco y número de aceptación de la declaración. 8. Documentos completos, levante correcto, programación por parte de la sociedad portuaria. 9. Documentos completos con número de aceptación y levante de la declaración de importación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emprendimiento de correcciones, acciones correctivas y preventivas según sea el caso. 	<ul style="list-style-type: none"> •Cumplimiento directrices y estrategias. •Servicios que cumplen los requisitos de los clientes, legales y de la organización. •Informes actualizados de estatus de la operación. •Necesidades de recursos. •Propuestas de mejoramiento.
PROVEEDOR	<ol style="list-style-type: none"> 3. Programación para la realización de auditorías de control. 			<ol style="list-style-type: none"> 2. Toma de acciones a partir del análisis de no conformes. 	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> •Proceso Gerencial. •Proceso Comercial. •Clientes. •Entes reguladores. 					<ul style="list-style-type: none"> •Proceso Gerencial. •Clientes. •Proveedores.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE OPERACIONES

Código: OP-D-03

Vigencia: Abril de 2012

Versión: 07

ENTRADAS	PLANEAR	EXPORTACIÓN EN PUERTO		ACTUAR	SALIDAS
		HACER	VERIFICAR		
<ul style="list-style-type: none"> •Directrices y estrategias claras. •Necesidades de prestación de servicio de agente de aduanas, información de los negocios cerrados. •Documentos de transporte y factura comercial. •Normas legales y reglamentarias. 	1. Disponibilidad de la información para dar inicio a la operación. 2. Programación para la realización de preinspecciones de mercancía. 3. Programación para la realización de auditorías de control.	1. Recepción de documentos (Factura comercial, documento de transporte, lista de empaque, cartas de responsabilidad, certificados de origen, reserva, certificados sanitarios según aplique). 2. Abrir D.O. 3. Elaborar ingreso de la mercancía al terminal marítimo. 4. Elaborar solicitud de autorización de embarque. 5. Ingreso de la mercancía. 6. Elaboración del documento de transporte. 7. Entrega de documentos a la agencia naviera. 8. Confirmación de embarque. 9. Certificación del embarque. 10. Solicitud de facturación. 11. Archivo de documentos.	1. Documentación completa y cumpliendo la normatividad aduanera. 2. Confirmación fecha llegada de la mercancía y motonave. 3. Documentos diligenciados con la información correcta (Carta de responsabilidad, reserva, orden de ingreso). 4. Documentación sea coherente con lo físico. 5. Cumplimiento de los tiempos de presentación de la documentación, vehículo esté programado en fila. 6. Diligenciamiento correcto de la documentación. 7. BL elaborado, declaración de exportación autorizada, precintos correctos. 8. Buque programado, facturas servicios portuarios cancelados. 9. Verificar que la agencia naviera registre el manifiesto de carga en el sistema de la DIAN. 10. Verificar que se tengan todos los soportes. 11. Documentación completa.	1. Emprendimiento de correcciones, acciones correctivas y preventivas según sea el caso. 2. Toma de acciones a partir del análisis de no conformes.	<ul style="list-style-type: none"> •Cumplimiento directrices y estrategias. •Servicios que cumplen los requisitos de los clientes, legales y de la organización. •Informes actualizados de estatus de la operación. •Necesidades de recursos. •Propuestas de mejoramiento.
PROVEEDOR					CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> •Proceso Gerencial. •Proceso Comercial. •Clientes. •Entes reguladores. 					<ul style="list-style-type: none"> •Proceso Gerencial. •Clientes. •Proveedores.
DOCUMENTOS DE SOPORTE		DATOS Y REGISTROS	REQUISITOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> •Reconocimiento de mercancías ciudades del interior. •Reconocimiento de mercancías en puerto. •Nacionalización de mercancías de importación marítima. •Exportación aérea. •Nacionalización de mercancías de importación aérea. •Exportación marítima. •Manual integral de Calidad y Seguridad. •NTC ISO 9.001:2.008/ Norma NTC ISO 28000:2008 		Los registros utilizados en este proceso se describen en la matriz control de registros correspondiente.	Requisitos del cliente. Requisitos legales: Decreto 2685:1999; Decreto 2101:2.008; Resolución 4240:2.000; Decreto 2883 de 2.008, Resolución 87760:2.009. Resolución DIAN 8571 de 2010. Decretos 4114 y 4115 de noviembre 5 de 2010. Requisitos de la norma ISO 9001:2008: 4, 5.2, 5.5.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3. De la organización: cumplir los requisitos establecidos en la documentación de los sistemas de gestión. Norma NTC ISO 28000:2008: 4.1, 4.2, 4.3, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.4, 4.3.5, 4.4, 4.4.1, 4.4.2, 4.4.3, 4.4.4, 4.4.5, 4.4.6, 4.4.7, 4.5, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, 4.5.4, 4.5.5, 4.6.		Equipos de oficina (computador, impresora, proyector de video, papelería). Tecnologías de información y comunicación (Internet, Outlook). Software (Paquete Office) Personal capacitado.

Aprobó: Jaime Cortes W - Vicepresidente Administrativo