

**Proceso de Control Documental en el Área Operativa de Exportaciones de la Empresa Msl
de Colombia Ltda en el Puerto de Cartagena y Buenaventura.**

Natalia M. Castrillón

Fundación Universitaria del Área Andina

Trabajo de Grado

17 de marzo de 2020

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	4
2.1.	HISTORIA.....	4
2.2.	. MISIÓN	4
2.3.	VISIÓN	5
2.4.	VALORES CORPORATIVOS.....	5
2.5.	POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	5
2.6.	POLÍTICA DEL DEPARTAMENTO OPERATIVO	6
2.7.	POLÍTICA DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL.....	7
2.8.	POLITICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	7
2.9.	PORTAFOLIO DE PRODUCTOS.....	7
2.10.	MERCADO QUE ATIENDE	8
3.	DESCRIPCION DE LA UNIDAD DE NEGOCIO DE LA EMPRESA MSL DE COLOMBIA	8
4.	DESCRIPCION DEL PROBLEMA	9
5.	OBJETIVO GENERAL.....	9
6.	OBJETIVO ESPECIFICO	9
7.	DESARROLLO DEL PROYECTO	10
2.11.	FALENCIA PROCESO DOCUMENTAL.....	16

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es realizado para la compañía MS DE COLOMBIA LTD con el fin de analizar una falencia a nivel operativo de exportaciones que se está presentando y proponer una herramienta de mejora, por lo anterior en el tiempo que se presentó la pasantía se pudo evidencia que la empresa cuenta con indicadores de control de procesos que ya están controlados es decir no están mejorando ningún proceso, puesto que los indicadores creados ya lograron controlar los errores anteriores presentados en la operación que básicamente estaban siendo reflejados en cargar la documentación en un programa operativo para el empresa maneja llamado *FENIX* en donde se registra toda la cadena logística de las importaciones y exportaciones en modo marítimo y aéreo.

De acuerdo a lo anterior lo que buscamos con el análisis realizado a la compañía en 6 meses en diseñar un proceso de control documental para los exportadores que busquen los servicios de la compañía, con el fin de optimizar los tiempos y reducir los sobre costos que pueden generar las demoras a nivel documental en los exportadores, esto debido a que si llegan a los puertos de salidas sin las documentos y las actualizaciones necesarias para poder realizar una exportación, la carga no podrá ser considerada para poder embarcar en el consolidado requerido, lo que puede generar que el consolidado total se pierda, y se daba dar *ROLL OVER* (utilizar la siguiente motonave) para la siguiente motonave, e incurrir en bodegajes y extra costos, que se pueden prevenir desde el momento de recibir la reserva con un indicador de control documental.

2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

2.1 MSL DE COLOMBIA LTDA

2.1. HISTORIA

Msl de Colombia LTDA, es una empresa internacional especializada en la consolidación de mercaderías desde y hacia el mundo, con más de 15 años de experiencia en el mercado, ubicada en 13 pises líder en Latinoamérica, su casa matriz está ubicado en argentina.

Dispone de oficinas propias en la región de influencia, red mundial de agentes y alianzas estratégicas, que garantizan la distinción del servicio exclusivo para agentes de carga. Brindando soluciones personalizadas, y adecuándose a las necesidades de los clientes en todos sus rangos de negocios.

2.2. . MISIÓN

MSL DE COLOMBIA LTDA, trabajamos para ofrecer a nuestros clientes herramientas confiables para el manejo de carga de importación y de exportación garantizando a nuestros clientes un servicio eficiente bajo estándares de calidad y seguridad, cumpliendo nuestra misión desde una organización en red con bases-arraigadas en varios países de América latina siempre con la neutralidad como principio fundamental y nuestro valor agregado

2.3. VISIÓN

En MSL DE COLOMBIA LTDA, al 2025 seguirá posicionada entre las más reconocidas empresas líder de la cadena, aplicando estrategias que le permitan un constante posicionamiento en el mercado y la mejora continua en todos sus procesos, siempre obteniendo una mejor participación; seguiremos siendo aliados que lidere el compromiso que los servicios enfocados en calidad, agilidad, tecnología, seguridad, y valores corporativos para ayudar a nuestros asociados de negocio a alcanzar sus metas y objetivos

2.4. VALORES CORPORATIVOS

La compañía ha creado una cultura corporativa que la caracteriza por ser una organización con un alto sentido de pertenencia con sus colaboradores, alcanzando los siguientes valores corporativos:

- Neutralidad
- Innovación
- Lealtad
- Creatividad
- Trabajo de equipo
- Respeto
- Experiencia
- Compromiso

2.5. POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

MSL de Colombia LTDA establece la implementación y el desarrollo de un programa de salud ocupacional, el cual va encaminado a velar por el bienestar físico, mental, social de los trabajadores ofreciendo lugares de trabajo seguros y adecuados; minimizando la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades para el bien de la empresa y de los trabajadores.

Los parámetros por cumplir son:

- Cumplir todas las normas cuanto a salud ocupacional
- Mantener el bienestar de los trabajadores
- Utilizar los elementos de protección personal
- Todos los trabajadores son responsables de su seguridad
- Reuniones contantes verificando información sobre como está el empleado y si sus condiciones de trabajo son optimas

2.6. POLÍTICA DEL DEPARTAMENTO OPERATIVO

Se compromete en brindar excelente servicio a los clientes y proveedores garantizando un buen manejo de la información basándose en los procedimientos internos y asegurando una adecuado manipulación en la documentación; para mantener la confiabilidad de la información evitando la alteración y filtración de la misma, logrando un comercio internacional seguro.

2.7. POLÍTICA DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL

Se compromete a tener un gran sentido de pertenencia con la compañía basándose en ética y en los valores de cada uno de sus comerciales.

Conservando el control sobre los clientes y aplicando la participación en seguridad y buen manejo de los negocios, será el pionero y haciendo uso de su conocimiento, manejo y utilización de herramientas evaluado situaciones críticas

2.8. POLITICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Se compromete a garantizar la exactitud y la seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras: cuidando que dicha contabilización se realice con documentos comprobatorios, originales y cumplido con los registros administrativos con respecto a la contabilidad y al igual con la legislación y el reglamento que nos regula.

2.9. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

MSL DE COLOMBIA LTDA atiende toda la cadena logística con servicio de importación y exportación modo marítimo y aéreo, adicional a eso presta servicios de transporte terrestre de la mano de la empresa Aduanamientos quien se encarga del traslado de la mercancía al puerto correspondiente más todo el trámite adunareno al que haya lugar.

2.10. MERCADO QUE ATIENDE

MSL DE COLOMBIA LTDA trabaja con todas las agencias de carga internacional, es decir no trabaja con exportadores directos, su nicho de mercado en la cadena logística se enfoca en las agencias de carga que buscan consolidar con los demás exportadores hacia un destino determinado, de acuerdo a lo anterior, las características de las empresas que atiende la compañía son empresas intermediarias entre el cliente directo, es decir, el exportador y las agencias de carga internacional que buscan como se mencionó en líneas anteriores consolidar la carga, esta figura es muy utilizada con las empresas que sus cliente directos no tienen el volumen suficiente para sacar un contenedor completo a un destino determinado y sale más económico consolidar la carga con otros exportadores hacia un mismo destino.

3. DESCRIPCION DE LA UNIDAD DE NEGOCIO DE LA EMPRESA MSL DE COLOMBIA

En la compañía MSL DE COLOMBIA LTDA desempeñe el cargo de Auxilia Operativo en donde tuve la oportunidad de manejar dos tráficos de exportación, Buenos Aires y Veracruz en todo su proceso, adicional a esto prestaba apoyo a mis compañeras con temas netamente operativos como: abrir carpetas en *FENIX* (sistema operativo de la compañía para los procesos de exportación, importación en el modo marítimo aéreo) montar los prealertas de las cargas que iban para determinado destino, realizar las reservas de los tráficos con las diferentes línea navieras, liquidar bodegajes de una operación de consolidación.

4. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Controlar las gestiones a tiempo de la entrega documental por parte de los clientes, para evitar el *roll over* de la mercancía toda vez que el mismo se dé por la documentación requerida para consolidar la carga en MSL COLOMBIA LTDA bien se en SOCIEDAD PORTUARIA DE BUENAVENTURA o en CONTECAR.

5. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un proceso de control en las exportaciones de la empresa MSL DE COLOMBIA que permita generar una inspección oportuna para evitar el *rollover* de las mercancías, y poder dar estricto cumplimiento a los clientes en el tráfico de exportación deseado y evitar extra-costos con los bodegajes que este proceso generar

6. OBJETIVO ESPECIFICO

- Describir el proceso actual de exportación de la empresa MSL DE COLOMBIA con el fin de dar a conocer las etapas de este.
- Identificar las falencias del proceso de exportación en cuanto al tema documental en el puerto de Cartagena Contecar y en Sociedad Portuaria de Buenaventura
- Detallar las posibles alternativas de mejoras para evitar contratiempos documentales ofreciendo a los clientes de MSL DE COLOMBIA estricto cumplimiento en los tiempos ofrecidos, lo que genera en términos generales fidelización de cliente actual.

7. DESARROLLO DEL PROYECTO

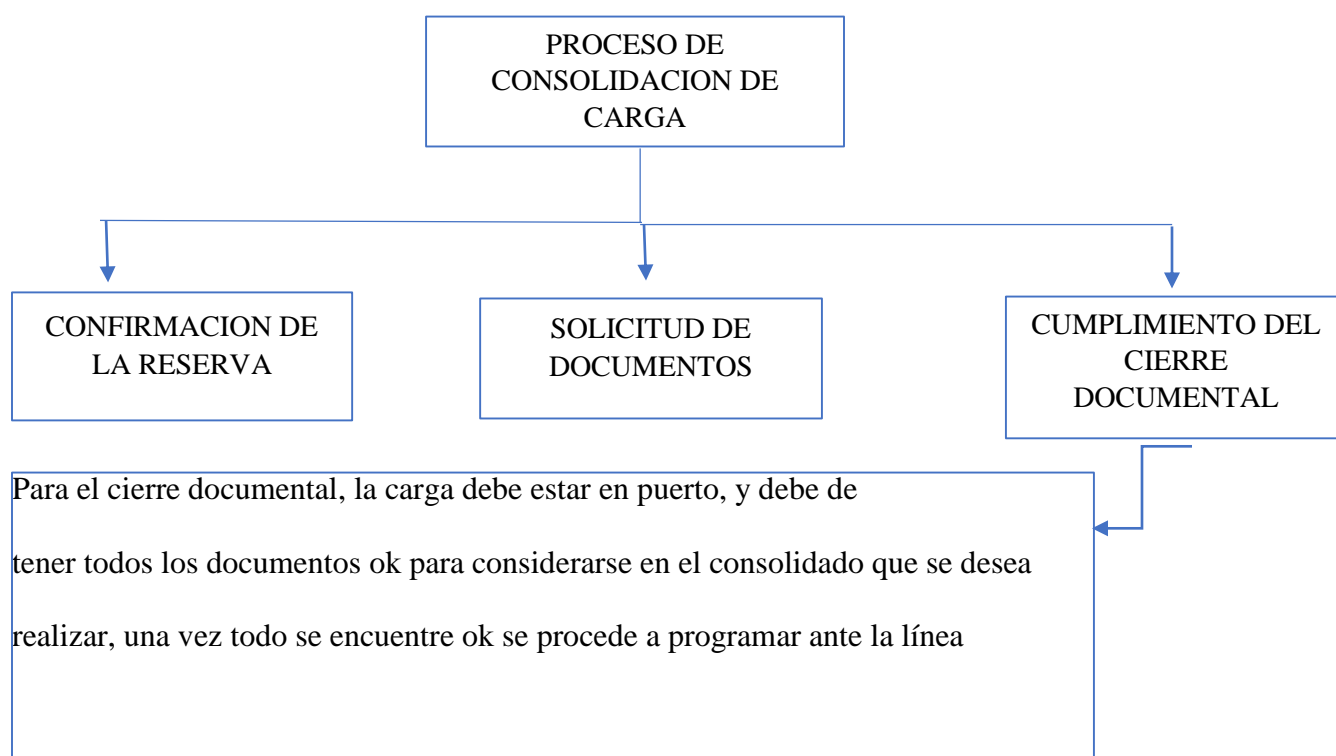
Conforme a los estudios realizados de la importancia de la aplicabilidad de los indicadores de control en las compañías, podemos indicar que son fuente fundamental para la toma de decisiones en una organización, puestos que por medio de ellos se logran identificar las falencias de manera precisa y en el momento adecuado, puesto que, al corto plazo se identifican los hechos y se realiza la retroalimentación con el fin de que al largo plazo los estándares de margen de error sean cero, logrando así obtener un aumento significativo en la eficiencia, eficacia y productividad de la organización.

Este proyecto se realizará con el fin, de diseñar un proceso de control documental de la consolidación de la carga, analizando con qué frecuencia la mercancía es roleada por factores externos de la operación, es decir por el incumplimiento a nivel documental por parte del cliente que impida que MSL DE COLOMBIA cumpla con la salida estipulada.

Lo anterior con el fin de evitar costos adicionales como lo son los bodegajes y contar con los m³ exactos para retirar el contenedor indicado para la operación, lo que ayudara a la compañía a evitar sobre costos y tener una operación más rentable por cada consolidación que se realice.

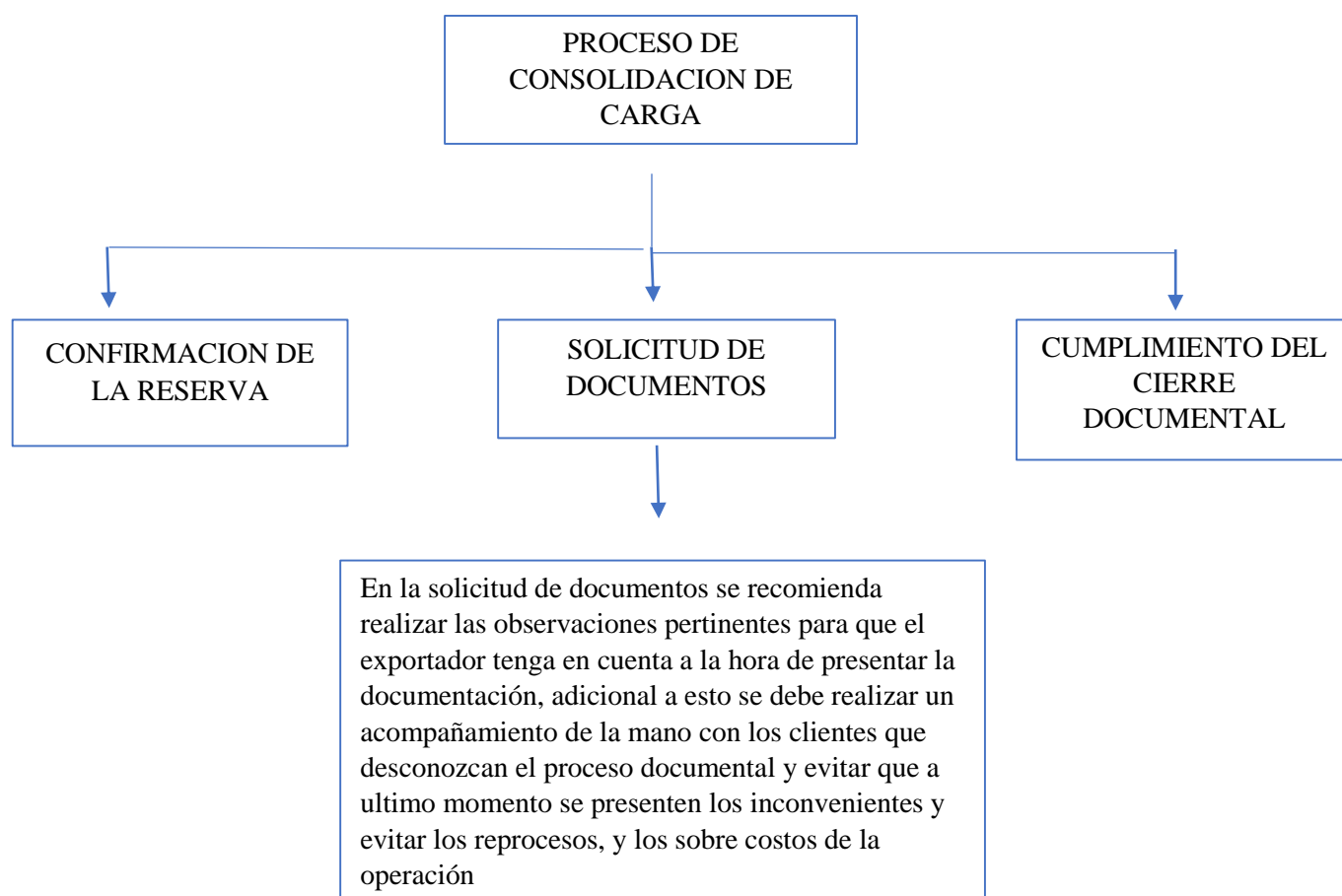
De acuerdo a la anterior es importante mencionar el proceso de consolidación de la carga para diferente destino y donde se evidencia falencia por parte del exportador que genera retrasos en las operación, si bien es cierto la primera fase de la cadena logística de la compañía MSL de Colombia LTDA es la reserva que le realiza un agente de carga internacional para determinado tráfico de exportación, en ese momento quizás no tan exacto se indican los metros cúbicos que se

desean reservar y el tipo de carga que se dese transportar, esto es importante debido a que las tarifas varían, dependiendo si son alimentos, carga general, carga general no apilable, o carga peligrosa, ahora, una vez lista la reserva con la información necesaria se traslada el proceso al área operativa quien son los encargados de velar por que la operación y e consolidado salga como previsto en sus itinerarios, pero ahora, también está en manos del exportado, lo primero que este último debe de hacer es transporta la carga al puerto de embargue requerido, con la documentación al día según el tipo de carga, se presenta que por el puerto de Contecar Cartagena las cargas son **ROLLEADAS** (*ROLL OVER pasar a la siguiente salida, la siguiente motonave*) con frecuencia por el incumplimiento de los exportadores para entregar la carga a puerto el día del **CUTT OFF** (cierre de las operaciones con la empresa) lo que genera que los metros cúbicos inicialmente reportados para una salida no sean los mismo con los cuales el contenedor salga lo primero que se le envía al puerto es un status del cierre documental, es decir con lo que se cuenta reservado para el día del cierre.



naviera el contenedor de 20ST o 40 HC con el que se realizara la salida.

El problema se evidencia una vez la carga se encuentra en el puerto, en muchos casos cuando se están realizando el llenado de la unidad. Lo anterior debido a que son documentos que se generan solo cuando la carga ingresa a puerto y ahí es cuando es claro que el exportador reporto un numero de mal en los documentos bien sea en piezas o peso lo que generaría retrasos en el proceso de consolidación.



El siguiente cuadro relaciona los puntos básicos que se le informan al puerto bien sea a Contecar o a sociedad portuaria de Buenaventura:

MN:	Bomar Juliana 2012S	NAVIERA:	HAPAG LLOYD COLOMBIA LTDA								
CUTT OFF:	31/03/2020	ETD:	08/04/2020								
ROE	CLIENTE	SHIPPER	ROE EXT	CANTIDAD	PESO	M3	PRODUCTO	DESTINO FINAL	MEDIDAS	AGENCIA DE ADUANAS	OBSERVACIONES
24427	LOGISTICA FACIL S.A.S	ICOBANDAS	ORIGEN	1 ROLLO	287	2,92	BANDA TRANSPORTADORA	Rio Haina	200*100*120	AGECOLDEX S.A.	
24446	SCHRYVER DE COLOMBIA S A S	SCHRYVER DE COLOMBIA S A S	ORIGEN	3 PACKAGE	3180	4,32	QUIMICO NO IMO	Caucedo		SIACEA cristian.tob	
24455	Cliente de Transb	JAS FORWARDING MEXICO SA DE CV CALLE EJERCITO NACIONAL	TRANSBOR DO GDL20804	6 PACKAGE	72,72	0,83	6 PACKAGES S.T.C. REFACCIONES PARA INDUSTRIA EOLICA	Santo Domingo			
24456	Cliente de Transb	JAS FORWARDING MEXICO SA DE CV CALLE EJERCITO NACIONAL NO. 453 PISO 8	TRANSBOR DO GDL20885	2 CARTON	26,5	0,184	2 CARTONS S.T.C. REFACCIONES PARA INDUSTRIAS EOLICA HS CODE: 40169399, 73269099	Santo Domingo			
24457	Cliente de Transb	JAS FORWARDING MEXICO SA DE CV CALLE EJERCITO NACIONAL	TRANSBOR DO GDL20876	4 PALLET	102,9	0,27	4 PALLETS S.T.C. REFACCIONES PARA INDUSTRIA	Santo Domingo			
24458	Cliente de Transb	KUEHNE + NAGEL SERV. LOGIST. LTDA.	TRANSBOR DO	1 CARTON BOX	98,5	1,07	01 CARTON BOX (WOODEN PACKAGE:				
					3768	9,594					

(COLOMBIA, 2020)

En el anterior cuadro se relaciona la motonave en la cual estima zarpar las cargas el número de viaje el cutt off documental y el estimado de zarpe de la motonave, adicional a lo anterior el ROE es el número que le asigna a los clientes que realizan una reserva y ese número será el referente para toda la operación, el cliente con el que la compañía está trabajando se especifica si es un roe del exterior, es decir si la operación fue cerrada por un agente en destino, la cantidad de bultos que se van a transportar el peso los metros cúbicos que estos son claves para el proceso de exportación porque son los que me indican que contenedor vamos a solicitar a la línea naviera para embarcar todas las cargas que van para el mismo destino, el destino final, porque los destino tiene conexiones, es decir si el destino es colon, Panamá pero de ahí sale para Callao Pero, se debe de identificar, las medidas de la carga aunque estas generalmente vanean, en los puerto de Colombia no pesan las cargas pero si las miden en el momento de realizar el llenado del contenedor y por ultimo relacionan la agencia de aduana con la que el cliente está

trabajando y esta supremamente necesaria conocerla, puesto es quien deberá estar pendiente de todo el proceso ante el puerto.

La información anterior es suministrada a puerto un día antes del cierre documental para que los compañeros en puertos estén enterados de las cargas que irán a ingresar un vez nos encontramos en cierre es uno de los dos momentos en que nos damos cuenta con que carga contamos y con cual no, en este punto las cargas pueden presentar retrasos para el ingreso a puerto, lo que por lo general piden extensión al cierre, es decir que se les permita radicar la documentación un día después, que documentos se deben radicar?

- SAE y Selectividad (Formato PDF directamente de sistema MUISCA) HAPAG LLOYD COLOMBIA 900.298.043-0
- Radicado de puerto
- Carta de responsabilidad con sello de antinarcóticos (**en caso de que la disposición de la carga lo requiere**)
- Draft del HBL con información completa (shipper, consignee, notify y descripción).
- Planilla de descargue
- Factura comercial y lista de empaque
- Dimensiones de los bultos Largo, Ancho, Alto y marcas
- Consecutivo VUCE (**Solicitud firmada del VUCE *PDF***)
- Estado de la solicitud de inspección del VUCE que lea **CONSISTENTE**.

Y es ahí en donde se empiezan a presentar los inconvenientes por el puerto de Cartagena el *roll over* de las cargas se da con frecuencia por incumplimiento de los clientes al cierre

documental al momento de ingresar la carga a puerto, por sociedad portuaria de buenaventura, tiene un sistema adicional que se llama NAVES (que es el cual los exportadores deben de registra toda la información de su exportación) adicional a eso generalmente el VUCE (ventanilla única de comercio exterior)

No esta actualiza y no lee consistente ejemplo:

Solicitudes inspección

En el momento de exportar la consulta a formato .XLS se incluirán como máximo 2000 registros

Solicitud inspección	Fecha radicación	Estado solicitud inspección	Tipo Operación	Lugar embarque	Lugar inspección	Declarante	Entidades inspeccionan	Certificados sanitarios	Contenedor
1195994	2020-03-30	Consistente	Consolidado	Terminal De Contenedores De Cartagena S.A. Contecar S.A.	Terminal De Contenedores De Cartagena S.A. Contecar S.A.	AGENCIA DE ADUANAS COMERCIO EXTERIOR ASESORES S.A.S NIVEL 1			
Número servicio	Estado número servicio	SAE	Selectividad PONAL	Selectividad DIAN	Selectividad ICA	Selectividad INVIMA			
202420285	Consistente	Ver detalle		Sin inspección física					

« Primero < Anterior 10 ▾ Siguiente > Ultimo »

Exportar XLS Exportar PDF

Fuente: (DIAN, 2020)

Y eso lo debe de anexar todas las agencias de cargas que pretendan hacer una exportación, no deben de olvidar que los documentos deben de ser actualizados para poder realizar una operación internacional, que debe ser conocimiento básico de todos los exportadores, pero el resultado es que las cargas y un consolidado se ve afectado por los documentos desactualizados que presentan los clientes.

De acuerdo lo anterior y envista de que la compañía no tiene controles documentales que permitan identificar exportadores que aún no tenga la documentación actualizada lo que genera retrasos, demoras y sobrecostos, esto debido a que si por casualidad esa carga con la que se

contaba era la carga base del consolidado, es decir la carga con un número superior en metros cúbicos y no puede salir es posible que las demás cargas que están ahí tampoco se puedan embarcar por que la compañía se irá a pérdidas retirando un contenedor de 20 ST para transportar menos de 10m3.

- **FALENCIA PROCESO DOCUMENTAL**

Realizando un análisis de las causas del *rollover* de la carga en los diferentes puertos con los que trabaja la compañía, se evidencia que en la mayoría de los casos es causado por no realizar la actualización del *VUCE*, por manifestar mal el peso o número de piezas en la *SAE* lo cual ocasiona graves consecuencias en el proceso de exportación puesto que manifestar un peso o número de piezas mal en el momento de realizar un *SHIPPIN INSTRUCTION* puede acarrear multas y/o sanciones perjudiciales para la compañía, por lo anterior se busca realizar un proceso de control eficiente y efectivo que permita evidenciar los factores mencionados con anterioridad, lo que solo se puede evidenciar en el momento en que la agencia de carga radica la documentación en el cierre documental, es decir cuando la carga ya esta en puerto y mal manejo de la documentación ocasiona que la carga no salga en los itinerarios inicialmente programados y se eleve el costo de bodegajes hasta que el exportador corrija los errores documentales que no permitieron el flujo normal de la operación, y estos reprocesos generan varias consecuencia iniciales en el proceso como lo es la disminución en los metros cúbicos, la cancelación de una salida, y el aumento de bodegajes. Esto se traduce en un aumento de los costos que posiblemente se pudieron evitar con un manejo diferente en la documentación de la operación.

- **PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DOCUMENTAL**

La compañía actualmente no cuenta con un seguimiento oportuno de la entrega documental, solo hasta el momento del cierre, lo cual no garantiza que el exportador cumpla a

cabalidad con lo requisitos fundamentales para realizar una exportación, se recomienda a la compañía implementar un proceso de control documental que logre verificar el estado de los mismo antes de que la carga llegue a puerto, y para lograr que este proceso sea exitoso lo ideal es que por medio de los agentes de cargas se alerte con anterioridad de las implicaciones que tiene el mal manejo documental de la carga y las consecuencias que el mismo acarrear en donde se exprese que los costos adicionales en los que incurra la carga por errores manifestados en los documentos serán asumidos por el exportador, exigir a clientes que la carga debe de ingresar a puerto un día antes del previsto por la campaña para tener tiempo de corregir los errores presentados y poder cumplir con la salida de la carga estipulada en los itinerarios, con la intención de reducir los costos de bodegajes

Lo anterior se resume en realizar un seguimiento y un acompañamiento más cercano con cada cliente con el propósito de lograr el objetivo a cabalidad, sin aumentar los costos y lograr una fidelización con el servicio que presta la compañía.

REFERENCIA

(COLOMBIA, s.f.)<https://www.mslcorporate.com/Oficinas/Colombia>

(OPERACIONES, s.f.)<https://www.funcionpublica.gov.co/> Taylor, funcion publica , s.f.

(INTERNACIONAL, s.f.)[Opinión: Logística internacional y aduanas | América Retail](#)

(EMPRESARIAL, s.f.) <https://encolombia.com/economia/empresas/>

(GESTION, s.f.)[AENOR - Certificación Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud](#)

[Marketing y Comercial: El Departamento de Ventas - Roldós Blog](#)