

**MANUAL DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE EXPORTACIÓN EN EL
ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR DE TURBADUANA S.A.S. SANTA MARTA**

MARLY MARCELA MOLINA VILLALOBOS

GISELA CHIQUINQUIRÁ RODRÍGUEZ ESCALANTE
Profesional en Comercio Exterior
Magíster en Gerencia de Mercadeo
Tutora

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, EMPRESARIALES Y CONTABLES
X SEMESTRE
OCTUBRE 27 DEL 2019

**MANUAL DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE EXPORTACIÓN EN EL
ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR DE TURBADUANA S.A.S. SANTA MARTA**

MARLY MARCELA MOLINA VILLALOBOS

**Trabajo realizado para aprobar el área de Prácticas Profesionales como requisito
para optar al título profesional de Negociador Internacional**

GISELA CHIQUINQUIRÁ RODRÍGUEZ ESCALANTE
Profesional en Comercio Exterior
Magíster en Gerencia de Mercadeo
Tutora

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, EMPRESARIALES Y CONTABLES
X SEMESTRE
OCTUBRE 27 DEL 2019

CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	7
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	8
2.1 ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES	8
2.2 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.....	11
2.2.1 Historia.....	11
2.2.2 Misión.....	12
2.2.3 Visión.....	12
2.2.4 Valores	12
2.2.5 Organigrama de la sucursal de la empresa y número de trabajadores	12
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO.....	13
3.1 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.....	13
3.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS	13
4. PROPUESTA.....	14
4.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA	14
4.2 DIAGNÓSTICO.....	14
4.3 PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
4.4 JUSTIFICACIÓN.....	14
4.5 OBJETIVO GENERAL	15
4.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
4.7 REFERENTES TEÓRICOS.....	15
4.7.1 Marco Conceptual del transporte marítimo.	15
4.7.2 Importancia del Agente Marítimo.....	16
4.7.3 El proceso de mejora continua y el modelo PDCA o PHVA	17
4.8 PLAN DE ACCIÓN	18
4.9 RESULTADOS OBTENIDOS	25
5. AUTOEVALUACION	27
6. CONCLUSIONES	28

7. RECOMENDACIONES GENERALES.....	29
BIBLIOGRAFÍA	30
ANEXOS	31

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Análisis AMFE.....	20
Tabla 2. Análisis AMFE Agencia Marítima Turbaduana S.A.S.....	22
Tabla 3. Plan de Acción Agencia Marítima Turbaduana S.A.S.....	24
Tabla 4. Reporte de errores en diligenciamiento de documentos.....	25
Tabla 5. Reporte de procesos marítimos con petición de correcciones en BL.....	25
Tabla 6. Procesos marítimos con cierres documentales sin novedades o riesgo de Sanción.....	26

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama Turbaduana S.A.S. sucursal Santa Marta.....	12
Figura 2. Círculo de Deming o Ciclo de Mejora Continua.....	18

1. INTRODUCCIÓN

El siguiente proyecto de prácticas profesionales se realizó enfocado en la Agencia Marítima Turbaduana S.A.S. Santa Marta, donde la autora se encuentra laborando actualmente con el cargo de Auxiliar de Comercio Exterior. El proyecto buscará identificar los errores más comunes durante el proceso documental de exportación tales como revisión de los Bill of Lading (BL) o Conocimientos de Carga y los Manifiestos de Carga, los cuales son los documentos de trabajo que mayor índice de errores presenta cada mes y a la vez uno de los más importantes. Para esto se utilizará el método planificación AMFE, el cual es bastante efectivo para identificar áreas críticas y posteriormente, sobre los resultados, hacer las correcciones, sugerencias y recomendaciones.

En consecuencia, el presente trabajo está enmarcado bajo el régimen de exportación en Colombia, dicho régimen encierra toda la normatividad a la que se debe regir cualquier Agente Marítimo para realizar un proceso de exportación consagrados en el Libro Quinto, Capítulo II, Título III del Código de Comercio Colombiano (1971), con sus normas complementarias y en el Decreto 1165 del 02 de Julio del 2019 que rige lo correspondiente al Comercio Exterior en Colombia.

Asimismo, el desarrollo de este trabajo de investigación resulta relevante debido a que en la Agencia Marítima Turbaduana S.A.S se ha detectado una tasa considerable de errores y correcciones fuera de la fecha de corte (Cut Off) en el diligenciamiento de los BL por parte de la Auxiliar de Comercio Exterior en primera instancia y/o del Director Regional de Comercio Exterior de la compañía en segunda instancia. Este tipo de equivocaciones no solo perjudican a la empresa Turbaduana por la posibilidad de ser sancionada por la DIAN sino también por la relación con los clientes que ejercen como mandantes.

Sin embargo, aun cuando la Analista de Comercio Exterior posee experiencia en el manejo de las funciones a su cargo, no existe un manual de procedimientos formal que ayude a explicar las particularidades de cada proceso de exportación, lo cual da lugar para interpretaciones erradas de las fases que se adelantan por parte de los actores intervinientes en la elaboración de los BL principalmente, a saber, la Agencia de Aduanas, el Armador y la compañía naviera. Igualmente, se presentan retrasos en la confirmación de la información definitiva que quedará sentada en los BL, lo cual origina que se deban hacer correcciones en este documento relacionados con las cantidades de carga, número de contenedores, entre otras cuestiones.

En vista de lo anterior, el proyecto está dirigido al grupo del Área de Comercio Exterior de la Agencia Marítima Turbaduana S.A.S en la ciudad de Santa Marta, con proyección a ser replicado en la sucursal de Medellín, a los estudiantes del programa de Negocios Internacionales de la Universidad del Magdalena y a todas las personas que ocupan los cargos de Auxiliares de Comercio Exterior o su homólogo en las distintas agencias marítimas de Colombia.

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Turbaduana S.A.S. es una empresa de servicios de agenciamiento marítimo, fundada en 1975, con más 44 años de experiencia en soluciones de agenciamiento marítimo, logístico y portuario para satisfacer las necesidades de transporte en procesos de comercio exterior desde Turbo, Apartadó, Carepa, Necoclí, Nueva Colonia, Zungo en Urabá, Cartagena y Santa Marta, Colombia con destino Norte América, Norte de Europa, Mediterráneo, Medio Oriente, Asia y Rusia (Turbaduana, 2019a).

Dentro de los servicios que presta Turbaduana S.A.S. se encuentran:

- a) Trámites Marítimos: los cuales se refieren a la Coordinación de actividades relacionadas con la estadía del buque de bandera colombiana o extranjera en puerto colombiano, ajustado al itinerario del buque, los cuales incluyen los trámites ante las autoridades marítimas, aduaneras, seguridad, sanidad y operación portuaria para el arribo de buque en puerto.
- b) Trámites Portuarios: Los cuales aluden a la realización de todos los trámites relacionados con el manejo de la carga en el puerto, en coordinación estrecha con el agente de aduanas, logístico y/o de carga, lo cuales incluyen:
 - La gestión en el proceso logístico de la mercancía durante su estancia en el puerto.
 - La coordinación de cargue y descargue de la mercancía.
 - La gestión y coordinación para asignación de contenedores.
 - Todo lo relacionado al adecuado manejo de su carga en puerto.
- c) Soluciones de logística
- d) Asesoría Marítima y Portuaria: Brinda asesoría técnica y legal para que los procesos de transporte en comercio exterior se realicen dentro del marco de la legislación marítima y aduanera, con el fin de que los tramites sean finalizados de manera eficiente.

2.1 ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES

Como ya se ha mencionado, Turbaduana es una empresa de servicios de agenciamiento marítimo, fundada en 1975, con más 44 años de experiencia en soluciones de agenciamiento marítimo, logístico y portuario para satisfacer las necesidades de transporte en procesos de comercio exterior desde Turbo, Apartadó, Carepa, Necoclí, Nueva Colonia, Zungo en Urabá, Cartagena y Santa Marta, Colombia con destino a Norte América, Norte de Europa, Mediterráneo, Medio Oriente, Asia y Rusia (Turbaduana, 2019a).

Aspectos legales. Los aspectos legales específicos que rigen este tipo de empresas se encuentran descritos en el Libro Quinto, Capítulo II, Título III del Código de Comercio Colombiano (1971), con sus normas complementarias en los siguientes artículos:

Artículo 1489. Definición de agente marítimo. Agente marítimo es la persona que representa en tierra al armador para todos los efectos relacionados con la nave.

Artículo 1490. Agente marítimo como sociedad - porcentaje perteneciente a personas nacionales. (Derogado tácitamente).

Artículo 1491. Registro del agente marítimo. El agente marítimo debe registrarse ante la autoridad marítima nacional. Para poder inscribirse presentará solicitud acompañada de los siguientes documentos:

- 1) Certificado de inscripción en el registro mercantil;
- 2) Certificado de la autoridad competente en que conste que no ha sido sancionado por delitos definidos en el estatuto penal aduanero;
- 3) Certificado de las capitanías de puerto en que conste que no ha agenciado naves sin matrícula;
- 4) Garantía cuya naturaleza y monto serán fijados por la autoridad marítima, conforme a los reglamentos;
- 5) Lista de las naves que va a agenciar y copia de los correspondientes contratos;
- 6) Declaración jurada de que no es empresario de transporte, y
- 7) Certificado de la capitanía de puerto en que conste que tiene locales apropiados para atender la agencia marítima.

Parágrafo. Deberá, además, cumplir los requisitos que fije el reglamento.

Artículo 1492. Obligaciones del agente. Son obligaciones del agente:

- 1) Representar al armador en todas las relaciones referentes a contratos de transporte;
- 2) Gestionar todos los problemas administrativos relacionados con la permanencia de la nave en puerto;
- 3) Hacer entrega a las respectivas autoridades aduaneras y a órdenes del destinatario, de las mercancías transportadas por la nave;
- 4) Representar judicialmente al armador o al capitán en lo concerniente a las obligaciones relativas a la nave agenciada;
- 5) Responder personal y solidariamente con el capitán de la nave agenciada, por la inejecución de las obligaciones relativas a la entrega o recibo de las mercancías;

- 6) Responder por los objetos y valores recibidos;
- 7) Responder personalmente cuando ha contratado un transporte o flete sin dar a conocer el nombre de la empresa o nave agenciada, y
- 8) Responder solidariamente con el armador y el capitán, por toda clase de obligaciones relativas a la nave agenciada que contraigan estos en el país.

Artículo 1493. Exigencia de reembolso de anticipos y cobro de emolumentos por el agente. El agente marítimo podrá exigir el reembolso de los anticipos que haya hecho por cuenta del armador o del capitán y cobrar los emolumentos a que tenga derecho.

Artículo 1494. Cancelación de licencia del agente. La autoridad marítima cancelará la licencia del agente cuando la haya obtenido sin reunir los requisitos establecidos en el artículo 1491, o si con posterioridad a su inscripción fuere sancionado por delitos tipificados en el estatuto penal aduanero, o agenciar naves sin matrícula, o ejerciere la actividad del empresario del transporte, o dejare de tener establecimientos en puerto colombiano.

Parágrafo. El agente marítimo a quien se le haya cancelado la licencia no podrá ser inscrito nuevamente sino transcurridos 10 años de la fecha de cancelación.

En resumen, las agencias marítimas son las representantes del armador (quien posee el dominio del buque) en un puerto determinado. Por ello su función primordial es la de representar a su cliente. El cual ha delegado en su persona las funciones que este no puede realizar por sí mismo, por motivos de imposibilidad material de estar en cada puerto al cual arribe un buque bajo su administración.

A esta función que desempeña el Agente marítimo se le denomina “Agenciamiento” donde existe una relación entre el agente y el principal para resolver, en su nombre, ciertos actos que afectan los derechos del principal y tareas que el mismo, delegue en el agente para que este las lleve a cabo ante terceros involucrados.

Turbaduana S.A.S. existe como figura de agente marítimo para representar a los armadores y/o administradores de las naves que recalán en puertos colombianos para todos los efectos relacionados con la nave, en aspectos tales como: Comercial, operativo, aduanero, logístico, financiero y jurídico, entre otros.

Turbaduana S.A.S. Se desempeña básicamente en el sector exportador de productos perecederos que deben ser exportados en buques especiales refrigerados para el transporte de dicha clase de productos, así como también la importación de insumos para su producción, operamos en puertos de Urabá y Santa Marta para la exportación del banano.

Asimismo, la Agencia Marítima, cumple con todos los requisitos legales que la ley establece para realizar la actividad de intermediación aduanera, recibiendo la homologación de acuerdo a la norma legal vigente desde el 14 de julio de 2009 (Turbaduana, 2019b).

Alianzas. Del mismo modo, Turbaduana como representante portuario de diferentes navieras, ofrece asesoramiento para transportes y conexiones desde y hacia Colombia. Según

su página oficial Turbaduana (2019c) tiene contacto directo con estas navieras y sus agentes generales y comerciales en Colombia y en el Exterior (por orden alfabético):

- CMA-CGM Colombia S.A.S.
- Cool Carriers A.B. – Suecia
- Dole Ocean Cargo Express - Costa Rica
- Fyffes International - Costa Rica
- GreenSea Chartering bvba – Bélgica
- Hamburg Süd Colombia Ltda.
- Maersk Colombia S.A.
- Marfret Compagnie Maritime – Colombia
- Mediterranean Shipping Company – Colombia
- SeaLand Colombia
- Seaboard de Colombia S.A.
- Seatrade Reefer Chartering N.V. – Bélgica
- Star Reefers – UK
- StreamLines N.V., - Curaçao
- Otras navieras extranjeras menores

2.2 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.

2.2.1 Historia. La historia de la compañía se narra en su página web oficial (2019d):

En 1975 nace la Agencia de Marítima y de Aduanas Turbaduana, como una respuesta a las necesidades del sector bananero de Urabá, Antioquia, de especializar y consolidar las funciones de agenciamiento marítimo, aduanero y portuario.

Las labores en Santa Marta se iniciaron en mayo del 2000, con el fin de ampliar la cobertura y servicios. Para los demás puertos del país, contamos con el apoyo y alianza de diferentes agentes marítimos especializados.

El crecimiento de las diferentes operaciones de comercio exterior dentro del proceso de comercialización de banano fue fundamental para la especialización de los servicios como agente marítimo, dedicado exclusivamente a la zona de Urabá.

Es así como la compañía se ha ido posicionado como una de las empresas líderes del sector. Hoy en día el aporte al desarrollo de la zona la proyecta como una empresa sólida que se adapta fácilmente a las condiciones cambiantes del mercado nacional e internacional.

Sus principales clientes del gremio bananero lo conforman las diferentes navieras que recalán en Colombia a transportar los productos percederos de exportación, como el banano y el plátano, con destino a Estados Unidos, Norte de Europa, Mediterráneo y Lejano Oriente.

Desde mediados del 2015 se iniciaron nuestros servicios en Urabá como *Husbandry Agents* y Subagentes de Agencias Marítimas Colombianas y Líneas Marítimas Internacionales

dentro de la evolución del mercado bananero al transporte contenerizado (Turbaduana, 2019d).

2.2.2 Misión. Prestar servicios de agenciamiento marítimo en importaciones y exportaciones de bienes a personas naturales y jurídicas, basados en estándares de calidad y seguridad, cumpliendo con la legislación marítima y aduanera vigente a nivel nacional e internacional, con personal competente, tecnología e infraestructura adecuada que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, logrando el crecimiento económico de la empresa para beneficio de accionistas y empleados (Turbaduana, 2019d).

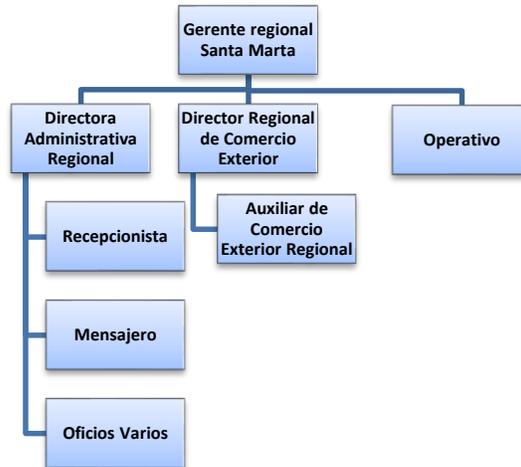
2.2.3 Visión. Nuestra visión para el 2025 es lograr aumentar nuestra participación en la atención de buques que llegan a Colombia a través de los diferentes terminales e instalaciones portuarias de Cartagena, Barranquilla, Medellín, Urabá y Santa Marta (Turbaduana, 2019d).

2.2.4 Valores. Los valores corporativos de Turbaduana son:

- Transparencia operativa y comercial.
- Seguridad corporativa.
- Talento humano.
- Fidelización con los clientes.
- Calidad en el servicio.
- Mejoramiento continuo.

2.2.5 Organigrama de la sucursal de la empresa y número de trabajadores. Actualmente hay 8 trabajadores que laboran en la sucursal Santa Marta, como se indican en la figura 1.

Figura 1. Organigrama Turbaduana S.A.S. sucursal Santa Marta.



3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

3.1 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

El trabajo se realizará en el departamento de comercio exterior de la Agencia Marítima Turbaduana S.A.S sucursal ubicada en Santa Marta, el cual se encarga de todo el tema documental y aduanero sobre el buque y la carga que se importa o exporta. La autora actualmente se desempeña en el cargo de Auxiliar de Comercio Exterior en esta compañía con una experiencia de 7 años.

3.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS

Las actividades que me han sido asignadas para el cargo de Auxiliar de comercio exterior son las siguientes:

- Elaboración de manifiestos de importación y exportación en Muisca/Dian
- Elaboración de avisos de arribo en Muisca/Dian
- Elaboración de avisos de llegada en Muisca/Dian
- Finalización de descargue en Muisca/Dian
- Elaboración de reporte de Inconsistencias (faltantes y sobrantes) en Muisca/Dian
- Elaboración de BL's (Bills of lading o conocimiento de embarque) en los sistemas de las líneas marítimas
- Elaboración de reservas para exportación en los sistemas de las líneas marítimas
- Manifiestos de Carga en Sitmar/Dimar
- Liberación de carga Puerto Virtual

4. PROPUESTA

La mayoría de las agencias marítimas realizan recargos por el envío de la documentación de exportación fuera de *cut-off* o cierre documental y definen las responsabilidades de la agencia marítima y los demás actores de la cadena logística en el proceso de emisión de BL's, esta es precisamente la propuesta para el área de comercio exterior, la cual sería un gran beneficio para la empresa porque generaría ingresos y la certeza de que con los cobros de estos recargos puede fluir mejor el proceso y disminuirían los errores, porque así evitarían enviar la información tarde y se cobraría recargos por algunos cambios futuros inevitables. Por lo tanto, este trabajo se propone diseñar un manual de procedimientos que estandarice el proceso de exportación en el área de comercio exterior de la agencia marítima Turbaduana S.A.S. en Santa Marta y si es posible en todas las áreas de comercio exterior de la compañía donde se estipule los tiempos, responsable de la información y recargos o sanciones por información ex temporánea.

4.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

Diseño de un manual de procedimientos que estandarice el proceso de exportación en el área de comercio exterior de la agencia marítima Turbaduana S.A.S. Santa Marta

4.2 DIAGNÓSTICO

La compañía en el área de comercio exterior no cuenta con un manual oficial de procedimientos de exportación, por lo tanto, no hay una definición de las responsabilidades de los exportadores, agencias de aduanas y operadores ni una estandarización del proceso de exportación, esto ha traído retrocesos en la emisión de bill of lading e inconvenientes con la veracidad de los reportes presentados ante la DIAN.

4.3 PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, en el sentido de que la empresa no cuenta con un manual oficial de procedimientos de exportación que defina con claridad las responsabilidades de las partes involucradas en el proceso de exportación cabe preguntarse ¿De qué manera puede llevarse a cabo un proceso de mejora de los procesos de exportación en la empresa Turbaduana S.A.S de Santa Marta

4.4 JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que el servicio de agenciamiento marítimo que presta la Compañía Turbaduana S.A.S. en su sucursal Santa Marta encuentra que su mayor operación se encuentra en los procesos relacionados con la exportación de productos perecederos, tales como frutas frescas que requieren un manejo especial en cuestiones de manejo y refrigeración

de la carga, cabe señalar que, por lo tanto, un error en el diligenciamiento de los documentos de embarque puede ocasionar pérdidas económicas a sus clientes en tierra.

Por consiguiente, en vista de que se ha hecho relativamente frecuente este tipo de situaciones que ponen en riesgo el patrimonio mismo de la compañía al ser por ley responsable “personal y solidariamente con el capitán de la nave agenciada, por la inejecución de las obligaciones relativas a la entrega o recibo de las mercancías”, además de “responder por los objetos y valores recibidos”, entre otras obligaciones, según el Artículo 1492 del Código de Comercio (Congreso de la República de Colombia, 1971) se hace necesario hacer prevención para evitar errores que le resulten perjudiciales a la empresa y, del mismo modo, establecer obligaciones claras con clientes y navieras que delimiten las responsabilidades de cada uno.

De esta manera, se puede afirmar que con la realización de esta propuesta de mejora en Turbaduana S.A.S. se contribuye al mejoramiento continuo del proceso de agenciamiento marítimo en la exportación de bienes perecederos, salvaguardando los intereses económicos de la empresa y su prestigio dentro de sus clientes actuales y potenciales. Para la realización de este plan de acción de mejora se utilizará el modelo PDCA o PHVA, también llamado “Circulo de Deming”. Asimismo, con este documento se da cumplimiento a la presentación del Informe Final de Prácticas Profesionales como requisito para optar al título de Negociador Internacional de la Universidad del Magdalena.

4.5 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de estandarización de procesos de exportación en el área de comercio exterior de Turbaduana S.A.S Santa Marta.

4.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Definir las responsabilidades de cada uno de los actores en el proceso de exportación.
- ❖ Implementar cobros a los exportadores sobre correcciones solicitadas para los bill of lading fuera de los tiempos establecidos.
- ❖ Establecer tiempos de entrega a los exportadores para el cumplimiento de los cierres documentales.

4.7 REFERENTES TEÓRICOS

4.7.1 Marco Conceptual del transporte marítimo.

Según Mendoza, Alfaro y Paternina (2016), el *transporte marítimo* se define como la acción de llevar personas (pasajeros) o cosas (cargas sólidas, líquidas o gaseosas) por mar desde un punto geográfico a otro a bordo de un *buque*, (Que se conoce por ser un barco de grandes dimensiones y de porte superior a quinientas toneladas, con más de una cubierta y acondicionado para largos trayectos y que se utiliza con fines militares o comerciales) con un fin lucrativo o lanchas, sobre el mar (p. 41); este tipo de transporte incide directamente sobre el crecimiento del comercio internacional y a su vez conlleva a la expansión de los

puertos que es el espacio destinado y orientado especialmente al flujo de mercancías, personas, información o a dar abrigo y seguridad a aquellas embarcaciones o naves encargadas de llevar a cabo dichas tareas (Formación y especialización en seguridad FYES, 2015).

En consecuencia, según Mendoza et al. (2016), esta dinámica ha generado la creación de nuevas empresas y de organizaciones tales como las *agencias marítimas*, que son empresas dedicadas a la prestación de servicios de asistencia a una nave que proceda a realizar trabajos portuarios de carga y descarga, toma de combustible, reparaciones, mantenimiento, etc. o simplemente en condición de tránsito que son requeridos por un armador, un Fletador, un operador, participando como representante local de estas figuras marítimas en el puerto local.

Por consiguiente, desde ese momento las *organizaciones marítimas* han crecido con el fin de alcanzar las metas y objetivos propuestos, mejorando su *Competitividad*, es decir la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores, implementando *procesos logísticos* encargados de coordinar y planificar diferentes actividades con el objeto de que el producto llegue a su usuario final en el tiempo real, es decir de forma adecuada, al menor costo y efectividad posible.

Por otra parte, dentro de los documentos utilizados por las agencias marítimas se encuentra el *BL o conocimiento de embarque* (Ver Anexo 1 y Anexo 2) que es el documento propio del transporte marítimo que se utiliza en el marco de un contrato de transporte de las mercancías en un buque en línea regular. La finalidad de este documento es proteger al cargador y al consignatario de la carga frente al naviero y dar confianza a cada parte respecto al comportamiento de la otra. Así mismo el agente marítimo elabora el *manifiesto de carga* (Ver Anexo 3) que es el documento en el cual se detalla la relación de la mercancía que constituye carga de un medio o de una unidad de transporte, y expresa los datos comerciales de las mercancías. Podemos decir que estos son los documentos más importantes en el transporte marítimo.

4.7.2 Importancia del Agente Marítimo

Para entender el contexto de la labor que realiza una agencia naviera como Turbaduana S.A.S. se hace necesario recordar lo consignado anteriormente en este mismo proyecto en el capítulo referente al aspecto legal que las rige y se encuentra en el Libro Quinto, Capítulo II, Título III del Código de Comercio Colombiano (1971).

Sin embargo, recapitulando sobre la importancia de este servicio portuario, en palabras de Ramírez (2008), “El agente marítimo o consignatario de buques como se le llama en otras legislaciones, surgió de la necesidad de una ayuda a los capitanes en puertos extranjeros. En la actualidad el papel del agente no es de un mero auxiliar sino de protagonista en el puerto, dado que la estancia de los buques en el puerto es cada vez más reducida. El papel del agente marítimo podría resumirse como un ente coordinador de servicios que en representación de su cliente son contratados para la asistencia del buque en puerto y de todas sus necesidades”.

Del mismo modo, Ramírez (2008) realiza un análisis del artículo 1492, inciso 5 según el cual uno de las obligaciones del agente es “responder personal y solidariamente con el capitán de

la nave agenciada, por la inejecución de las obligaciones relativas a la entrega o recibo de las mercancías”, así como recuerda que el inciso 8 que obliga a “responder solidariamente con el armador y el capitán, por toda clase de obligaciones relativas a la nave agenciada que contraiga estos en el país.” (Ramírez, 2008).

Por lo tanto, al establecerse una responsabilidad solidaria de acuerdo con el numeral 5 y el numeral 8, Ramírez (2008) pone de manifiesto que se “equipara al agente o consignatario con el transportista o porteador, hecho que se encuentra fuera de la realidad y ajeno en la casi totalidad de países del mundo” ya que al revisarse la normatividad de otros países, como por ejemplo España, existe una clara diferenciación de responsabilidades entre cada uno de los actores involucrados, según la misma autora.

Además, Ramírez (2008) continúa diciendo que “es común entonces encontrar que en Colombia se hace idéntica referencia entre un “naviero” y un agente marítimo siendo que en la realidad no son lo mismo. Se puede afirmar que Colombia prácticamente se encuentra sola en este tipo de legislación, es decir que se establezca una responsabilidad solidaria al agente”. Por lo tanto, bajo este tipo de desventajas formales de los agentes marítimos en Colombia contra el resto de los agentes marítimos de otras partes del mundo es que se hace necesario establecer responsabilidades explícitas entre todos los actores del proceso de exportación.

4.7.3 El proceso de mejora continua y el modelo PDCA o PHVA

Debido a que el propósito de este trabajo es realizar un proceso de mejoras que termine en la elaboración de un manual de procedimientos para el proceso de exportación, la autora ha decidido utilizar un plan de mejora continua de procesos basado en el método PDCA por sus siglas en inglés (Plan, Do, Check, Act) o el método PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), el cual también se conoce como Ciclo de Mejora continua o Circulo de Deming por ser Edward Deming su autor (Jimeno Bernal, Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): El círculo de Deming de mejora continua, 2013b).

Por consiguiente, esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad (disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales, entre otros). El círculo de Deming lo componen 4 etapas cíclicas, de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo, de forma que las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras (Jimeno Bernal, Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): El círculo de Deming de mejora continua, 2013b).

A continuación, se ilustra mediante la Figura 2 las cuatro etapas del Círculo de Deming o Ciclo de Mejora Continua que se llevará a cabo en esta propuesta.

Figura 2. Círculo de Deming o Ciclo de Mejora Continua



Fuente: Jimeno Bernal, J. *Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): El círculo de Deming de mejora continua.*

Cabe señalar que en varias normas ISO se hace referencia a la mejora continua y al Ciclo de Deming. Por ejemplo, en la norma ISO 9001 se habla de la mejora continua del sistema de gestión de calidad, nombrando explícitamente al Ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) en el numeral 0.3.2 de la norma. Además, según la ISO 9001:2015, todo sistema de Gestión de Calidad certificado por esta norma debe aplicar la metodología de la mejora continua de forma sistematizada. Por esta razón se ha elegido esta metodología para la realización de esta propuesta.

4.8 PLAN DE ACCIÓN

Como ya se ha señalado, el trabajo se desarrollará utilizando la metodología del Círculo de Deming o Ciclo PHVA o PDCA descrita por Jimeno Bernal (2013b) para lograr hacer un diagnóstico de los principales errores o fallas que se presentan en la agencia según su severidad, incidencia y detección. Las cuatro etapas que componen el ciclo son las siguientes:

- **Planificar (Plan).** Se buscan las actividades susceptibles de perfeccionamiento y se establecen los objetivos a alcanzar. Para examinar posibles mejoras se pueden realizar grupos de trabajo, escuchar las opiniones de los trabajadores, investigar nuevas tecnologías superiores a las que se están usando ahora, etc. (párr.3).

Asimismo, existen diferentes herramientas de planificación. Para el caso de este proyecto se utilizará la herramienta **AMFE** de forma adaptada al proceso. El Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE, AMEF, o en inglés FMEA o FMECA) es una de las herramientas más comunes en ingeniería de la calidad para prevenir errores potenciales durante el desarrollo de productos o procesos.

En consecuencia, su finalidad es estudiar las posibles imperfecciones futuras (“modos de fallo”) de nuestro producto (en este caso, los BL) para posteriormente clasificarlos según su importancia. A partir de ahí, obtendremos una lista que nos servirá para priorizar cuáles son los modos de fallo más relevantes que debemos solventar -bien por ser más delicados a la hora de una posible sanción o pérdida económica, más difíciles de detectar, o más frecuentes- y cuáles son los menos relevantes de los cuáles no nos debemos preocupar -bien por ser poco frecuentes, bien por tener muy poco impacto negativo o bien porque son fáciles de detectar por la persona encargada.

- **Hacer (Do).** Se realizan los cambios para implantar la mejora propuesta. Generalmente conviene hacer una prueba piloto para experimentar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala (Jimeno Bernal, 2013a. Párr. 4). Sin embargo, en este proyecto de mejoramiento se harán los cambios y las correcciones durante el mes de septiembre debido al deseo del Director Regional de comercio exterior y la auxiliar de este departamento, los cuales hacen parte activa de este proceso. Ambos, de común acuerdo están dispuestos a trabajar en equipo en este plan de mejoramiento, implementando las novedades y desarrollos en conjunto.
- **Controlar o Verificar (Check).** Una vez implantadas las innovaciones, se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento. Si la mejora no cumple las expectativas iniciales habrá que modificarla para ajustarla a los objetivos esperados (Jimeno Bernal, 2013b. Párr.5). Los controles se realizarán diariamente y se informarán y registrarán los errores de diligenciamiento o retrasos oportunamente por parte de la auxiliar de Comercio Exterior, con el compromiso de evitar repetir la situación de inconsistencia en el diligenciamiento de los documentos. Estos controles se harán con retroalimentación diaria a la cual se le dedicará, al menos de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada.
- **Actuar (Act).** Por último, una vez finalizado el periodo de prueba se deben estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora (Jimeno Bernal, 2013b. Párr.6). Si los efectos son satisfactorios se implantará la actualización de forma definitiva, y si no lo son habrá que decidir si se deben realizar cambios para ajustar los resultados o si desecharla. Una vez terminado el paso 4, se debe volver al primer paso periódicamente para estudiar los nuevos desarrollos a implantar.

Por su parte, para el proceso de Planeación se utilizará el Análisis AMFE. Los pasos para realizar un análisis AMFE según Jimeno Bernal (2013a) son los siguientes:

a) Enumerar todos los posibles modos de fallo. Lo primero es crear un grupo de trabajo que tengan conocimientos sobre el proceso que se está desarrollando. Participarán en este grupo el Director Regional de Comercio Exterior y la Auxiliar de Comercio Exterior (Jimeno Bernal, 2013^a. Párr.5). Con el grupo reunido, se procederá a enumerar los “modos de fallo” del proceso diseñado: los errores que podría tener los documentos, y que pueden ser desde mal cálculo de cifras, aplicación de códigos incorrecta, errores de fechas, errores en

Este valor nos dirá la importancia del modo de fallo o error que estamos analizando.

c) Priorizar los modos de fallo y buscar soluciones. Cuando hayamos calculado el NPR para todos los modos de fallo estudiados, los clasificaremos de mayor a menor. Los modos de fallo con mayor NPR serán los que antes debamos solventar (por ejemplo, se puede acordar que se buscarán soluciones para todos los modos de fallo mayores de 600) (Jimeno Bernal, 2013^a. Párr.18). Si hemos determinado que un determinado modo de fallo es inasumible, tenemos tres vías de disminuir su gravedad

- Actuando para que, si ocurre, sea menos severo (así disminuirá su valor S).
- Actuando para que suceda menos frecuentemente (así disminuirá su valor O).
- Actuando para que, si sucede, lo detectemos antes de entregar el producto a los clientes externos o *stakeholders*, tales como la DIAN y el mandante de nuestro servicio (así disminuirá su valor D).

Con esto, podremos comparar su “NPR inicial” (antes de aplicar AMFE) con su “NPR final” (el NPR que hayamos fijado como meta después de actuar para reducir la gravedad del modo de fallo). El objetivo final del análisis AMFE es que tengamos todos los posibles fallos controlados, habiendo actuado para disminuir el NPR de los más graves (Jimeno Bernal, Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): El círculo de Deming de mejora continua, 2013b) En la tabla 2, a continuación, se muestra el Análisis AMFE inicial de la Agencia Marítima Turbaduana S.A.S. Santa Marta.

Tabla 2. Análisis AMFE Agencia Marítima Turbaduana S.A.S.

AMFE							
Elemento/Función	Modo de fallo	Efecto	S	O	D	NPR = S*O*D	Acciones propuestas
Describir elemento	Describir modo de fallo	Describir efecto	1 a 10	1 a 10	1 a 10	1 a 1000	Proponer acción de mejora si sale un NPR alto (Mayor de 80)
SAE (solicitud de autorización de embarque)	SAE recibida fuera de los tiempos estipulados por la DIAN	La carga puede quedarse en puerto y no ser exportada	6	8	4	192	La agencia maritima debería fijar unos tiempos de para toda la recepcion de la documentación de exportación
Instrucciones de embarque	Instrucciones de embarque recibidas fuera de tiempo e informacion definitiva errada	Inconsistencias en el manifiesto de exportación, bill of lading y posibles sanciones ante la DIAN	3	9	4	108	La agencia maritima debería fijar tiempos para la recepcion de la información definitiva a manifestar, los cobros por el no cumplimiento de los cierres documentales tambien son importantes al igual que los cobros por las correcciones fuera de tiempo.
Pre-BL	No revisión por parte del exportador o su agencia de aduanas	Mayor riesgo de error en los documentos finales y problemas con el comprador en el exterior	5	9	10	450	La agencia debería definir las responsabilidades de cada uno de los actores que interviene en el proceso documental de la exportación.

Teniendo en cuenta las actividades en las cuales se han identificado fallos se lleva a cabo un plan de acción basado en los objetivos propuestos en este trabajo de prácticas profesionales en el cual se desglosan los objetivos propuestos, las estrategias y tácticas a seguir; los recursos, el tiempo en el que se ejecutan, así como los responsables e indicadores de cumplimiento de dichas estrategias. También se señala forma cómo se hace la respectiva evaluación conforme a la guía facilitada por la tutora del programa de Prácticas Profesionales de la Universidad del Magdalena. A continuación, en la Tabla 3 se presenta el Plan de acción.

Tabla 3. Plan de Acción Agencia Marítima Turbaduana S.A.S.

PLAN DE ACCIÓN							
Diseñar un manual de estandarización de procesos de exportación en el área de comercio exterior de Turbaduana S.A.S Santa Marta							
Objetivos Específicos	Estrategias	Tácticas	Recursos	Cronograma	Responsables	Indicadores	Evaluación
Definir las responsabilidades de cada uno de los actores (exportador, agencias de aduanas, agencia marítima y operador portuario) en el proceso de exportación.	Establecimiento de un mecanismo que permita hacer claridad a los clientes de los tiempos para la recepción de documentos para la exportación	Elaboración de un documento que indique la responsabilidad que cada actor del proceso va a asumir en el embarque.	Carta de instrucciones de cada actor interviniente en el proceso de embarque para exportación.	2 meses	Gerente regional del Área de Comercio Exterior y Auxiliar de comercio exterior.	Porcentaje de procesos marítimos con errores de diligenciamiento en documentos.	Comparación de procesos meses de Julio-Agosto vs. Septiembre-Octubre.
Implementar cobros a los exportadores sobre correcciones solicitadas para los <i>bill of lading</i> fuera de los tiempos establecidos.	Reducción del número de correcciones para el Bill of lading	Elaboración de una comunicación que incluya el cobro a los exportadores por correcciones solicitadas para los BL.	Contrato de servicios marítimos	1 mes	Gerente regional del Área de Comercio Exterior y Auxiliar de comercio exterior	Porcentaje de procesos marítimos con petición de correcciones en los BL	Comparación de procesos meses de Septiembre-Octubre vs. Noviembre-diciembre.
Establecer parámetros a los exportadores y/o agencias de aduanas para el cumplimiento de los cierres documentales para la optimización de los procesos aduaneros.	Establecimiento de normas para el mejoramiento del proceso de cierres documentales	Elaboración de un documento de apoyo para el proceso de cierres documentales	Manual de procedimientos del proceso de agenciamiento marítimo	1 mes	Gerente regional del Área de Comercio Exterior y Auxiliar de comercio exterior	Porcentaje de procesos marítimos con cierres documentales sin novedades o sin alto riesgo de sanción	Comparación de procesos meses de Septiembre-Octubre vs. Noviembre-diciembre.

4.9 RESULTADOS OBTENIDOS

Luego de revisar la documentación de *Bill of lading* de los meses de julio- agosto y compararlas con las de los meses de septiembre-octubre se obtuvieron los siguientes resultados, después de aplicar la propuesta, son los siguientes:

Tabla 4. Reporte de errores en diligenciamiento de documentos

	No. Total de Procesos Jul-Ago	No. documentos con errores de diligenciamiento	% Errores Julio-Agosto	No. Total de Procesos Sept-Oct	No. documentos con errores de diligenciamiento	% Errores Sept-Octubre	Diferencia Errores %
Diligenciamiento en documentos.	216	20	9,26	220	4	1,82	-7,44

Fuente: archivos de Turbaduana.

Como puede observarse en la tabla 4, hubo 20 errores de diligenciamiento en los meses de julio y agosto de este año, lo cual arroja un porcentaje de 9,26 para ese período. Posteriormente, para los meses de septiembre-octubre hubo solo 4 errores identificados con corte a 25 de octubre con un porcentaje de 1,82% para una disminución porcentual en el número de errores de 7,44%. Es decir, las acciones de revisión más detallada de los documentos tuvieron éxito, aun cuando la meta será llevar dichos errores a cero. A continuación, en la Tabla 5 se ilustrará el reporte de procesos marítimos en los que los clientes pidieron una corrección en el BL fuera de la fecha de cierre o *Cut off*.

Tabla 5. Reporte de procesos marítimos con petición de correcciones en BL

	No. Total de Procesos Jul-Ago	No. de procesos con petición de correcciones	% Petición de correcciones Julio-Agosto	No. Total de Procesos Sept-Oct	No. de procesos con petición de correcciones	% Petición de correcciones Sept-Octubre	Diferencia
Procesos marítimos con petición de correcciones en los BL	216	32	14,81	220	38	17,27	2,46

Fuente: Archivos de Turbaduana

Como puede observarse en la Tabla 5, las peticiones de correcciones en el BL aumentaron en un 2,46% pues pasaron de 32 a 38 del bimestre julio-agosto a septiembre-octubre. Este pedido de correcciones busca ser capitalizado por la agencia como un nuevo ingreso donde el cliente deba hacer un pago por hacer dichas correcciones en los BL. Por lo tanto, con esta nueva medida, las peticiones de corrección no serán un motivo de atraso para otras operaciones sino una oportunidad de prestar un servicio con cargo extra al cliente. A continuación, se presentará una tabla complementaria donde se registró el número de procesos marítimos con cierres documentales sin novedades o sin riesgo de sanción por parte de la DIAN.

Tabla 6. Procesos marítimos con cierres documentales sin novedades o riesgo de sanción

	No. Total de Procesos Jul-Ago	No. de procesos sin novedad	% sin novedades Julio-Agosto	No. Total de Procesos Sept-Oct	No. de procesos con petición de correcciones	% Sin novedades Sept-Octubre	Diferencia
Procesos marítimos con cierres documentales sin novedades o sin alto riesgo de sanción	216	184	85,19	220	182	82,73	-2,46

Fuente: Archivos de Turbaduana

Como puede observarse en la tabla 6, porcentualmente disminuyeron en una pequeña proporción el número de procesos marítimos con cierres documentales sin novedades o sin alto riesgo de sanción en un 2,46%. La meta es entonces aumentar ese número de cierres sin novedades por la vía del cobro que ya se ha mencionado de las correcciones fuera de la fecha de *Cut off*, de modo que sí, en el peor de los casos, aumentan las peticiones de correcciones y ajustes en los siguientes periodos, sea un servicio extra que generaría un nuevo ingreso a la agencia.

5. AUTOEVALUACION

El área de comercio exterior de la empresa Turbaduana encaja perfectamente con gran parte del perfil profesional de un negociador internacional, quien labora en esta área debe desempeñar funciones tales como emisión de reportes ante la DIAN de exportaciones e importaciones, avisos de arribo y de llegada de las motonaves atendidas por la agencia, conocimientos en documentos soportes como facturas comerciales, bill of lading, certificaciones de fletes, certificados fitosanitarios y de origen, conocimientos de la legislación que rige el comercio exterior en Colombia (Decreto 1165 del 02 de Julio del 2019) , términos de compra y venta internacional como los Incoterms, también la interacción con entidades como la DIAN, ICA, DIMAR, Migración Colombia y Salud Distrital son importantes para todo el proceso de prácticas.

Por lo tanto, se considera que la experiencia laboral obtenida en esta compañía es un gran aporte a la construcción de un excelente perfil profesional, Turbaduana es una empresa que cuenta con todas las plataformas electrónicas para ejecutar cada uno de los procesos de comercio exterior y las facilidades para que los empleados accedan a ellas, también tiene un buen equipo de trabajo y un excelente clima laboral que ayudan a crecer no solo como profesional si no como persona.

6. CONCLUSIONES

Como conclusión puede afirmarse que, en términos generales, los ajustes que hasta el momento se han efectuado en la Agencia Marítima Turbaduana S.A.S. han dado resultados positivos con tendencia a mejorar aún más, resaltando que ya otras agencias han tomado la iniciativa de hacer el cobro por correcciones en el BL, estando Turbaduana rezagada en este aspecto. Incluso, el mismo Puerto de Santa Marta ha enviado una comunicación reciente a todas las agencias marítimas y naviera que dichas correcciones en los BL serán cobradas con un valor equivalente a los US\$35 dólares, lo cual da mayor razón de ser a que la agencia inicie un tratamiento similar con sus clientes.

Asimismo, se espera que luego de nuevo cobro por ajustes que ha colocado el Puerto de Santa Marta el diligenciamiento de los Pre BL y BL definitivos se hagan más apegados a la realidad de la operación o que, en caso de una discrepancia en cantidades o pesos, se puedan enmendar con un ingreso adicional para Turbaduana con un valor superior a la tarifa colocada por el puerto marítimo samario.

Del mismo modo, con ayuda del Gerente Regional del Área de Comercio Exterior se espera continuar con la elaboración del Manual de Procedimientos del Proceso de Exportación en el que se especifiquen las responsabilidades de cada actor de esta actividad (Agencia de aduana, agencia marítima, naviera, exportador, operadores portuarios, etc.), con el fin de disminuir los errores en el diligenciamiento de documentos importantes como el BL o Manifiesto de Carga.

7. RECOMENDACIONES GENERALES

En consonancia con las conclusiones se hacen las siguientes recomendaciones con el fin de superar los errores en el suministro de la información para la emisión de bill of lading y aprovechar la coyuntura actual de un considerable número de peticiones de correcciones en los Bill of Lading o Conocimiento de Carga se recomienda las siguientes acciones para aprovechar estos hechos que se han hecho frecuentes en la Agencia Marítima Turbaduana S.A.S.:

- Establecimiento de un cobro por valor de US\$50 por el servicio de corrección de Bill of lading (BL)
- Aplicación del manual de procedimientos de exportación para el uso de los empleados de la Agencia Marítima Turbaduana S.A.S. con el fin de establecer parámetros y establecer responsabilidades en cada uno de los actores de la cadena logística (Anexo 4).
- Fijación de un plazo de hasta 12 horas antes de que el buque arribe al puerto para enviar las solicitudes de autorización de embarque (SAE's) y borradores de BL's de la carga contenerizada.
- Fijación de un plazo de hasta 12 horas antes de que el buque arribe al puerto para enviar las solicitudes de autorización de embarque (SAE's) y hasta 2 horas después del zarpe para el envío de los borradores de BL's de la carga en bodega.
- Fijación de un plazo de 6 horas consecutivas a partir del envío del borrador por parte de la agencia marítima al exportador o la agencia de aduanas para la aprobación de este.

BIBLIOGRAFÍA

- Congreso de la República de Colombia. (1971). *Código de Comercio. Decreto 410 de Marzo 27 de 1971. Actualización 2015*. Bogotá: Editorial Unión.
- Formación y especialización en seguridad FYES. (2015). *Manual Vigilancia en puertos*. Madrid: Editorial CEP.
- Jimeno Bernal, J. (12 de febrero de 2013a). *AMFE: Análisis Modal de Fallos y Efectos*. Obtenido de PDCA Home: <https://www.pdcahome.com/3891/amfe-guia-de-uso-del-analisis-modal-de-fallos-y-efectos/>
- Jimeno Bernal, J. (23 de agosto de 2013b). *Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): El círculo de Deming de mejora continua*. Obtenido de PDCA Home: <https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/#targetText=El%20nombre%20del%20Ciclo%20PDCA,ser%20Edwards%20Deming%20su%20autor.>
- Mendoza Roca, C., Alfaro Díaz, J., & Paternina Arboleda, C. (2016). *Manual Práctico para gestión logística: envase y embalaje, transporte y cadena de frío, preservación de productos del agro*. Barranquilla: Editorial Universidad del Norte.
- Ramírez, L. Á. (7 de mayo de 2008). *Agente Marítimo*. Obtenido de Portafolio: <http://blogs.portafolio.co/juridica/agente-maritimo/#targetText=En%20el%20ordenamiento%20Colombiano%20la,efectos%20relacionados%20con%20la%20nave.>
- Turbaduana. (2019a). *Página de inicio*. Recuperado el 26 de agosto de 2019, de Turbaduana. agentes marítimos: <http://www.turbaduana.com/>
- Turbaduana. (2019b). *Calidad*. Recuperado el 29 de agosto de 2019, de Turbaduana Agentes Marítimos: <http://www.turbaduana.com/index.php/calidad/>
- Turbaduana. (2019c). *Alianzas. Referencias comerciales para fletes*. Recuperado el 28 de agosto de 2019, de Turbaduana. Agentes marítimos: <http://www.turbaduana.com/index.php/alianzas/>
- Turbaduana. (2019d). *Origen, misión, visión y valores*. Recuperado el 28 de agosto de 2019, de Turbaduana. Agentes marítimos: <http://www.turbaduana.com/index.php/empresa/>

Anexo 2. Bill of Lading Definitivo o Conocimiento de embarque

BILL OF LADING FOR OCEAN TRANSPORT

Shipper: FLORES EL CAPIRO S.A. NIT 811.020.107-7 PHO 574489310. Calle 11A No. 31º 89 Oficina 602 Edificio Bosko, Colombia Medellin -		B.L. No. SMRPME 1930001
Consignee: INTERGREEN UK LTD C/O GIST LTD, ROSEWOOD, CROCKFORD LANE CHINEHAM BUSINESS PARK, BASINGSTOKE HAMPSHIRE, RG24 8UB		Reference No.: Shipped, as far as ascertained by reasonable means of checking, in apparent good order and condition unless otherwise stated herein, the total number or quantity of Containers or other packages or units indicated in the box entitled "Carrier's Receipt" for carriage from the Port of Loading (or the Place of Receipt, if mentioned below) to the Port of Discharge (or the Place of Delivery, if mentioned below), such carriage being always subject to the terms, rights, defences, provisions, conditions, exceptions, limitations, and liberties hereof (INCLUDING ALL THOSE TERMS AND CONDITIONS ON THE REVERSE HEREOF NUMBERED 1-26 AND THOSE TERMS AND CONDITIONS CONTAINED IN THE CARRIER'S APPLICABLE TARIFF) and the Merchant's attention is drawn in particular to the Carrier's liberties in respect of on deck stowage (see clause 18) and the carrying vessel (see clause 19). Where the Bill of Lading is non-negotiable the Carrier may give delivery of the Goods to the named Consignee upon reasonable proof of identity and without requiring surrender of an original Bill of Lading. Where the Bill of Lading is negotiable, the Merchant is obliged to surrender one original, duly endorsed, in exchange for the Goods. The Carrier accepts a duty of reasonable care to check that any such document which the Merchant surrenders as a Bill of Lading is genuine and original. If the Carrier complies with this duty, it will be entitled to deliver the Goods against what it reasonably believes to be a genuine and original Bill of Lading, such delivery discharging the Carrier's delivery obligations. In accepting this Bill of Lading any local customs or privileges to the contrary notwithstanding, the Merchant agrees to be bound by all Terms and Conditions stated herein whether written, printed, stamped or incorporated on the face or reverse side hereof, as fully as if they were all signed by the Merchant. IN WITNESS WHEREOF the number of original Bills of Lading stated on this side have been signed and whenever one original Bill of Lading has been surrendered any others shall be void.
Notify Party INTERGREEN B.V. P.O. BOX 503 2675 ZT HONSELERDIJK NETHERLAND 31 (0) 174 645 225		Place of receipt. Applicable only when document used as Multimodal Transport B/L. (See Clause 1): COPY NON NEGOTIABLE
MAERSK NIENBURG	FY3019B	Place of receipt. Applicable only when document used as Multimodal Transport B/L. (See Clause 1):
Port of Loading: Santa Marta - Colombia	Port of Discharge: Portsmouth - U K	Place of receipt. Applicable only when document used as Multimodal Transport B/L. (See Clause 1):

PARTICULARS FURNISHED BY SHIPPER

Kind of Packages; Description of goods; Marks and Numbers; Container No. / Seal No.:	Weight:	Measurement:
Container No. MNBU3832008 Seal: CO491625 Seal: 003118TBAD Seal: 9725JF TEMPERATURE: +1,0°C VENTILATION : 20 CBM HUMIDITY: WITHOUT CONTROLLER Shipment authorization N° 6027650575109 - Dated July 26th, 2019	1 x 40' RF HC Container S.T.C.: 26 Pallets 1092 Boxes Fresh Flowers Perishable Product RSPR280719-1 Capiro Invoice: 157609 Tare of Container Total Gross Weight	8.424,00 4.420,00 12.844,00

Freight and Charges: Freight as per Agreement	Prepaid:	Collect:
---	----------	----------

Carriers Receipt. Total number of containers or packaged received by Carrier: One	Place of issue of B/L: Santa Marta - Colombia	Signed for the Carrier:  turbaduana s.a.s AGENTE MARITIMO Signed on behalf of Master
Shipped on Board Date (Local Time): July 29th,2019	Date of issue of B/L: July 29th,2019	
Declared value (see clause 7,3)	Number & Sequence of Original Bills of lading: 3	
Shipped, as far as ascertained by reasonable means of checking, in apparent good order and condition unless otherwise stated herein the total number or quantity of Containers or other packages or units indicated in the box opposite entitled "Carrier's Receipt".		

Anexo 3. Manifiesto de carga.

		Manifiesto de carga					1165				
1. Año 2018		2. Concepto 1			4. Número de formulario 11657514007599						
Espacio reservado para la DIAN					 <small>423770722240998402000011657514007599</small>						
Transportador en Colombia											
20. Tipo de documento	18. Número de Identificación	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres					
3	1890916161	9									
11. Razón social AGENCIA MARITIMA TURBADUANA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA											
24. No. Formulario anterior		25. Operación		Cód.	26. Calidad Operación		Cód.				
		Exportación		2	Regular		1				
27. Administración		Cód.	28. Lugar arribo / despacho		Cód.	29. Carácter del responsable		Cód.			
Impuestos y Aduanas de Santa Marta		19	Sociedad Portuaria De Santa Marta		1083						
Transportador internacional											
30. Primer apellido			31. Segundo apellido			32. Primer nombre		33. Otros nombres			
34. Razón social											
Datos medio de transporte											
35. Modo de transporte		Cód.	36. No. de matrícula		37. Nacionalidad		Cód.				
Transporte Marítimo		1	9204960		MALTA		MT				
38. Nombre nave LUZON STRAIT											
Datos viaje											
39. Modalidad Transporte			Cód.	40. No. de Viaje			41. Tipo viaje		Cód.		
Normal			1	AC18034EB			Carga		1		
42. Cód. País 1 embarque/destino	43. Cód. Lugar 1 embarque/destino	44. Cód. País 2 embarque/destino	45. Cód. Lugar 2 embarque/destino	46. Cód. País 3 embarque/destino	47. Cód. Lugar 3 embarque/destino	48. Cód. País 4 embarque/destino	49. Cód. Lugar 4 embarque/destino	50. Fecha y hora estimada de llegada / fecha y hora de embarque			
PA	PAMIT	NL	NLVU	GB	GBDVR			2018-08-20 01:45:00			
Capitán / Conductor											
51. Tipo de documento		52. Número de Identificación		53. Primer apellido		54. Segundo apellido		55. Primer nombre		56. Otros nombres	
Total											
57. Total contenedores con carga		58. Total contenedores vacíos		59. Total bultos		60. Total peso bruto		61. Total documentos transporte directos		62. Total documentos conexiones	63. Total documentos transporte fija
44		0		73113		1400395.9		6		0	0

Colombia, un compromiso que no podemos evadir.



Manifiesto de carga



1165

1. Año	2018	2. Concepto	1	Página	2	de	46	3 Hoja No.	3
Espacio reservado para la DIAN				4. Número de formulario	11657514007599				



Relación de carga manifestada

1	78. Número formulario manifestado	6027635212447	79. Forma de carga	TOTAL CONFIRMADO	3	80. Tipo de documento	Directo	81. No. Documento transporte	SGNV434SMR807006
	82. Fecha doc. Transporte	20180820	83. No. Formulario Unidad Carga			84. Forma carga unidad		85. No. Item unidad carga	50242
	87. Peso bruto (kg)	943886	88. Reempaque			89. No. Bultos documento salida		90. Peso kg documento salida	
139. Identificación genérica de la mercancía									
Descripción según documentos de salida, resto del mundo.									
2	78. Número formulario manifestado	6027635212533	79. Forma de carga	TOTAL CONFIRMADO	3	80. Tipo de documento	Directo	81. No. Documento transporte	SGNV434SMR807005
	82. Fecha doc. Transporte	20180820	83. No. Formulario Unidad Carga			84. Forma carga unidad		85. No. Item unidad carga	15383
	87. Peso bruto (kg)	307660	88. Reempaque			89. No. Bultos documento salida		90. Peso kg documento salida	
139. Identificación genérica de la mercancía									
Descripción según documentos de salida, resto del mundo.									
3	78. Número formulario manifestado	6027635329728	79. Forma de carga	TOTAL	1	80. Tipo de documento	Directo	81. No. Documento transporte	SGNV434SMR807001
	82. Fecha doc. Transporte	20180820	83. No. Formulario Unidad Carga			84. Forma carga unidad		85. No. Item unidad carga	480
	87. Peso bruto (kg)	9360	88. Reempaque			89. No. Bultos documento salida		90. Peso kg documento salida	
139. Identificación genérica de la mercancía									
Descripción según documentos de salida, resto del mundo.									
4	78. Número formulario manifestado	6027635329860	79. Forma de carga	TOTAL	1	80. Tipo de documento	Directo	81. No. Documento transporte	SGNV434SMR807003
	82. Fecha doc. Transporte	20180820	83. No. Formulario Unidad Carga			84. Forma carga unidad		85. No. Item unidad carga	3840
	87. Peso bruto (kg)	74880	88. Reempaque			89. No. Bultos documento salida		90. Peso kg documento salida	
139. Identificación genérica de la mercancía									
Descripción según documentos de salida, resto del mundo.									
	78. Número formulario manifestado	6027635329941	79. Forma de carga	TOTAL	1	80. Tipo de documento	Directo	81. No. Documento transporte	SGNV434SMR807002
	82. Fecha doc. Transporte		83. No. Formulario Unidad Carga			84. Forma carga unidad		85. No. Item unidad carga	
	87. Peso bruto (kg)		88. Reempaque			89. No. Bultos documento salida		90. Peso kg documento salida	

Anexo 4. Manual de procedimientos para el proceso de exportación Turbaduana S.A.S.

FECHA DEL LEVANTAMIENTO:		PAGINA No. 1/1	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Manual de procedimientos para el proceso de exportación Turbaduana S.A.S.			
PASO No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Cliente	Externo	Informa reserva de cupo y estimativo de cantidades a exportar en el buque
2	Agente de Aduanas	Externo	Entrega solicitud de autorización de embarque (SAE) debidamente firmada por Policía Antinarcóticos y Control Previo con un estimativo de hasta 12 horas antes de que el buque arribe al puerto.
3	Agente de Aduanas y/o Embarcador	Externo	Entrega Pre-BL con un estimativo de hasta 12 horas antes de que el buque arribe al puerto.
4	Auxiliar de Comercio Exterior	Comercio Exterior	Elabora borrador de B/L de acuerdo con la información recibida por parte del Agente de Aduanas
5	Auxiliar de Comercio Exterior	Comercio Exterior	Enviar borrador de B/L al exportador y el Agente de Aduanas para su revisión y aprobación.
6	Agente de Aduanas y/o Embarcador	Comercio exterior	Aprueba BLs con un plazo de hasta 6 horas.
7	Auxiliar de Comercio Exterior	Comercio Exterior	Ingresa información de carga consignada en el B/L en Sistema Muisca
8	Auxiliar de Comercio Exterior	Comercio Exterior	Se imprimen las copias o los originales que correspondan según la negociación ya pactada entre la línea y el exportador.
9	Auxiliar de Comercio Exterior	Comercio Exterior	Pasar BLs impresos debidamente firmados y sellados a recepción