

**Proceso normativo de importación de muestras de producto terminado para
Industrias Haceb S.A.**

Por:

Juan José García Bustamante

Cooperadora:

Marcela Gonzalez Rojas

Docente - Asesor:

Jackson Rojo Rueda

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Negocios internacionales

2025 – 1

TABLA DE CONTENIDO

Tabla de ilustraciones	4
GLOSARIO:	5
INTRODUCCIÓN	14
1. ANTECEDENTES	15
2. Empresa Objeto de la Práctica: INDUSTRIAS HACEB S.A.	18
2.1 Objeto Social	18
2.2. Misión.....	19
2.3. Visión	19
2.4. Valores corporativos:	19
2.5. Objetivos estratégicos:	20
2.6. Rol comercial:.....	20
3. Agencia objeto social de práctica.	20
3.1. Cargo desempeñado:	21
3.2. Perfil del cargo:	21
3.3. Objetivo del cargo:	21
3.4. Funciones	22
3.5. Relación con otros cargos	22
3.6. Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo:	23
3.7. Condiciones de trabajo	23
3.8. Entrenamiento.....	24
3.9. Competencias.....	24
3.10. Responsabilidades.....	25
3.11. Deberes	25
3.12. Riesgo del cargo	25
3.13. Convivencia del área	26
4. Características de las prácticas	27
4.1. Justificación.....	27
4.2. Objetivo general	28
4.3. Objetivos específicos:	28
5. Informe ejecutivo:	29
6. PLAN DE MEJORA:	36
6.1. Identifica proceso a mejorar:	36

6.2. Flujograma	37
6.3. Reformulación del proceso	38
6.4. Redacta el plan de mejora:	38
7. Aportes a nivel personal:	54
8. Aportes a nivel profesional:	55
9. Conclusiones	55
10. Recomendaciones	57
11. Webgrafía	58

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Industrias Haceb S.A.....	18
Ilustración 2. Logo Industrias Haceb S.A.....	20
Ilustración 3. Organigrama del área de comercio exterior en Industrias Haceb S.A.	22
Ilustración 4. Flujograma.....	37
Ilustración 5. Cuadro explicativo de muestras sin valor comercial	39
Ilustración 6. Importaciones vía Courier	41
Ilustración 7. Productos de la línea de lavado	42
Ilustración 8. Plataforma SICERCO.....	43
Ilustración 9. Productos de línea de refrigeración.....	44
Ilustración 10. ANLA	45
Ilustración 11. Productos de línea de cocción.....	46
Ilustración 12. Certificado RetiQ.....	47
Ilustración 13. Productos de línea de aires acondicionados	48
Ilustración 14. Modelo de certificado de protección a la capa de ozono	49
Ilustración 15. Productos de línea de calentadores	49
Ilustración 16. Certificado RETIE	50
Ilustración 17. Cuadro de diferencias RETIE Y RetiQ	52

GLOSARIO:

1. Arancel: Impuesto que se aplica a los bienes que se importan o exportan.
2. Aduana: Oficina gubernamental que controla el ingreso y salida de mercancías del país.
3. Bill of Lading (B/L): Conocimiento de embarque, documento que acredita el envío de mercancías.
4. Certificado de Origen: Documento que certifica el país de fabricación de las mercancías.
5. Declaración de Aduanas: Documento que detalla las mercancías importadas o exportadas y sus valores.
6. Exportación: Envío de bienes o servicios a otro país para su venta.
7. Importación: Introducción de bienes o servicios provenientes de otro país.
8. Incoterms: Términos comerciales internacionales que definen las responsabilidades del comprador y vendedor en el comercio internacional.
9. Logística: Proceso de planificación y control del transporte y almacenamiento de mercancías.
10. Manifiesto de Carga: Documento que contiene la lista de mercancías transportadas en un medio de transporte.
11. Negociación Internacional: Proceso de acordar los términos de compra y venta entre empresas de diferentes países.
12. Nomenclatura Arancelaria: Sistema de clasificación de productos para determinar los aranceles aplicables.

13. Permisos de Importación/Exportación: Autorizaciones necesarias para importar o exportar ciertos productos.
14. Política Comercial: Conjunto de normas y directrices que regulan el comercio internacional de un país.
15. Seguro de Carga: Póliza que cubre los riesgos asociados al transporte de mercancías.
16. Zona Franca: Área geográfica donde las mercancías pueden ser importadas, almacenadas, transformadas y reexportadas sin pagar aranceles.
17. Carta de Porte Internacional: Documento que formaliza el contrato de transporte terrestre entre países, detallando mercancías y condiciones.
18. Certificado RETIE: Acreditación que garantiza el cumplimiento de normas de seguridad en instalaciones eléctricas en Colombia.
19. VUCE: Plataforma digital colombiana para gestionar trámites de comercio exterior de forma unificada.
20. Decreto 1165 de 2019: Norma colombiana que regula el origen de mercancías y requisitos para muestras sin valor comercial.
21. FCL (Full Container Load): Envío que ocupa un contenedor completo, gestionado por un único cliente.
22. Flete Marítimo Internacional: Costo asociado al transporte de mercancías por vía marítima, determinado por volumen, peso y ruta.
23. Gestión de Riesgos Aduaneros: Proceso para identificar y mitigar riesgos en operaciones de comercio exterior.

24. HB/L (House Bill of Lading): Conocimiento de embarque emitido por un agente de carga para envíos consolidados.
25. Ley de Contrato de Transporte Terrestre: Marco legal español aplicado en Colombia para disputas en transporte internacional por carretera.
26. Loteo Aduanero: División de una importación en lotes para facilitar su despacho y pago de tributos.
27. Mercancías Restringidas: Productos que requieren permisos especiales (ejemplo: químicos, farmacéuticos).
28. ONAC (Organismo Nacional de Acreditación): Definición: Entidad colombiana que acredita a organismos de certificación e inspección.
29. Operador Logístico Integral: Empresa que gestiona transporte, almacenamiento y trámites aduaneros para clientes.
30. Reglamento Técnico RETIQ: Norma colombiana que exige etiquetado de eficiencia energética en electrodomésticos.
31. Reexpedición Internacional: Reenvío de mercancías desde un país a otro sin ingresar al mercado local.
32. SICERCO: Sistema colombiano para validar certificados de conformidad en tiempo real.
33. Subpartida Arancelaria: Código de 10 dígitos que clasifica mercancías para determinar regulaciones.
34. Tasa de Consolidación: Costo por unificar varias cargas LCL en un contenedor para optimizar espacio.

35. Aforo: Verificación física y documental de la mercancía por parte de la autoridad aduanera para determinar su valor, cantidad y naturaleza.
36. Agente de Aduanas: Persona o empresa autorizada para realizar trámites aduaneros en nombre de importadores o exportadores.
37. Agente de Carga: Intermediario especializado en la organización y coordinación del transporte internacional de mercancías.
38. Almacenamiento Aduanero: Depósito temporal de mercancías bajo control aduanero hasta su nacionalización o reexportación.
39. Apoderado Aduanero: Representante legal autorizado para realizar gestiones ante la aduana.
40. Aval Bancario: Garantía financiera emitida por un banco para respaldar obligaciones en operaciones de comercio internacional.
41. Barrera No Arancelaria: Restricción al comercio diferente a los aranceles, como cuotas, licencias o normas técnicas.
42. Bodega Fiscal: Almacén autorizado por la aduana para guardar mercancías bajo control fiscal.
43. Cabotaje: Transporte de mercancías entre puertos del mismo país por vía marítima.
44. Carga Consolidada (LCL): Agrupación de mercancías de diferentes remitentes en un solo contenedor para optimizar costos.
45. Carga Peligrosa: Mercancía que por sus características puede representar riesgos para la salud, seguridad o medio ambiente.
46. Carga Proyecto: Mercancía de gran volumen o peso, generalmente asociada a proyectos industriales o de infraestructura.

47. Carta de Crédito: Instrumento de pago internacional emitido por un banco que garantiza el pago al exportador bajo ciertas condiciones.
48. Carta de Porte: Documento que acredita el contrato de transporte terrestre o aéreo de mercancías.
49. Certificado Fitosanitario: Documento que acredita que los productos de origen vegetal cumplen con los requisitos sanitarios del país importador.
50. Certificado Sanitario: Documento que avala que los productos de origen animal o alimenticio cumplen con normas sanitarias.
51. Clasificación Arancelaria: Proceso de asignar el código arancelario correcto a una mercancía según el Sistema Armonizado.
52. Cláusula de Salvaguardia: Medida temporal para proteger una industria nacional ante un aumento inesperado de importaciones.
53. Comercializadora Internacional (CI): Empresa autorizada para comprar productos nacionales y exportarlos sin ciertos impuestos.
54. Comercio Electrónico Transfronterizo: Venta y compra de bienes o servicios entre países a través de plataformas digitales.
55. Competitividad Logística: Capacidad de una empresa o país para gestionar eficientemente la cadena de suministro internacional.
56. Conocimiento Aéreo (AWB): Documento que acredita el envío de mercancías por vía aérea.
57. Consolidación de Carga: Proceso de agrupar varias cargas menores en una sola unidad de transporte.

58. Contenedor: Caja metálica estandarizada para el transporte seguro de mercancías por diferentes medios.
59. Contrato de Transporte Internacional: Acuerdo legal que regula el traslado de mercancías entre países.
60. Control Previo: Inspección de mercancías antes de su despacho para verificar el cumplimiento normativo.
61. Cuenta Corriente de Comercio Exterior: Cuenta bancaria utilizada para operaciones de importación y exportación.
62. Cuenta de Compensación: Cuenta en el exterior para canalizar pagos internacionales autorizados por el Banco Central.
63. Cuota Arancelaria: Límite cuantitativo de importación de un producto con un arancel reducido.
64. Declaración Anticipada: Presentación previa de la información de la carga antes de su llegada al país de destino.
65. Depósito Aduanero: Lugar autorizado para almacenar mercancías bajo control de la autoridad aduanera.
66. Despacho Aduanero: Conjunto de trámites para autorizar la importación o exportación de mercancías.
67. Despacho Directo: Procedimiento que permite retirar la mercancía sin almacenarla en depósito aduanero.
68. Despacho Simplificado: Procedimiento aduanero ágil para pequeñas cantidades o valores de mercancía.

69. Documento de Transporte Multimodal: Certifica el traslado de mercancías por varios medios de transporte bajo un solo contrato.
70. Drawback: Régimen que permite la devolución total o parcial de aranceles pagados por insumos importados y luego exportados como producto final.
71. Dumping: Práctica de exportar productos a precios inferiores a los del mercado local, considerada desleal.
72. Embalaje: Material y técnica utilizada para proteger la mercancía durante el transporte internacional.
73. Embarcador (Shipper): Persona o empresa que envía la mercancía al exterior.
74. Emisión de Documentos: Proceso de generación y validación de documentos requeridos para la importación/exportación.
75. Entrega en Terminal (DAT): Término logístico donde el vendedor entrega la mercancía en la terminal convenida.
76. Entrega Libre de Derechos (DDP): El vendedor asume todos los costos, riesgos e impuestos hasta la entrega en destino.
77. Entidad Certificadora: Organismo autorizado para emitir certificados de conformidad o calidad.
78. Entidad de Inspección: Organismo acreditado para verificar el cumplimiento de normas técnicas o sanitarias.
79. Factura Comercial: Documento que detalla la transacción de compraventa internacional, valores y condiciones.
80. Factura Proforma: Documento preliminar que describe la mercancía y condiciones antes de la venta definitiva.

81. Flete Internacional: Costo del transporte de mercancías entre dos países.
82. Forwarder: Sinónimo de agente de carga; intermediario en la logística internacional.
83. Garantía Aduanera: Seguro o aval que respalda el cumplimiento de obligaciones aduaneras.
84. Giro Bancario: Transferencia internacional de fondos entre bancos para pagos de comercio exterior.
85. Guía Aérea: Documento que acompaña la mercancía transportada por avión, equivalente al AWB.
86. Guía de Remisión: Documento que acredita el traslado de mercancía dentro del país.
87. Importador Registrado: Persona o empresa inscrita ante la autoridad aduanera para realizar importaciones.
88. Insumos Importados: Materiales o productos adquiridos en el exterior para ser transformados en el país.
89. Inspección No Intrusiva: Revisión de mercancías mediante escáneres sin abrir los embalajes.
90. Intermediario del Mercado Cambiario (IMC): Entidad financiera autorizada para operaciones de divisas en comercio exterior.
91. Licencia Automática: Permiso de importación que se otorga de forma inmediata al cumplir requisitos básicos.
92. Licencia No Automática: Permiso de importación sujeto a evaluación previa por la autoridad competente.

93. Lista de Empaque (Packing List): Documento que detalla el contenido, peso y dimensiones de los bultos enviados.
94. Margen de Preferencia Arancelaria: Reducción de aranceles otorgada a ciertos países por acuerdos comerciales.
95. Mercancía en Tránsito: Bienes que se encuentran en proceso de traslado entre origen y destino, sin nacionalizarse.
96. Mercancía Perecedera: Productos que requieren condiciones especiales por su corta vida útil (alimentos, flores, etc.).
97. Mercancía Restringida: Producto sujeto a regulaciones especiales, como permisos sanitarios o ambientales.
98. Módulo de Valoración Aduanera: Sistema para determinar el valor en aduana de las mercancías importadas.
99. Norma Técnica Obligatoria: Regulación que establece requisitos mínimos de calidad o seguridad para ciertos productos.
100. Número de Identificación Tributaria (NIT): Código único para identificar a importadores/exportadores ante la autoridad fiscal.
101. Operador Económico Autorizado (OEA): Empresa certificada por la aduana como confiable y segura en la cadena logística.
102. Orden de Compra Internacional: Documento emitido por el comprador para solicitar mercancía al proveedor extranjero.
103. Régimen de Importación Temporal: Permite ingresar mercancías por un periodo limitado, con exención o reducción de tributos, bajo compromiso de reexportación

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo analizar y describir el proceso de importación de muestras en Industrias HACEB, destacando la importancia de este procedimiento para la optimización de la cadena de suministro y la innovación en el desarrollo de nuevos productos. A través de este estudio, se pretende identificar las normativas vigentes, los pasos requeridos y las mejores prácticas implementadas por la empresa para garantizar la eficiencia y el cumplimiento normativo en la importación de muestras. Este análisis es fundamental para comprender el impacto de estas prácticas en la mejora continua de los procesos productivos y en la competitividad de HACEB en el mercado global.

Para llevar a cabo este estudio, se utilizó una metodología descriptiva cualitativa basada en la observación directa y empleados de HACEB. La recolección de información se centró en comprender las experiencias y percepciones de los involucrados en el proceso de importación de muestras, así como en identificar las variables clave que influyen en la formalización de la estructura organizacional y la definición de funciones específicas dentro de la empresa. Este enfoque permitió obtener una visión integral de los procedimientos y normativas aplicadas, así como de los desafíos y oportunidades de mejora.

El proyecto se organizó en varias fases, comenzando con la recolección de información primaria a través de entrevistas y observaciones, seguida de un análisis detallado de las normativas y procedimientos internos de HACEB. Posteriormente, se realizó una comparación con las mejores prácticas del sector para identificar áreas de mejora y propuestas de optimización. Finalmente, se elaboró un informe que sintetiza los hallazgos y

recomendaciones, proporcionando una guía práctica para la implementación de mejoras en el proceso de importación de muestras.

El desarrollo de esta práctica fue de gran importancia tanto para la empresa como para el estudiante. Para HACEB, el informe representa una herramienta valiosa para la mejora de sus procesos internos y el cumplimiento de normativas internacionales, lo que puede traducirse en una mayor eficiencia y competitividad. Para el estudiante, la práctica ofreció una oportunidad única de aplicar conocimientos teóricos en un contexto real, desarrollar habilidades de investigación y análisis, y contribuir de manera significativa al éxito de una empresa líder en el sector de electrodomésticos. Este informe es el resultado del trabajo colaborativo entre empleados de la empresa, estudiantes y docente, quienes aportaron de manera significativa a la construcción y elaboración de la propuesta organizativa, elemento indispensable para la mejora competitiva que establece la dinámica del mercado.

1. ANTECEDENTES

Todo empezó en 1940, cuando a pocos metros del Palacio Municipal de Medellín, José María Acevedo, fundador de Industrias Haceb, abrió un pequeño taller dedicado a reparaciones eléctricas.

Allí, en Taller Eléctrico Medellín, fue donde comenzó a escribirse la historia de este parque industrial donde se fabrican electrodomésticos y gasodomésticos como neveras, estufas, lavadoras, entre otros productos en el municipio de Copacabana, Antioquia.

Fue así como nació la empresa, produciendo con calidad los electrodomésticos que en un principio reparaba.

Desde su fundación y hasta los años 60, el servicio técnico funcionaba en simultáneo a las actividades productivas y de venta de los productos de los primeros electrodomésticos, pero solamente para atender las necesidades exigidas por las garantías.

A partir de ahí, en 1942, comenzó la producción con la fabricación de cocinas; en 1951 se amplió la línea de productos con las estufas eléctricas; en 1956 se creó la línea de calentadores.

Fue en 1966 cuando se inició la producción de neveras totalmente porcelanizadas. Su éxito fue tan grande que llevó en 1984 a la construcción de la Planta Refrigeración como un sistema especializado dedicado a la fabricación de este electrodoméstico.

Por su parte, en 1985 se empezó la producción de la línea de empotrar eléctrica compuesta de cubiertas, hornos y campanas para cocinas integrales.

En 1990 obtuvo el Sello de Calidad Icontec para Refrigeradores Domésticos. Se lanzó al mercado la línea de gas formada por cocinetas de gas (1990), cubiertas de empotrar de gas y mixtas (1991), estufas (1991) y hornos de empotrar de gas (1995).

Posteriormente, en 1993 se constituyeron las sucursales Cali, Bogotá y Eje Cafetero, para fortalecer la presencia de la compañía en estas zonas de Colombia.

En 1998, Haceb presentó la línea de refrigeración comercial: congeladores, refrigeradores y dispensadores de bebidas. Además, amplió su oferta de gasodomésticos para atender la masificación del uso de gas en Colombia.

En 1999 la Empresa puso en marcha un nuevo modelo organizacional que le permitió dar una orientación más comercial al negocio y ampliar su portafolio de productos.

En 2001 una recesión económica de talla mundial y un aumento de la tasa de desempleo, hicieron de este año un período difícil para la industria colombiana. Se presentó una fuerte disminución en la demanda de productos en el ámbito nacional e internacional.

Sin embargo, Haceb continuó con una dinámica de cambios tecnológicos, estratégicos y gerenciales, que le permitieron continuar compitiendo exitosamente en el mercado de electrodomésticos y gasodomésticos.

Bajo ese contexto y sobre la historia de la empresa, en la actualidad, la marca ha llegado a miles de familias colombianas con los diferentes productos que han adquirido las personas, generando un reconocimiento a la marca a lo largo de estos años.

Hoy son más de 82 años transformando los productos de cocción, refrigeración, lavado, calentamiento de agua y aire acondicionado en soluciones integrales, llegando a los colombianos y a más de 20 países basados en la innovación, la generación de experiencias sorprendentes, la transformación cultural y la excelencia operacional.



2. Empresa Objeto de la Práctica: INDUSTRIAS HACEB S.A.

Ilustración 1. Industrias Haceb S.A.



(republica, s.f.)

2.1 Objeto Social

Industrias Haceb S.A. Es una compañía cuyo objeto social principal consiste en la producción y comercialización de gasodomésticos y electrodomésticos además de la prestación de servicios de instalación, mantenimiento y reparación de estos.

HACEB es una empresa con más de 75 años de presencia y reconocimiento en el mercado de Línea Blanca en Colombia y en América Latina, que resalta por la promoción y cumplimiento de sus valores corporativos en todas sus relaciones: Integridad, Cercanía, Humanidad, Pasión y Apertura al Cambio.

2.2. Misión

Mejorar la calidad de vida de sus clientes mediante la creación de electrodomésticos innovadores, soluciones integrales y servicios que no solo son rentables, sino que también cuidan del medio ambiente. Además, promueven un entorno de trabajo que busca el bienestar y la felicidad de sus empleados, quienes se comprometen a evolucionar constantemente junto con la compañía

2.3. Visión

Está enfocada en la innovación, la sostenibilidad y la excelencia operacional. La empresa se destaca por integrar tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial y el análisis de datos para mejorar la eficiencia en sus procesos de producción. Haceb promueve una cultura de innovación entre sus empleados, alentando la creatividad y el uso de metodologías ágiles para desarrollar productos disruptivos.

2.4. Valores corporativos:

- Integridad: Actuar con honestidad y transparencia en todas las relaciones.
- Humanidad: Fomentar el bienestar y el trato humano dentro y fuera de la empresa.
- Cercanía: Establecer vínculos cercanos con clientes y colaboradores.
- Pasión: Desarrollar un ambiente apasionado y comprometido con el trabajo.
- Apertura al Cambio: Ser flexibles y abiertos a nuevas ideas y transformaciones

2.5. Objetivos estratégicos:

La estrategia de sostenibilidad de Haceb hace parte fundamental de nuestra estrategia corporativa y ADN de la compañía. En tal medida, no solo buscamos impactar nuestros empleados, productos y servicios, sino que buscamos aportar al desarrollo sostenible de nuestro país.

Como compañía generamos acciones que impactan los Objetivos de Desarrollo Sostenible, priorizando aquellos con los que, por la naturaleza de nuestro negocio, tenemos más conexión.

2.6. Rol comercial:

Industrias haceb realiza la producción y comercialización de gasodomésticos y electrodomésticos además de la prestación de servicios de instalación, mantenimiento y reparación de estos. Hoy en día, acompaña a muchos hogares de familias colombianas. Siendo una de las empresas líderes en el mercado nacional.

3. Agencia objeto social de práctica.

Ilustración 2. Logo Industrias Haceb S.A.



Un hogar, mil historias felices

(INCONTEC, s.f.)

Industrias Haceb S.A. Es una compañía cuyo objeto social principal consiste en la producción y comercialización de gasodomésticos y electrodomésticos además de la prestación de servicios de instalación, mantenimiento y reparación de estos.

3.1. Cargo desempeñado:

Aprendiz de comercio exterior

.

3.2. Perfil del cargo:

El aprendiz de comercio exterior en Industrias Haceb S.A. apoya activamente los procesos de planeación, ejecución y control de las operaciones internacionales de la compañía, contribuyendo al fortalecimiento de las capacidades comerciales y logísticas de la organización. Su rol es clave en la gestión documental y el soporte a la cadena de suministro internacional, permitiendo la integración de conocimientos teóricos con la práctica empresarial en un entorno de aprendizaje y colaboración.

3.3. Objetivo del cargo:

Apoyar de manera integral los procesos de comercio exterior de Industrias Haceb S.A., contribuyendo a la gestión eficiente de operaciones internacionales y la correcta administración documental, mediante el aprendizaje continuo y la aplicación práctica de conocimientos, para fortalecer la competitividad y expansión global de la empresa.

3.4. Funciones

- Soportes de pago de proveedores en el exterior
- Revisión de documentos pertinentes dentro del proceso de importación y exportación
- Diligenciamiento de formulario F1-F2
- Control de la trazabilidad de la carga importada
- Radicación de facturas a los destinatarios correspondientes
- Causación de fletes nacionales

3.5. Relación con otros cargos

Organigrama del área

Ilustración 3. Organigrama del área de comercio exterior en Industrias Haceb S.A.



(Bustamante, Organigrama)

3.6. Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo:

Industrias Haceb, promueve la modalidad de trabajo híbrida, es por esto, que la presencialidad se da una o dos veces por semana, los días restantes se labora en casa. Garantizando que, desde la presencialidad y la virtualidad, sus colaboradores cuenten con óptimas condiciones de trabajo.

Durante la estadía en las oficinas, se tiene un puesto de trabajo en condiciones óptimas, es decir, una silla ergonómica y un escritorio compartido en excelente estado. Para la virtualidad facilitan todos los implementos necesarios, como lo son, el computador, mouse, diadema y silla, en caso tal de no contar con una. Adicional a todos los elementos físicos, manejan aplicativos que permiten que la operatividad pueda darse con total normalidad.

3.7. Condiciones de trabajo

Dentro de la compañía el bienestar del colaborador es fundamental, comprometidos con la seguridad y salud dentro de las instalaciones corporativas. Se puede evidenciar que las instalaciones de la empresa se encuentran en óptimas condiciones, tanto para los operadores, como los administrativos y demás.

La compañía además cuenta con lugares en donde los trabajadores pueden disfrutar de actividades diferentes, como lo es, el gimnasio, las canchas y las diferentes zonas verdes, que promueven actividades de ocio brindando un ambiente diferente, respetuoso y tranquilo. En donde se sienta cómodo y feliz con sus funciones y desempeño.

3.8. Entrenamiento

Durante la etapa inicial del proceso, estuve de la mano de los auxiliares de apoyo. Primeramente, detallando el proceso que realiza el área y las funciones a cumplir de cada uno de los integrantes.

Luego de esto se dio inicio con el proceso de aprendizaje, que duró aproximadamente de un mes. En donde cada uno de los auxiliares me compartían las funciones en las cuales yo los debía apoyar. Este entrenamiento comenzó primeramente con la realización de los soportes de pago. Semanas después se continuó con los formularios de declaraciones de cambio F1 y F2, después se continuó con la redirección y revisión de facturas, por último, se dio el proceso de causación de estas facturas.

Se realizaron capacitaciones constantes en donde se aclaraba cada una de las dudas que surgían durante el proceso, al momento de comenzar a realizar el proceso, se tuvo un acompañamiento constante y verificación para la obtención de óptimos resultados.

3.9. Competencias

- Conocimientos básicos en comercio exterior
- Manejo de herramientas tecnológicas
- Comunicación efectiva
- Trabajo en equipo y colaboración
- Organización y atención al detalle
- Proactividad y disposición para aprender

3.10. Responsabilidades

Buscar de manera oportuna los documentos requeridos para cada orden de compra, y así poder garantizar el pago de las mercancías a tiempo. Diligenciar los formularios F1 y F2 correspondientes a los movimientos realizados por las importaciones y exportaciones.

Llevar el control de toda la trazabilidad de la carga importada, como un requisito para operadores OEA. Adicional a esto realizar causaciones de facturas nacionales correspondientes a cargos de fletes nacionales y vaciado de contenedores en el aplicativo SAP.

Redireccionar las facturas correspondientes al proceso de importaciones a cada uno de los responsables y validar que estas si están correctamente.

3.11. Deberes

Cumplir adecuadamente cada uno de los requerimientos solicitados por mi jefe inmediato, como el horario pactado desde un inicio y los días en que se requiera asistir de manera presencial. Conocer debidamente cada proceso y los momentos en que se deben realizar, para así asegurar que los pagos a proveedores, causación de facturas y demás procedimientos se lleven con total normalidad.

3.12. Riesgo del cargo

Dentro de los posibles riesgos que se pueden encontrar en el cargo de aprendiz de comercio exterior, pueden ser el incumplimiento de pagos al proveedor, los retrasos en los procesos de nacionalización de las cargas, el correcto despacho de mercancías, adicional a esto el incumplimiento de los procesos a los operadores logísticos y demás riesgos que puede tener

el no realizar cada una de las operaciones en el tiempo estipulado. Esto daría como resultados sanciones y pérdidas económicas para la compañía.

3.13. Convivencia del área

En el área de comercio exterior de Industrias Haceb S.A. se vive un ambiente laboral excepcional, caracterizado por la calidez humana, el respeto y la colaboración constante entre el equipo de trabajo. Como aprendiz profesional, he encontrado un entorno donde el acompañamiento es permanente y la disposición para enseñar es evidente en cada interacción: los líderes y compañeros no solo comparten sus conocimientos técnicos y experiencia, sino que también se preocupan por el desarrollo integral de quienes inician su carrera. Además, la cultura organizacional promueve el bienestar, la escucha activa y la participación, generando espacios seguros para expresar ideas y aprender de los errores. Este ambiente, sumado a la oportunidad de asumir retos y recibir retroalimentación constructiva, convierte al área de comercio exterior de Haceb en un lugar ideal para formarse, crecer y aportar desde el primer día

4. Características de las prácticas

4.1. Justificación

La práctica profesional representa para un estudiante, una serie de retos y temores, al momento de enfrentarse de lleno y medir sus capacidades en el mundo laboral.

Esto traducido a su vez como una grandiosa oportunidad de expandir sus horizontes y tener un poco más de claridad para el campo de acción en el cual espera enfocar su carrera profesional. Y continuar fortaleciendo sus conocimientos, para así lograr volverse un experto en el tema.

Es normal sentir nervios y ansiedad, pues nos estamos enfrentando a un mundo lleno de profesionales capacitados e íntegros que esperan o tienen la expectativa que, como estudiantes, tengamos algunas bases de conocimiento para el desarrollo formal de nuestra profesión. Y que dichas bases sean lo suficientemente sólidas para lograr grandes resultados en conjunto con la compañía de prácticas.

El beneficio de obtener las prácticas profesionales en una empresa que tenga potencial de crecimiento y se interese por el bienestar de su colaborador es una magnífica experiencia, pues este primer acercamiento al mundo laboral no será tan caótico.

Por otro lado, también es una responsabilidad muy grande para el estudiante poder desarrollar unas prácticas profesionales a la altura, el mantenerse a la vanguardia de los diferentes estudios logrará que, a pesar de su poca cercanía con el mundo laboral, pueda destacarse y tener un valor agregado a los diferentes próximos profesionales.

La correcta disposición para obtener un buen aprendizaje, el estar abiertos a adquirir diferentes conocimientos y conocer varios campos de acción dentro de su profesión, darán como resultado la formación de un próximo profesional íntegro, con calidad humana, mayor

desarrollo del pensamiento crítico y capacidad de análisis para diferentes situaciones que se presenten en el diario vivir del mundo laboral.

Y así se irá formando un gran camino de crecimiento laboral y personal, logrando ser un profesional capacitado, actualizado y con diversificación en cada uno de los campos de acción en los cuales pueda ejercer su carrera profesional.

4.2. Objetivo general

Analizar y sistematizar de la normativa colombiana vigente sobre la importación de muestras, con el fin de identificar los requisitos legales, procedimientos administrativos y condiciones específicas que deben cumplirse para facilitar el ingreso de estas mercancías al territorio nacional, contribuyendo así a la simplificación y eficiencia de los procesos comerciales internacionales en Colombia.

4.3. Objetivos específicos:

1. Identificar y clasificar las normas legales y reglamentarias colombianas aplicables a la importación de muestras, incluyendo leyes, decretos, resoluciones y demás disposiciones que regulen este proceso.
2. Evaluar las condiciones específicas y restricciones que deben cumplir las muestras para ser importadas a Colombia, considerando aspectos como el contenido, el uso previsto, y las regulaciones fitosanitarias y de seguridad.
3. Proponer recomendaciones para simplificar y optimizar los procesos de importación de muestras en Colombia.

5. Informe ejecutivo:

La importancia del sector de electrodomésticos y la evolución de HACEB: una historia de innovación Colombiana En la dinámica económica global, el sector de electrodomésticos representa un pilar fundamental en la vida cotidiana y en el desarrollo industrial. Estos productos, que transforman hogares en espacios más funcionales, han evolucionado de simples herramientas mecánicas a dispositivos inteligentes integrados a la vida digital. En este contexto, las empresas dedicadas a la producción y comercialización de electrodomésticos no solo satisfacen necesidades básicas, sino que impulsan la innovación tecnológica, el empleo y la competitividad internacional.

En Colombia, uno de los referentes más emblemáticos de este sector es la empresa HACEB (Hermanos Acevedo B.), una marca que ha acompañado por décadas la vida de millones de hogares y que representa un verdadero caso de éxito industrial. Fundada en 1940 en Medellín, en un contexto de escasa industrialización y alta dependencia de productos importados, HACEB surgió con una visión audaz: fabricar productos con sello colombiano que respondieran a las necesidades del mercado local.

Desde sus inicios, HACEB supo interpretar el pulso del consumidor. Empezó fabricando cocinas de carbón y, a lo largo de los años, diversificó su portafolio hasta convertirse en líder en refrigeradores, lavadoras, estufas y electrodomésticos menores. Pero su verdadero valor no solo radica en la amplitud de su oferta, sino en su capacidad de reinventarse frente a los cambios del entorno económico y tecnológico. La empresa ha sabido adaptarse a las exigencias del siglo XXI, incorporando principios de sostenibilidad, eficiencia energética y diseño centrado en el usuario.

Uno de los hitos más significativos en su evolución fue la apertura a mercados internacionales y la integración de tecnología de punta, lo cual posicionó a HACEB no solo como una marca nacional, sino como una empresa con proyección global. Además, su apuesta por la economía

circular, el reciclaje de productos y la inclusión social la han convertido en una organización comprometida con el desarrollo sostenible.

HACEB no solo fabrica electrodomésticos; fabrica progreso. Es una empresa que inspira porque representa el espíritu emprendedor colombiano, el valor del trabajo bien hecho y la capacidad de adaptación ante los desafíos del tiempo. En tiempos donde la innovación es el motor del crecimiento, la historia de HACEB nos recuerda que creer en el país, en el talento local y en la mejora continua puede convertir una pequeña fábrica en un gigante del hogar.

Industrias Haceb S.A. se ha consolidado como un actor fundamental en el mercado colombiano de electrodomésticos, posicionándose como líder con una participación del 31.4% en 2020, una cifra que refleja su sólida presencia y aceptación entre los consumidores nacionales. Fundada en 1941 en Medellín, esta empresa ha evolucionado desde un pequeño taller de reparaciones hasta convertirse en un referente industrial que no solo abastece a Colombia, sino que también exporta a muchos en América y otras regiones. Este crecimiento sostenido es resultado de una estrategia que combina innovación tecnológica, diversificación de productos y una fuerte red de distribución a través de marcas reconocidas como Haceb e Icasa. Su portafolio abarca desde estufas y refrigeradores hasta lavadoras y microondas, lo que le permite atender integralmente las necesidades del hogar colombiano.

El posicionamiento de Haceb en el mercado local se sustenta en su capacidad para adaptarse a los cambios económicos y sociales del país. Durante periodos complejos, como la recesión mundial de principios de los 2000, la empresa implementó cambios tecnológicos y organizacionales que le permitieron mantener su competitividad y continuar ampliando su oferta. Además, la apertura de salas de exhibición en Medellín y la comercialización de productos importados bajo su marca han fortalecido su relación con el cliente, ofreciendo asesoría y servicio técnico que generan confianza y fidelización. Este enfoque en la experiencia del consumidor, junto con un compromiso con la calidad y la innovación, ha

hecho que Haceb sea percibida no solo como una marca de productos, sino como un aliado en el bienestar del hogar colombiano.

En términos económicos, Industrias Haceb reportó ingresos por 1.3 billones de pesos en 2023 y un beneficio neto superior a los 27 mil millones, cifras que evidencian su solidez financiera y capacidad para generar valor en un mercado competitivo. Su parque industrial en Copacabana, con una extensión de 260.000 metros cuadrados, es un epicentro de innovación y producción que abastece a cerca de 1.000 municipios en Colombia. Esta infraestructura, junto con un equipo de más de 3.500 empleados, le permite responder con agilidad a la demanda y mantener altos estándares de calidad. La empresa también ha implementado proyectos de logística y distribución, como la transformación de la última milla, para mejorar la experiencia de entrega y adaptarse a las expectativas actuales de los consumidores.

Finalmente, el posicionamiento de Haceb se ve reforzado por su reputación como empresa colombiana que impulsa el desarrollo económico y social del país. Su historia de más de 80 años, marcada por la innovación y la superación de desafíos, la ha convertido en un símbolo de orgullo nacional. En un contexto donde el mercado de electrodomésticos enfrenta retos como la competencia internacional y la volatilidad económica, Haceb ha demostrado resiliencia y capacidad de adaptación, manteniendo su liderazgo y proyectándose hacia el futuro con una visión centrada en la sostenibilidad y el bienestar de sus clientes. Este posicionamiento no solo se basa en cifras de mercado, sino en la confianza y reconocimiento que ha construido a lo largo de décadas en el corazón de los hogares colombianos.

En conclusión, el sector de electrodomésticos es mucho más que una industria de consumo: es un catalizador del bienestar social, el desarrollo tecnológico y la transformación

productiva. Y en este escenario, HACEB brilla como un ejemplo de cómo una empresa puede trascender generaciones, evolucionar con visión estratégica y seguir siendo un actor clave en la construcción del futuro.

Importaciones, conocimiento y benchmarking: claves para el desarrollo inteligente de productos

En el mundo hiperconectado de hoy, las importaciones no solo representan el movimiento de bienes a través de fronteras; también son un canal directo para la transferencia de conocimiento, innovación y evolución empresarial. En especial, cuando se trata del desarrollo de productos, importar no es simplemente adquirir lo que no se produce localmente, sino aprender de los mejores, observar tendencias globales y aplicar ese conocimiento para mejorar lo propio. Es ahí donde el benchmarking cobra protagonismo como una herramienta estratégica que impulsa la competitividad y la mejora continua.

El benchmarking —esa práctica de observar, analizar y aprender de los líderes del mercado— encuentra en las importaciones una fuente valiosísima de información. Cada producto que llega del exterior cuenta una historia: su diseño, su empaque, su tecnología, su funcionalidad y hasta su proceso de distribución ofrecen pistas sobre lo que funciona en otros contextos. Para una empresa visionaria, estos elementos no pasan desapercibidos; se convierten en insumos para el análisis, la innovación y la reinención.

Así, las importaciones permiten a las empresas locales conocer de primera mano las mejores prácticas del mercado global. Por ejemplo, una organización que importa electrodomésticos de última generación puede estudiar materiales, tecnologías aplicadas, procesos de ensamblaje y estrategias de experiencia de usuario. Esto no solo abre los ojos a lo que se está haciendo afuera, sino que inspira nuevas formas de hacer las cosas en casa. Se trata de un

aprendizaje que no requiere ir a Harvard: basta con abrir bien los ojos al producto que llega en la caja.

Además, en un entorno donde el consumidor es cada vez más exigente e informado, las empresas no pueden quedarse solo con lo “hecho en casa”. Necesitan ofrecer soluciones competitivas, actualizadas y con valor agregado. Aquí es donde el conocimiento derivado de las importaciones se convierte en una herramienta poderosa: permite adaptar lo mejor del mundo al contexto local, tropicalizando soluciones, optimizando procesos y elevando los estándares de calidad.

Por supuesto, este proceso no es una copia ciega. El verdadero valor del benchmarking está en aprender para transformar, no para imitar. Se trata de observar con intención, analizar con criterio y adaptar con creatividad. Así, las empresas no solo mejoran sus productos, sino que desarrollan una cultura de innovación, en la que la curiosidad y la mejora continua son parte del ADN organizacional.

En el contexto del comercio internacional, la importación de muestras representa un componente estratégico fundamental que trasciende la mera circulación de bienes para convertirse en un motor de innovación, competitividad y apertura de mercados. Las muestras, entendidas como productos o prototipos enviados en cantidades limitadas y sin valor comercial para exhibición, prueba o evaluación, cumplen un rol esencial en la dinámica empresarial global, pues permiten a las organizaciones conocer, analizar y adaptar tecnologías, diseños y materiales que potencian su desarrollo productivo y comercial.

La importancia de la importación de muestras radica en que constituyen una herramienta clave para la toma de decisiones informadas en el proceso de desarrollo de nuevos productos o la mejora de los existentes. Antes de realizar inversiones significativas en producción o adquisición masiva, las empresas pueden evaluar la calidad, funcionalidad y aceptación potencial de un producto a través de estas muestras, minimizando riesgos y optimizando recursos. En este sentido, las muestras facilitan la transferencia de conocimiento técnico y

comercial, al permitir observar de primera mano las tendencias globales, innovaciones tecnológicas y estándares de calidad que rigen en diferentes mercados internacionales.

Además, la importación de muestras contribuye a fortalecer las relaciones comerciales internacionales, ya que funciona como un puente que conecta a proveedores y compradores en un proceso de confianza mutua. La posibilidad de enviar y recibir muestras agiliza la negociación y promueve la transparencia, elementos indispensables para la consolidación de alianzas comerciales duraderas. En economías emergentes como la colombiana, donde la industrialización y la innovación son prioridades estratégicas, el acceso a muestras internacionales impulsa la competitividad de las empresas locales al permitirles incorporar mejoras basadas en experiencias y productos probados en otros contextos.

Desde el punto de vista normativo, la regulación de la importación de muestras busca equilibrar la facilitación del comercio con el control aduanero y sanitario, garantizando que estas mercancías cumplan con las condiciones que justifican su carácter no comercial, como la limitación en cantidad, valor y finalidad. En Colombia, la legislación establece beneficios específicos para la importación de muestras, como la exención de tributos y la simplificación de trámites, siempre que se respeten los límites establecidos y se cumpla con los requisitos de documentación y control, incluyendo la inutilización o marcación de las muestras para evitar su comercialización indebida.

Este régimen especial no solo reduce costos y barreras para las empresas que buscan innovar y expandirse, sino que también promueve la formalidad y la transparencia en el comercio exterior. La correcta gestión de las muestras permite a las compañías cumplir con las normativas sanitarias, fitosanitarias y técnicas que aseguran la calidad y seguridad de los productos importados, generando confianza tanto en los consumidores como en los socios comerciales internacionales.

En el ámbito del desarrollo empresarial, la importación de muestras se convierte en un insumo vital para la práctica del benchmarking, que consiste en la comparación sistemática

con los líderes del mercado para identificar oportunidades de mejora. Al analizar las muestras importadas, las empresas pueden estudiar aspectos como materiales, diseño, funcionalidad y procesos productivos, lo que les permite adaptar y tropicalizar soluciones innovadoras a las necesidades y condiciones del mercado local. Este aprendizaje activo fomenta una cultura organizacional orientada a la innovación continua y a la competitividad sostenible.

Finalmente, la relevancia de la importación de muestras en el comercio internacional se refleja en su capacidad para dinamizar la economía, facilitar el acceso a tecnologías avanzadas y promover la integración de las empresas nacionales en cadenas globales de valor. Para países como Colombia, que buscan fortalecer su posición en el mercado mundial, el aprovechamiento estratégico de este mecanismo contribuye a la diversificación productiva, el incremento de la productividad y la generación de empleo de calidad. Así, la importación de muestras no es solo un trámite aduanero, sino un pilar para el desarrollo inteligente, la innovación y la internacionalización empresarial.

En conclusión, las importaciones no solo traen productos: traen ideas, retos, posibilidades. Y cuando se combinan con una estrategia inteligente de benchmarking, se convierten en una fuente de ventaja competitiva que impulsa el desarrollo de productos más innovadores, más funcionales y más sintonizados con las necesidades del mercado. En un mundo que premia a quienes aprenden más rápido, importar conocimiento es tan vital como importar tecnología. Porque quien observa, aprende. Y quien aprende, lidera.

6. PLAN DE MEJORA:

6.1. Identifica proceso a mejorar:

Proceso: Importación de muestras de producto terminado para Industrias Haceb S.A.

Problemas detectados:

-Falta de estandarización en el manejo documental y cumplimiento normativo:

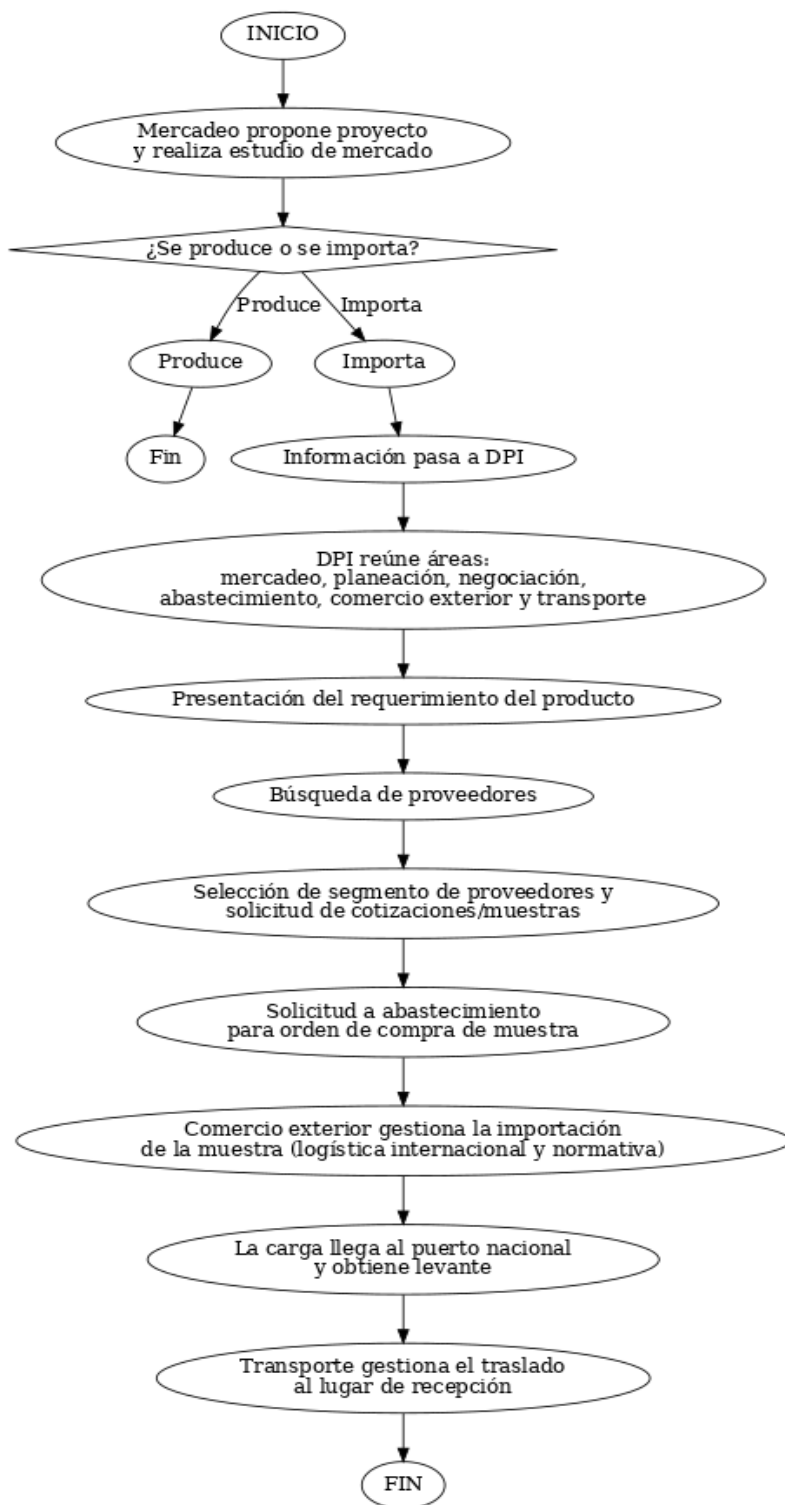
La ausencia de un proceso estandarizado para la gestión documental y el cumplimiento de la normativa en la importación de muestras de producto terminado en Industrias Haceb S.A. genera inconsistencias y retrasos en las operaciones. Sin procedimientos claros y uniformes, cada área involucrada puede interpretar o manejar los requisitos legales, técnicos y administrativos de manera diferente, lo que dificulta la coordinación y el seguimiento adecuado. Esto puede provocar errores en la presentación de documentos como facturas proforma, certificados, licencias o declaraciones ante la DIAN y otras entidades regulatorias, afectando la trazabilidad y la transparencia del proceso.

-Riesgo de incumplimiento de requisitos legales (licencias, certificados, pagos de tributos):

El proceso de importación de muestras sin valor comercial está sujeto a una serie de requisitos legales específicos, como la obtención de licencias o registros previos, la presentación de certificados técnicos o sanitarios, y el pago de tributos aduaneros según la subpartida arancelaria correspondiente. Estos riesgos legales no solo afectan la operación logística y financiera, sino que también pueden impactar negativamente la imagen corporativa y la confianza de los socios comerciales, haciendo imprescindible un sistema robusto de control y seguimiento normativo.

6.2. Flujograma

Ilustración 4. Flujograma



(Bustamante, Flujograma)

6.3. Reformulación del proceso

- Estandarizar formatos y listas de chequeo para cada etapa.
- Difundir por medio de canales formales de comunicación periódica entre áreas.

6.4. Redacta el plan de mejora:

La falta de estandarización en los procesos de importación de muestras en Industrias Haceb genera ineficiencias, demoras y posibles errores que afectan tanto la operatividad como la competitividad de la empresa. Justificar la propuesta de mejoramiento en este ámbito radica en que la estandarización permite reducir la variabilidad y los riesgos asociados a la gestión aduanera y logística, garantizando que cada etapa se realice con calidad, cumplimiento normativo y eficiencia. Además, al contar con procedimientos claros y uniformes, se facilita la capacitación del personal, se mejora la comunicación interna y externa, y se promueve una cultura organizacional orientada a la mejora continua. La estandarización no solo simplifica y acelera los trámites, sino que también genera confianza entre proveedores y clientes, alineándose con las mejores prácticas internacionales y contribuyendo a que Haceb mantenga su liderazgo en innovación y desarrollo de productos. Por tanto, implementar un plan de estandarización es una estrategia clave para optimizar recursos, minimizar costos y fortalecer la competitividad en un mercado global cada vez más exigente.

Objetivo: Estandarizar y mejorar la comunicación interna en el proceso de importación de muestras de producto terminado en Industrias Haceb S.A., garantizando el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa.

MUESTRAS SIN VALOR COMERCIAL:

Ilustración 5. Cuadro explicativo de muestras sin valor comercial

Aspecto	Muestras Sin Valor Comercial
Valor FOB	Hasta USD 5,000
Registro de Importación	No requerido
Licencia de Importación	No requerida (salvo excepciones)
Tributos Aduaneros	Generalmente no aplicables
Uso Previsto	Investigación, pruebas, no para venta

Se consideran muestras sin valor comercial aquellas mercancías declaradas como tales cuyo valor FOB total no supere los US\$5.000 y no supere las 6 unidades.

(Procolombia, s.f.)

DOCUMENTACIÓN NECESARIA:

1. Factura Comercial:

- Debe especificar que se trata de una muestra sin valor comercial (MSVC).
- Incluir una descripción detallada del producto

2. Declaración de Importación:

- La mercancía debe ser declarada como muestra sin valor comercial, cumpliendo con las condiciones establecidas por la DIAN.

3. Cumplimiento de Normativas:

- Aunque no se requiere registro o licencia de importación para muestras sin valor comercial, es necesario verificar si el electrodoméstico requiere algún visto bueno o cumplimiento de normativas específicas (por ejemplo, normas de seguridad eléctrica o eficiencia energética).

4. Documentos Adicionales:

- Si el electrodoméstico está sujeto a regulaciones específicas, como las de seguridad industrial, puede ser necesario presentar certificados que demuestren el cumplimiento de estas normativas.
- En algunos casos, puede ser requerido un comprobante de pago de tarifas establecidas por la aduana.

5. Identificación del Producto:

- Es importante que las muestras estén claramente identificadas como tales y que se demuestre que no están destinadas a la venta.

6. Justificación del Uso:

- Se debe incluir información sobre el uso que se le dará a la muestra dentro del país (por ejemplo, pruebas de laboratorio o estudios de mercado).

NORMATIVA PARA LA IMPORTACIÓN VIA COURRIER

Ilustración 6. Importaciones vía Courier

LA PREPARACIÓN DE SU ENVÍO: TAN FÁCIL COMO 1-2-3

1 **Peso del Envío**

- Pese y mida su paquete.
- Si usted está enviando un paquete grande en tamaño pero ligero, donde su peso volumétrico (dimensional) exceda su peso real, el costo del envío será calculado en base al espacio que este ocupa en el avión. Este es un método estándar de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA por sus siglas en inglés). Para calcular el peso volumétrico de su envío, solo tiene que multiplicar el largo (cm) x el alto (cm), x el ancho (cm) del paquete y dividir el total entre 5,000. Esto debe hacerlo por cada pieza del envío.
- Para verificar este cálculo, DHL pesará y medirá nuevamente cada pieza.

2 **Documentación Necesaria: Guía Aérea**

- Todos los envíos realizados con DHL Express deben contar con una guía aérea de DHL debidamente llenada y bien pegada a cada pieza. Esto permite que su envío sea transportado con éxito a través de la red de DHL.
- Cada guía aérea se enumera de manera individual para que usted pueda darle seguimiento al envío desde el momento de la recolección hasta la entrega. Su envío también debe ir acompañado por la documentación aduanera requerida, como lo es una factura proforma o comercial, así como otros documentos adicionales, dependiendo del contenido, valor del envío y país de destino.

3 **Documentación Necesaria: Factura Comercial**

- Se requiere una factura proforma o comercial cuando se envían mercancías a países o territorios fuera de su país de origen o unión aduanera. Todos los envíos de paquetes deben ir acompañados de una factura. Básicamente, se trata de una declaración que contenga todos los detalles de una transacción que las autoridades aduaneras utilizarán para valorar si deben pagarse algún tipo de aranceles o impuestos.
- La factura comercial se utiliza cuando las mercancías forman parte de una transacción comercial o se desea revenderlas.
- Una factura proforma se utiliza cuando se envían mercancías sin valor comercial (por ejemplo, en el envío de muestras).

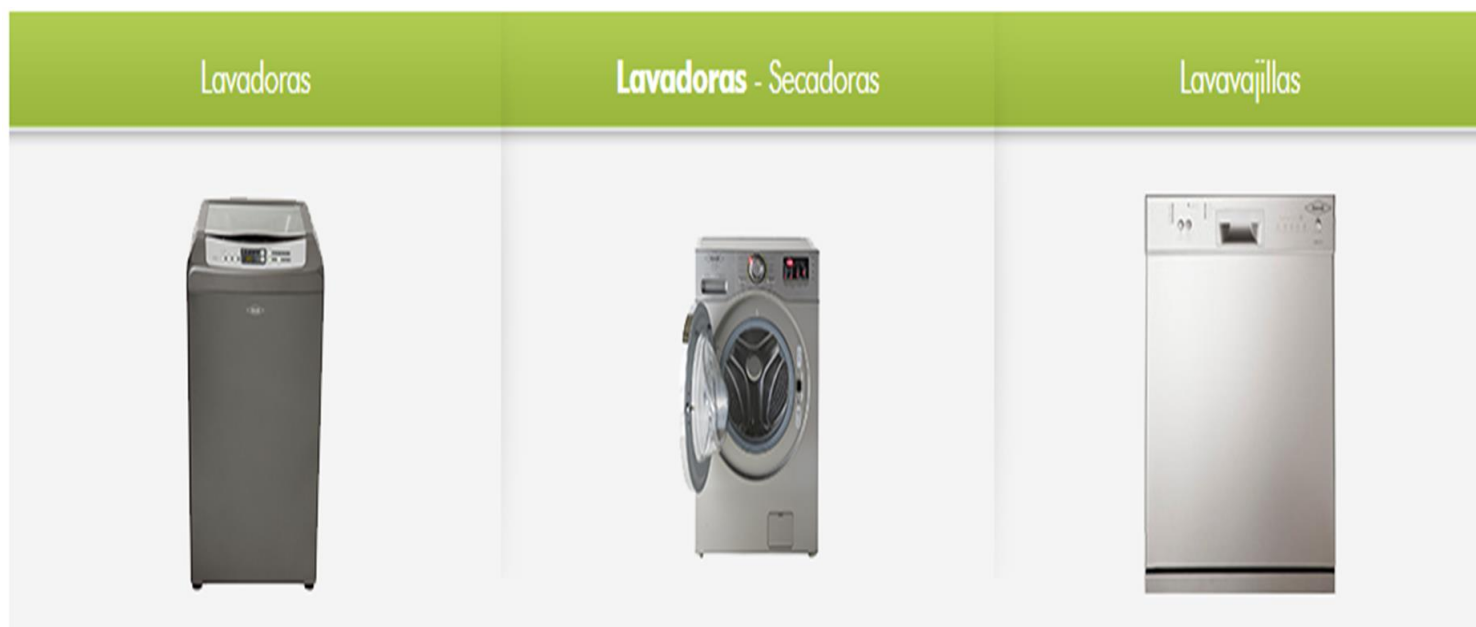
(DHL, s.f.)

NORMATIVA DESDE LOS MINISTERIOS:

Entre las importaciones de Industrias Haceb S.A., se requiere que algunos ministerios nacionales otorguen unos respectivos vistos buenos, o certificados para la legalización del ingreso del producto a territorio nacional.

- Productos de área de lavado: En el área de lavado podemos encontrar productos como lavadoras, lavavajillas y lavadoras, secadoras.

Ilustración 7. Productos de la línea de lavado



(Haceb, s.f.)

Requiere reglamento técnico de etiquetado - RETIQ, expedido por el Ministerio de Minas y Energía de Colombia mediante la Resolución 41012 de 2015. El visto bueno para estos productos se otorga demostrando la conformidad con el Certificado de Conformidad (SICERCO) e imagen de la etiqueta de eficiencia energética del producto.

(Minenergía, s.f.)

Ilustración 8. Plataforma SICERCO



(Issuu, s.f.)

- Productos del área de refrigeración: En el área de refrigeración encontramos neveras, nevecones, dispensadores y cavas.

Ilustración 9. Productos de línea de refrigeración



(Haceb, s.f.)

Estos productos están sujetos a cumplir con el reglamento técnico de Etiquetado - RETIQ y con la Certificación de Protección de la Capa de Ozono (CCO). El visto bueno para estos productos se otorga:

1. demostrando la conformidad con Certificado de Conformidad e imagen de la etiqueta de eficiencia energética del producto; etiqueta de eficiencia energética del producto y contrato con el organismo de certificación. En el área de refrigeración encontramos neveras, nevecones, dispensadores y cavas.
2. Presentando el documento radicado ante el ANLA (Aut. Nal de Licencias ambientales) del Certificado de Protección de la Capa de Ozono o Certificado del Fabricante, refiriéndose expresamente al equipo o producto que se pretenda importar, indicando su marca y modelo, con su

correspondiente traducción al castellano, consularizado o con apostillaje y con una validez máxima de (1) un año, contado a partir de la fecha de su expedición.

Ilustración 10. ANLA



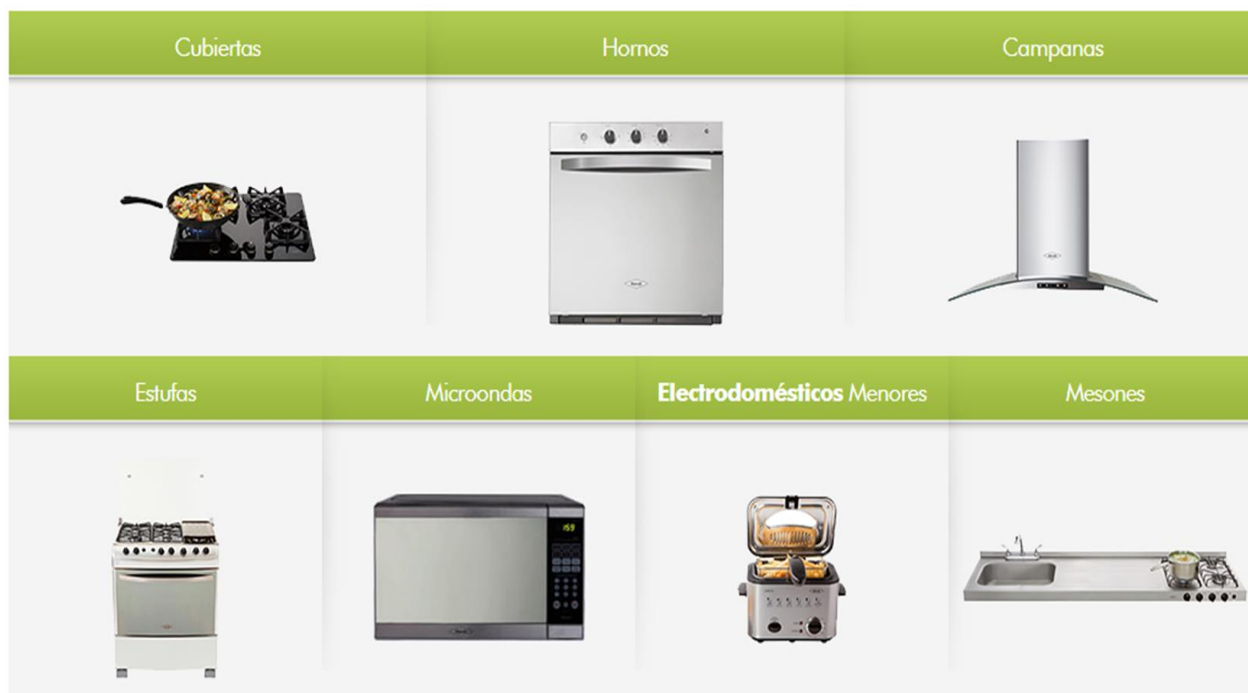
Tomado de:

(ANLA, s.f.)

- Productos del área de cocción: Cubiertas, hornos, campanas, estufas, microondas y mesones hacen parte de esta área.

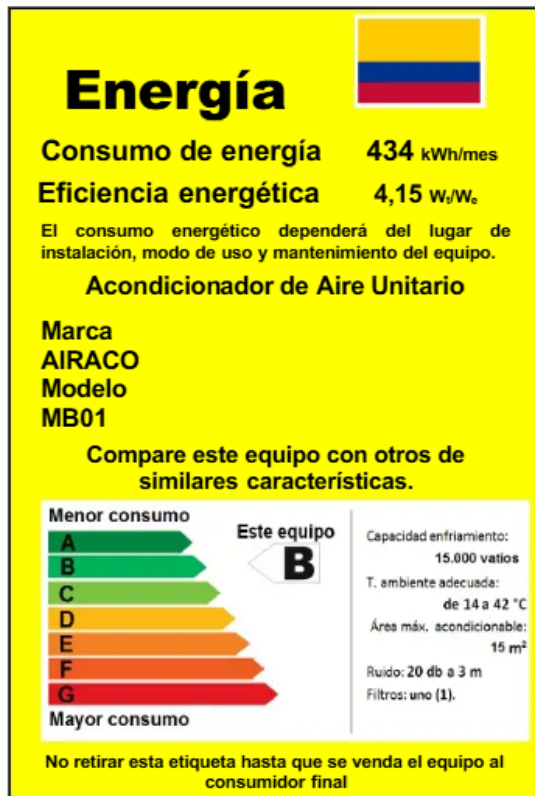
Ilustración 11. Productos de línea de cocción

(Haceb, s.f.)



Los productos que funcionan con combustible gaseoso de esta área, están sujetos a cumplir con el reglamento técnico de etiquetado - RETIQ y con el reglamento técnico para gasodomésticos. El visto bueno para estos productos se obtiene demostrando la conformidad del reglamento técnico para gasodomésticos a través de certificado de Conformidad y la conformidad RETIQ con: Certificado de Conformidad e imagen de la etiqueta de eficiencia energética del producto; etiqueta de eficiencia energética del producto y contrato con el organismo de certificación.

Ilustración 12. Certificado RetiQ



(Minenergía, s.f.)

- Productos del área de aires: Acá podemos encontrar aires acondicionados y ventanas.



(Haceb, s.f.)

Los productos de esta área están sujetos a cumplir con el reglamento técnico de Etiquetado - RETIQ y Certificación de Protección de la Capa de Ozono (CCO). El visto bueno se obtiene:

1. Demostrando la conformidad con Certificado de Conformidad e imagen de la etiqueta de eficiencia energética del producto; o etiqueta de eficiencia energética del producto y contrato con el organismo de certificación.
2. Presentando el documento radicado ante el ANLA de la Certificado de Protección de la Capa de Ozono o certificado del fabricante refiriéndose expresamente al equipo o producto que se pretenda importar indicando su marca y modelo, con su correspondiente traducción al castellano, consularizado o con apostillaje con una validez máxima de (1) un año, contado a partir de la fecha de su expedición.

Ilustración 14. Modelo de certificado de protección a la capa de ozono

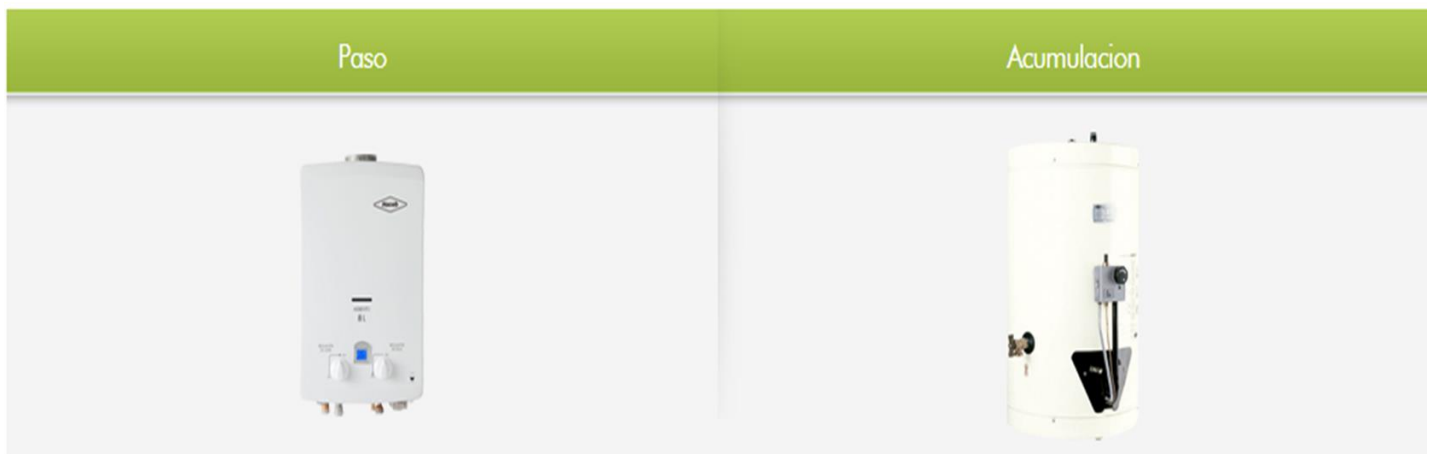
MODELO ANEXO RADICACIÓN CERTIFICADO DE PROTECCIÓN DE LA CAPA DE OZONO	
INFORMACIÓN DEL IMPORTADOR (puede incluir las filas que sean necesarias)	
NIT DEL IMPORTADOR	RAZÓN SOCIAL DEL IMPORTADOR (incluya las empresas que usarán la certificación)
8903118751	SCHNEIDER ELECTRIC DE COLOMBIA S.A.S
9005201255	ANIXTER COLOMBIA S.A.
8021035671	COMWARE S.A
8903505720	IBM DE COLOMBIA S.A
890955000-3	MPS MAYORISTA DE COLOMBIA S.A

Elabora: Grupo Certificaciones y Vistos Buenos

(ANLA, s.f.)

- Productos del área de calentadores: En esta área existen calentadores de paso o calentadores de acumulación.

Ilustración 15. Productos de línea de calentadores



(Haceb, s.f.)

Los calentadores que funcionan con combustible gaseoso de tipo acumulador y paso de esta área, están sujetos a cumplir con el reglamento técnico de Etiquetado - RETIQ o RETIE y con el reglamento técnico para gasodomésticos.

Los calentadores eléctricos de tipo acumulador de esta área, están sujetos a cumplir con el reglamento técnico de Etiquetado – RETIQ. El visto bueno se obtiene demostrando la conformidad RETIQ con: Certificado de Conformidad e imagen de la etiqueta de eficiencia energética y contrato con el organismo de certificación.

Los calentadores eléctricos de tipo paso de esta área, están sujetos a cumplir con el reglamento técnico de instalaciones eléctricas – RETIE. El visto bueno se obtiene demostrando la conformidad del reglamento técnico RETIE a través de certificado de Conformidad.

Ilustración 16. Certificado RETIE



También es muy importante resaltar la prohibición de la fabricación, importación y la exportación de los productos con mercurio añadido:

El decreto 419 del 22 de Abril de 2021 emitido por parte del EL MINISTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO que habla del mercurio añadido, el ámbito de aplicación está por partida arancelaria y nos aplicaría tanto para repuestos, materia prima como producto terminado. Esto aplica para los productos que están sujetos a la presentación de registro de importación para los cuales en muchos casos aplicamos excepciones de RETIE-RETILAP-RETIQ como para productos con certificados de conformidad de los organismos certificadores. Se debe presentar ante la autoridad aduanera (DIAN) una declaración donde se indique que los productos objeto de importación están libres de mercurio añadido o que cumplen con las excepciones contempladas en las notas marginales señaladas en el mismo artículo, la cual debe ser emitida por el representante legal, el proveedor o el apoderado del importador.

(VUCE, s.f.)

Por otra parte, cabe aclarar que El Sistema de Información de Certificados de Conformidad –SICERCO- tiene como fin consolidar en un solo sitio los certificados de conformidad expedidos por los Organismos Evaluadores de la Conformidad acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia –ONAC, para expedir certificados de productos y servicios sujetos al cumplimiento de reglamentos técnicos cuyo control y vigilancia le han sido asignados a la Superintendencia de Industria y Comercio.

EXPLICACIÓN DE CERTIFICADOS:

Ilustración 17. Cuadro de diferencias RETIE Y RetiQ

Certificado RETIE	Certificado RETIQ
<p>Corresponde al Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas</p>	<p>Corresponde al Reglamento Técnico de Etiquetado de Eficiencia Energética.</p>
<p>Su objetivo es garantizar la seguridad en la generación, transmisión, distribución y uso de la energía eléctrica, estableciendo requisitos técnicos para instalaciones y productos eléctricos.</p>	<p>Su objetivo es fomentar el uso racional y eficiente de la energía, exigiendo que ciertos equipos eléctricos y de gas combustible cuenten con etiquetas que informen su eficiencia energética.</p>
<p>Es obligatorio para instalaciones eléctricas (industriales, comerciales, residenciales de gran escala) y para equipos y materiales eléctricos que se comercialicen en Colombia.</p>	<p>Es obligatorio para la comercialización de productos como electrodomésticos, motores eléctricos, equipos de refrigeración, aires acondicionados, entre otros, que consumen energía.</p>
<p>Evalúa la seguridad eléctrica y el cumplimiento de normas técnicas en la instalación o el producto.</p>	<p>Evalúa la eficiencia energética y el correcto etiquetado informativo del producto.</p>

<p>La certificación la otorgan organismos acreditados tras inspección y revisión técnica de las instalaciones o productos eléctricos.</p>	<p>La certificación la otorgan organismos acreditados tras pruebas de laboratorio y verificación del etiquetado de eficiencia energética del producto.</p>
---	--

- **SICERCO:** SICERCO es el Sistema de Información de Certificados de Conformidad de Colombia, una plataforma digital administrada por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Su función principal es centralizar y permitir la consulta pública de los certificados de conformidad e informes de inspección emitidos por los organismos de certificación e inspección acreditados en el país.
- **Certificación de Protección de la Capa de Ozono:** La Certificación de Protección de la Capa de Ozono es un documento o proceso mediante el cual se verifica y avala que ciertos productos, equipos o actividades cumplen con las normativas nacionales e internacionales destinadas a proteger la capa de ozono. Esta certificación suele estar relacionada con la regulación, control y eliminación del uso de sustancias agotadoras de la capa de ozono.
- **Documento consularizado y un documento apostillado:** Un documento consularizado y un documento apostillado son dos formas de certificar la autenticidad de documentos públicos extranjeros para que tengan validez legal en otro país, pero el procedimiento y el alcance varían según el país de origen y destino. Un documento consularizado es un documento que ha sido autenticado por las autoridades consulares del país donde se va a presentar. Este proceso implica que el documento, después de ser legalizado en el país de origen, debe ser llevado ante el consulado o embajada del país destino para que verifiquen y autenticuen la firma y el sello de la autoridad

local. Un documento apostillado es un documento público al que se le ha agregado una apostilla, que es una certificación emitida por la autoridad competente del país de origen (por ejemplo, ministerio de relaciones exteriores o notaría), que verifica la autenticidad de la firma y la calidad en que actuó el firmante

- Declaración para productos libres de mercurio añadido: En la práctica, este documento puede ser una declaración juramentada o certificación expedida por el fabricante o proveedor en el país de origen, en la que se indique expresamente que el producto está libre de mercurio añadido. Este documento debe acompañar la declaración de importación y ser presentado ante la DIAN

7. Aportes a nivel personal:

Esta investigación me brinda un valioso aporte a nivel personal al fortalecer mis conocimientos sobre la normativa colombiana y los procedimientos aduaneros relacionados con la importación de muestras sin valor comercial, lo cual amplía mi comprensión del comercio internacional y la regulación estatal. Además, me permite desarrollar habilidades analíticas y críticas al interpretar y aplicar leyes complejas, así como mejorar mi capacidad para identificar oportunidades de optimización en procesos administrativos.

8. Aportes a nivel profesional:

Esta investigación aporta a nivel profesional una comprensión profunda y actualizada de la normativa colombiana y los procedimientos administrativos para la importación de muestras sin valor comercial, lo que me permite desempeñarme con mayor eficacia en áreas relacionadas con comercio exterior, logística y gestión aduanera. Además, fortalece mi capacidad para asesorar a empresas en el cumplimiento legal, optimización de trámites y reducción de riesgos en procesos de importación, contribuyendo a mejorar la competitividad y eficiencia operativa de organizaciones que participan en el comercio internacional. También me prepara para identificar oportunidades de mejora en los procesos regulatorios y facilitar la toma de decisiones estratégicas basadas en un conocimiento sólido de la legislación vigente y sus implicaciones prácticas en el entorno empresarial colombiano.

9. Conclusiones

Conclusión 1 – Del contenido del informe:

El análisis exhaustivo del proceso normativo para la importación de muestras de producto terminado en Industrias Haceb S.A. permitió identificar la relevancia de establecer procedimientos claros y estandarizados que garanticen tanto la eficiencia operativa como el estricto cumplimiento de la legislación vigente. La ausencia de estandarización en el manejo documental puede generar inconsistencias, retrasos y riesgos de sanciones legales, afectando directamente la competitividad de la empresa. A través de la documentación y el estudio de cada etapa del proceso, se evidenció que la correcta gestión de los requisitos legales, como licencias, certificados y tributos, es fundamental para evitar contratiempos y asegurar la trazabilidad de las muestras importadas. Además, se destacó la importancia de la capacitación continua del personal involucrado, así como la necesidad de mantener una comunicación fluida entre las áreas, lo cual contribuye significativamente a la mejora continua y a la consolidación de Haceb como líder en el sector de electrodomésticos en Colombia.

Conclusión 2 – Del contenido del informe:

El informe resalta que la gestión adecuada de la importación de muestras no solo tiene un impacto positivo en la cadena de suministro, sino que también es un motor clave para la innovación y el desarrollo de nuevos productos dentro de Haceb. La posibilidad de importar

muestras de manera ágil y conforme a la normativa permite a la empresa evaluar tendencias internacionales, adaptar sus productos a las necesidades del mercado local y responder rápidamente a los desafíos de la competencia. Asimismo, la implementación de mejores prácticas y la comparación con referentes del sector han permitido identificar oportunidades de optimización, como la digitalización de procesos y la integración de herramientas tecnológicas para el seguimiento documental. Todo esto contribuye a fortalecer la posición de Haceb en el mercado, incrementando su capacidad de respuesta y su sostenibilidad a largo plazo.

Conclusión 3 – De la experiencia vivida en la empresa:

La experiencia vivida durante la práctica profesional en Industrias Haceb S.A. fue sumamente enriquecedora, ya que permitió aplicar en un entorno real los conocimientos adquiridos en la universidad y desarrollar habilidades esenciales para el ejercicio profesional. El ambiente laboral se caracterizó por el compañerismo, la disposición para enseñar y el acompañamiento constante por parte de los líderes y colegas, lo que facilitó la integración y el aprendizaje continuo. Participar activamente en procesos reales de importación, gestionar documentación y colaborar con diferentes áreas me brindó una visión integral de la operación y me permitió comprender la importancia de la responsabilidad, la atención al detalle y la ética profesional. Además, el apoyo recibido fomentó la confianza para asumir retos y proponer mejoras, contribuyendo tanto a mi crecimiento personal como al éxito de la empresa.

Conclusión 4 – De la formación académica recibida en la universidad:

La formación académica recibida en la Universidad Católica Luis Amigó fue fundamental para enfrentar con éxito los desafíos del cargo de aprendiz de comercio exterior en Haceb. Los conocimientos teóricos sobre normativas aduaneras, gestión documental, análisis de mercados y procedimientos logísticos se tradujeron en herramientas prácticas. Las competencias desarrolladas en investigación, análisis crítico y trabajo en equipo permitieron identificar oportunidades de mejora y proponer soluciones innovadoras para optimizar los procesos internos de la empresa. Además, la formación universitaria fomentó una actitud ética y responsable, así como la capacidad de adaptación a los cambios del entorno empresarial, aspectos esenciales para un desempeño destacado en el área de comercio exterior.

Conclusión 5 – Sobre la orientación recibida por el docente asesor:

La orientación y el acompañamiento brindados por el docente asesor fueron determinantes para el éxito del proceso de aprendizaje y la elaboración del informe. Su experiencia, claridad metodológica y disposición para resolver dudas en cada etapa del proyecto

permitieron abordar los retos con seguridad y confianza. Las recomendaciones y la retroalimentación constante no solo enriquecieron el contenido del informe, sino que también impulsaron el desarrollo de competencias investigativas, analíticas y comunicativas. Gracias a su guía, fue posible mantener un enfoque ético y profesional, así como una visión crítica y propositiva frente a los desafíos identificados en la empresa.

10. Recomendaciones

1. Para la agencia de práctica (Industrias Haceb S.A.):

Recomiendo a Industrias Haceb S.A. continuar promoviendo y fortaleciendo su programa de prácticas profesionales, ya que ha demostrado ser una empresa ejemplar para el desarrollo profesional de los aprendices. El ambiente laboral positivo, el acompañamiento constante y la disposición para enseñar de su equipo permiten que los estudiantes apliquen sus conocimientos, desarrollen habilidades clave y crezcan tanto personal como profesionalmente. Mantener e incluso ampliar estos espacios de aprendizaje contribuirá no solo a la formación de nuevos talentos, sino también a la consolidación de Haceb como referente en la industria nacional.

2. Para el docente asesor:

Sugiero al docente asesor Jackson Rojo Rueda seguir ejerciendo su labor con el mismo carisma, dedicación y experiencia que ha demostrado durante el proceso. Su orientación cercana, su capacidad para motivar y su profundo conocimiento del área han sido fundamentales para el éxito de la práctica y el desarrollo académico de los estudiantes. Fomentar la retroalimentación constante y el acompañamiento personalizado seguirá siendo clave para inspirar a futuros profesionales y fortalecer el vínculo entre la universidad y el entorno empresarial.

3. Para el líder de proceso en la empresa:

Al líder del proceso en Industrias Haceb, le recomiendo continuar con su excelente estilo de dirección, que se caracteriza por la claridad en la comunicación, el liderazgo participativo y la capacidad para guiar al equipo hacia el cumplimiento de los objetivos. Su ejemplo inspira confianza y fomenta la colaboración, lo que resulta esencial para el desarrollo de los aprendices y para la consolidación de un equipo de alto desempeño. Seguir promoviendo espacios de aprendizaje, escucha activa y reconocimiento al esfuerzo de los colaboradores fortalecerá aún más la cultura organizacional y los resultados del área.

4. Para la universidad y la coordinación de práctica:

Recomiendo a la Universidad Católica Luis Amigó y a la coordinación de prácticas seguir fortaleciendo los lazos con empresas líderes como Haceb, facilitando experiencias de aprendizaje en contextos reales y actualizados. Es fundamental mantener una comunicación fluida con las organizaciones aliadas y adaptar los contenidos académicos a las necesidades del sector productivo, para que los estudiantes puedan aplicar sus conocimientos y

desarrollar competencias relevantes. Continuar promoviendo la formación integral, el acompañamiento y la evaluación constante permitirá que los programas de práctica sigan siendo una herramienta efectiva para la inserción laboral y el crecimiento profesional de los futuros egresados.

11. Webgrafía

ANLA. (s.f.). Obtenido de https://www.anla.gov.co/01_anla/noticias/555-transparencia-en-el-ambiente-colombiano-autoridad-nacional-de-licencias-ambientales-anla

ANLA. (s.f.). Obtenido de extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.anla.gov.co/01_anla/documentos/Comunicaciones/Instructivos/21-04-2022-anla-instructivo_diligenciamiento_anexo.pdf

Bustamante, J. J. (s.f.). *Flujograma*.

Bustamante, J. J. (s.f.). *Organigrama*.

DHL. (s.f.). Obtenido de file:///C:/Users/juan%20jose/Downloads/service_and_rate_guide_co_es_2024.pdf

Haceb. (s.f.). Obtenido de <https://www.haceb.com/?srsltid=AfmBOormbJW2PzXT7YwBu4YzpFDCjtQRuLLWbtKk491O93heTxi0UDvq>

INCONTEC. (s.f.). Obtenido de <https://www.icontec.org/empresas/haceb/>

Issuu. (s.f.). Obtenido de https://issuu.com/quioscosic/docs/cartilla_sicercos

Minenergía. (s.f.). Obtenido de <https://www.minenergia.gov.co/es/misional/energia-electrica-2/reglamentos-tecnicos/reglamento-t%C3%A9cnico-de-etiquetado-retiq/>

Minenergía. (s.f.). Obtenido de extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.minenergia.gov.co/documents/3875/Respuesta_a_comentarios_2016_proyecto_Mod_RETIQ_01-06-2016.pdf

Procolombia. (s.f.). Obtenido de <https://procolombia.co/colombiatriade/preguntas/como-importar-muestras-sin-valor-comercial>

republica, L. (s.f.). Obtenido de <https://www.larepublica.co/empresas/haceb-mabe-y-challenger-dominan-un-mercado-que-mueve-3-3-billones-3159928>

VUCE. (s.f.). Obtenido de <https://www.vuce.gov.co/noticias/avisos/presentacion-declaracion-para-productos-libres-de>