

Manual de importación para Sir Groomer Company S.A.S. – Intervención Empresarial.

Por:

Alejandra Beltrán Giraldo

Asesor:

Juan Marco Sanabria Estrada

Jannet Restrepo Restrepo

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Negocios Internacionales

Medellín

2024 - 01

Contenido

Glosario	4
Resumen Ejecutivo.....	11
Introducción.	13
1. Antecedentes	15
2. Empresa Objeto de la Práctica	17
2.1 Objeto Social.....	17
2.2 Misión	18
2.3 Visión.....	18
2.4 Valores Corporativos	18
2.5 Objetivos Estratégicos	19
2.6 Rol Comercial	20
3. Agencia Objeto de la Práctica.....	22
3.1 Cargo Desempeñado	22
3.2 Perfil del Cargo	22
3.3 Objetivo del Cargo.....	22
3.4 Funciones Para Realizar	23
3.5 Relación con otros Cargos	24
3.6 Herramientas y equipos para la ejecución del cargo.....	24
3.7 Condiciones de Trabajo	25
3.8 Entrenamiento	26

3.9 Competencias.....	27
3.10 Responsabilidades.....	28
3.11 Deberes	29
3.12 Riesgos del Cargo	30
4. Características de la Práctica	31
4.1 Justificación	31
4.2 Objetivo General.....	32
4.3 Objetivos Específicos.....	32
5. Informe Ejecutivo	33
5.1 Análisis de productos adecuados para importar y sus requisitos para ingresar al país...33	
5.2 Posibles Proveedores de la Empresa en el exterior.....	35
5.3 Cotizaciones.....	36
5.4 Procedimiento de importación	37
5.5 Propuesta de Valor.....	45
6. Aportes a Mí Formación Personal	47
7. Aportes a Mí Formación Profesional.....	48
8. Conclusiones	50
9. Recomendaciones	52
10. Bibliografía y Webgrafía	54

Glosario

Aduana: oficina pública del Estado, situada en las fronteras, puertos o aeropuertos, donde se registran los géneros y mercancías que se importan o exportan y se cobran los derechos que adeudan según el arancel correspondiente.

Acondicionador: Producto utilizado para hidratar y suavizar el pelaje del perro después del champú.

Agente de Carga Aérea: cuando el transitorio ejerce su actividad en el ámbito del transporte aéreo se denomina "agente de carga aérea". Comercializa las bodegas de las líneas aéreas, constituyendo el sistema de distribución de la carga aérea, y coordina la demanda de transporte aéreo con la oferta de las compañías.

Almacenaje: se refiere a la administración del espacio físico necesario para el mantenimiento de las existencias, en definitiva, estamos refiriéndonos al diseño y gestión operativa de los almacenes y de las diferentes herramientas y tecnologías que deben utilizarse para optimizar la operación. Los almacenes juegan, pues, el papel de intermediarios a lo largo de la cadena logística y por tanto su importancia es de auténtico relieve, ya que pueden suponer fuentes de despilfarros, en potencia, a lo largo de toda la cadena.

Analista Logístico: usa métodos analíticos y cuantitativos para comprender, predecir y perfeccionar los procesos logísticos. Se responsabiliza de compilar datos, analizar resultados, identificar problemas, y producir recomendaciones de soporte al gerenciamiento logístico. Su labor se focaliza en una determinada actividad logística, para la cual es requerido por transportistas, operadores logísticos, fabricantes o productores, u otros miembros de la cadena de abastecimiento.

Arreglo estándar: Corte específico que sigue los estándares de una raza determinada según las guías de concursos y asociaciones caninas.

Baño: Proceso de lavar al perro con champú, acondicionador y agua para mantener su higiene y salud de la piel.

Bill Of Lading: es uno de los documentos más importantes en una transacción internacional. Sea el exportador o el importador, y se trate de un envío de transporte marítimo o aéreo, el Bill of Lading funciona como un contrato de transporte. Es un documento que sirve como evidencia del contrato de transporte entre el expedidor y la naviera. Es emitido por la naviera o su agente y en él se hace constar que se ha recibido la mercancía para ser transportada al puerto de destino a bordo del buque indicado, y bajo las condiciones acordadas entre el vendedor y el comprador de la mercancía.

Canal de Distribución: conducto a través del cual se desplazan los productos desde su punto de producción hasta los consumidores. Son grupos de individuos y organizaciones que dirigen el flujo de productos a los consumidores.

Carda: Cepillo con púas finas y flexibles utilizado para desenredar y eliminar el pelo muerto.

Carga Internacional: se entiende por carga aquellas mercancías, productos, bienes o materiales que se transportan de un país a otro por vía aérea, marítima o terrestre.

Consignatario: persona física o jurídica a quien va dirigida la carga en el lugar de destino final.

Contenedor: equipo de transporte de capacidad interior no menor de un metro cúbico, capaz de asegurar un uso repetido, sin ruptura de la carga en caso de trasbordo a diferentes modos de transporte, de manejo sencillo y de fácil llenado y vaciado. En atención a la composición de la carga se distinguen dos tipos: FCL (Full Container Load), contenedor completo; y LCL (Less than Container Load), de grupaje.

Contenedor Cerrado ("Box"): el de más frecuente utilización. Dotado de puertas en el testero se carga a través de ellas con ayuda de carretillas o transpaletas.

Contenedor de Costado Abierto ("Open Side"): cuando la mercancía a cargar, a causa de su longitud, resulta de difícil manejo a través del testero, se utilizan contenedores abiertos por el costado para facilitar la operación.

Contenedor de Techo Abierto ("Open Top"): cuando el volumen de la mercancía hace difícil el manejo a través del testero o del costado, se utilizan contenedores abiertos por el techo para poder cargar con grúas.

Contenedor Plataforma ("Flat"): cuando por sus características geométricas el equipo a transportar no encaja en ninguno de los casos anteriores, se utilizan contenedores abiertos que consisten en plataformas con mamparas abatibles en los testeros.

Contenedor Cisterna ("Tank"): Consta de una típica cisterna apoyada en una estructura de soporte dotadas de los accesorios necesarios (cantoneras de esquina, etc.), para poder ser trincado con los anclajes de la superficie de apoyo en los vehículos.

Contenedor Isothermo: construido con materiales aislantes que limitan el paso de calor entre el interior y el exterior.

Contenedor Frigorífico ("Refeer"): contenedor isothermo que con la ayuda de un dispositivo de producción de frío permite reducir la temperatura y mantenerla.

Contenedor Calorífico: contenedor isothermo que, con ayuda de un sistema de calefacción, permite elevar la temperatura y mantenerla.

Contenedor de Temperatura Controlada: contenedor de alguno de los tipos anteriores que además está dotado de sistemas de control y registro de temperatura y humedad.

Contenedor Plegable: sus elementos pueden plegarse para el transporte en vacío. - Iglú. Contenedor de formas adaptables al fuselaje típico del transporte aéreo.

Contenedor Completo-FCL: carga que completa la capacidad de un contenedor.

Corte a máquina: Corte de pelo realizado con una máquina eléctrica, generalmente usado para mantener el pelaje corto y uniforme.

Corte de tijera: Corte de pelo realizado con tijeras para dar forma y estilo específicos, adecuado para razas que requieren un acabado detallado.

Cotización: documento donde se detalla al cliente el precio de un bien o servicio para el proceso de compra o negociación. También se le conoce como presupuesto.

Cuchilla: Parte intercambiable de la máquina de cortar, disponible en diferentes tamaños para ajustar la longitud del corte.

Desconsolidación: proceso de desagrupamiento de cargas parciales con destino a su distribución a los respectivos consignatarios.

Deslanado: Proceso de eliminar el pelo muerto y el subpelo excesivo, especialmente en razas con doble capa de pelaje.

Deslanador: Herramienta utilizada para eliminar el subpelo y el pelo muerto.

Destinatario: la persona a la que se le envían mercaderías, según lo estipulado en el correspondiente contrato.

Drop Off: recargo que cobra la naviera por la devolución de un contenedor en puerto o un patio de contenedores al interior del país. Algunas navieras otorgan exoneración del pago de este recargo a sus clientes.

Embarque Ruteado: es aquella operación de comercio internacional en la cual el agente en destino es notificado para recibir una operación, la cual ya ha sido negociada en origen

Esterilización del equipo: Proceso de limpieza y desinfección de herramientas para prevenir la propagación de enfermedades y parásitos.

Estructura del pelo: Características del pelaje de un perro, incluyendo grosor, densidad y textura.

ETA (Estimated Time of Arrival): fecha en la cual se estima que llegue una embarcación o medio de transporte a su lugar de destino (puerto-aeropuerto)

ETD (Estimated Time of Departure): fecha en la cual se estima que salga o zarpe una embarcación o medio de transporte desde su lugar de origen (puerto-aeropuerto)

Factura: Cuenta en la que se detallan las mercancías compradas o los servicios recibidos, junto con su cantidad y su importe, y que se entrega a quién debe pagarla.

Flete: tarifa del servicio de transporte que implica un cálculo que combina las variables de distancia del viaje y peso, volumen, valor y riesgos propios de la carga.

Furminator: Herramienta especializada para reducir la muda y eliminar el subpelo suelto

Gestión Logística: es el proceso de planificación, implementación y control del flujo y almacenamiento eficiente y económico de la materia prima, productos semiterminados y acabados, así como la información asociada.

Groomer: Profesional especializado en la peluquería canina.

Guantes de grooming: Guantes con texturas especiales que ayudan a eliminar el pelo suelto mientras se acaricia al perro.

Higiene dental: Proceso de limpieza de los dientes del perro para prevenir problemas bucales.

Incoterm: términos de negociación internacional. Son reglas establecidas que detallan las tareas, riesgos y responsabilidades asumidas, tanto por el comprador como por el vendedor.

Logística Internacional: es un conjunto de operaciones destinadas a transportar materias primas o productos finalizados desde un país de origen (exportador) hasta un país de llegada (importador), en donde se utilizarán los recursos recibidos para la fabricación de productos o para la comercialización directa.

Muda: Proceso natural de caída del pelo viejo para dar paso al nuevo, varía según la raza y la estación del año.

Mantenimiento del pelaje: Prácticas regulares de cepillado, baño y corte para mantener el pelaje del perro saludable.

Naviera: persona natural o jurídica que celebra un contrato de transporte marítimo de mercancías con un usuario del comercio exterior. Los servicios son contratados por medio de intermediarios llamados agentes marítimos, que representan a las navieras en los distintos puertos.

Pallet: plataforma reutilizable usada en la estiba de carga para facilitar el aprovechamiento del espacio de almacenamiento y de bodega de transporte, y las operaciones de manipuleo. Existen clases normalizadas en cuanto a material y diseño de construcción y a sus dimensiones.

Plucking: Técnica de arrancado manual del pelo, común en razas con pelo duro como el Schnauzer, para mantener la textura adecuada.

Pulgas y garrapatas: Parásitos comunes en perros, requieren tratamientos específicos para su eliminación y prevención.

Rastrillo: Herramienta de grooming utilizada para deslanar y eliminar nudos del pelaje.

Secador de mano: Secador utilizado para secar el pelaje del perro después del baño.

Shampoo: Producto limpiador específico para el pelaje de los perros, formulado para su pH y necesidades particulares.

Shipper: conocido también como remitente. Dentro del documento de embarque máster, corresponde a la información del agente de carga, mientras que dentro del documento de embarque hijo corresponde a la información del vendedor real de la mercancía.

Terminal de Cargas: una estación de transferencia en la que se pueden almacenar los contenedores u otras unidades de carga y donde se pueden realizar tareas de unitarización de cargas, llenado y vaciado, como así también de consolidación de contenedores y otras unidades de carga.

Tijeras de esculpir: Tijeras con dientes especiales para realizar cortes texturizados y desbastados.

Trimming: Proceso de recorte del pelaje para mantener una longitud y forma específica.

Undercoat: Subpelo, capa de pelaje más suave y densa bajo la capa superior, común en muchas razas.

Vaciado: Técnica de corte utilizada para reducir el volumen del pelaje sin cambiar la longitud general.

Whitening: Técnicas y productos utilizados para mantener el pelaje blanco sin manchas.

Resumen Ejecutivo

Este informe permite conocer el proceso de importación de productos de peluquería canina para la empresa Sir Groomer Company S.A.S. y todos los requerimientos que se deben tener en cuenta para cumplir con la normativa y reducir riesgos en este proceso que es nuevo para la empresa.

Durante el período de práctica, se tuvo la oportunidad de desarrollar un manual sobre el proceso de importaciones. El manual fue creado con el objetivo de proporcionar una guía clara y estructurada para facilitar el manejo eficiente y efectivo de las importaciones dentro de la organización.

El proyecto comenzó con una introducción detallada al proceso de importaciones, destacando su importancia estratégica para la empresa y los beneficios esperados al optimizar este proceso. Esta comprensión inicial permitió establecer una base sólida para la creación del manual.

Uno de los aspectos más importantes abordados fue la regulación y legislación aduanera. Se investigaron las leyes y normativas vigentes relacionadas con las importaciones, asegurándose de incluir procedimientos claros para cumplir con todos los requisitos legales y aduaneros. Esto incluyó la descripción detallada de los documentos necesarios para una importación exitosa, y se indicaron formatos de los formularios de declaración de importación.

Durante el proceso, también se exploraron estrategias para la selección de proveedores internacionales y negociaciones efectivas basadas en los términos de comercio internacional (INCOTERMS). Esta parte del manual proporciona a los empleados una guía clara sobre cómo establecer relaciones sólidas con los proveedores y garantizar términos de entrega óptimos.

La gestión de la logística y el transporte fue otro aspecto fundamental que se trató en el manual. Desde la selección de agentes de carga hasta la gestión de trámites aduaneros, se proporcionó un paso a paso detallado sobre cómo coordinar el movimiento de mercancías desde el punto de origen hasta la entrega en las sedes de la empresa.

El manual ha sido diseñado para ser una herramienta práctica y de referencia para todos los empleados involucrados en el proceso de importaciones en Sir Groomer. Su implementación efectiva no solo garantizará el cumplimiento de los requisitos legales y aduaneros, sino que también contribuirá a la eficiencia operativa y a la optimización de costos, asegurando que las importaciones sean gestionadas de manera eficiente y profesional.

Introducción.

La industria de la peluquería canina ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, impulsado por el aumento en la tenencia de mascotas y la creciente demanda de servicios especializados que aseguren el bienestar y la estética de los animales de compañía. Este auge ha generado una mayor necesidad de productos de alta calidad, desde herramientas y equipos de grooming hasta productos de cuidado y embellecimiento del pelaje. Sin embargo, muchos de estos productos no se fabrican localmente y deben ser importados de mercados internacionales.

Para Sir Groomer Company, una empresa líder en servicios de peluquería canina en la ciudad de Medellín, la importación de productos de alta calidad es crucial para mantener su reputación y ofrecer servicios de primer nivel a sus clientes. La empresa enfrenta múltiples desafíos en el proceso de importación, entre los que se incluyen el cumplimiento de regulaciones aduaneras, la selección adecuada de proveedores, la gestión de la logística y el transporte, y la adaptación de los productos a las normativas y preferencias del mercado local.

El presente trabajo de grado tiene como objetivo principal desarrollar un manual de importación de productos de peluquería canina específicamente diseñado para Sir Groomer Company. Este manual servirá como una guía práctica y detallada para que la empresa adquiera productos de grooming desde mercados internacionales hacia Colombia. Abordará todos los aspectos esenciales del proceso de importación, desde la identificación de proveedores confiables hasta la gestión de trámites aduaneros y cotizaciones.

El objetivo es proporcionar a Sir Groomer Company una herramienta valiosa que le permita enfrentar los retos del proceso de importación con conocimiento y seguridad, reduciendo costos y riesgos, y asegurando la calidad de los productos que ofrece a sus clientes. Con ello, se busca contribuir al fortalecimiento y profesionalización de la empresa, promoviendo el acceso a productos innovadores y de alta calidad que mejoren los servicios

de grooming y el bienestar de las mascotas.

Este manual no solo pretende ser una guía técnica, sino también una fuente de inspiración para Sir Groomer Company en su misión de expandir sus horizontes comerciales y ofrecer lo mejor a sus clientes peludos. A través de un enfoque detallado y práctico, se espera que el equipo de Sir Groomer Company encuentre en este manual un recurso imprescindible para el éxito en el competitivo y en constante evolución mundo de la peluquería canina.

1. Antecedentes

En 2021 Alejandra Beltrán y Andrés Méndez se unieron para crear una experiencia única y de alta calidad para los dueños y sus perros. Alejandra, con amplia experiencia en administración, y Andrés, un publicista y especialista en psicología del consumidor, combinaron sus habilidades para crear una empresa que brinda un servicio excepcional y personalizado; están construyendo un servicio de peluquería y belleza en Antioquia que busca satisfacer no sólo las necesidades de las mascotas, sino también las altas expectativas de sus tutores.

La idea de Sir Groomer surgió cuando Alejandra y Andrés buscaban un lugar de calidad para bañar a su propio perro, donde pudieran sentirse tranquilos y seguros de que se utilizarían los productos adecuados y su mascota sería tratada con el amor que se merece.

Pero en lugar de conformarse con lo que encontraron. Decidieron crear su propio servicio de baño de mascotas de lujo, centrándose en brindar una experiencia digna de la realeza.

Iniciaron con su primera sede ubicada en el barrio Conquistadores en la ciudad de Medellín, sector pensado por su centralidad, parques lineales, cercanía al Centro Comercial Unicentro y a Parques del Río, lo cual, la hace de fácil acceso desde cualquier zona de la ciudad y muy concurrida por personas en el día a día del paseo de sus perros.

Sir Groomer inicialmente fue constituida como Persona Natural, pero dado el gran crecimiento que tuvo la marca en su primer año de funcionamiento, los dueños tomaron la decisión de constituir la como Persona Jurídica, **Sir Groomer Company S.A.S.**, en enero de 2022. Esta decisión se toma en conjunto con realizar el registro de la marca **Sir Groomer Pet Company**, y que esto permita abrir nuevas sedes en la ciudad y pensar en diferentes mercados de mascotas, adicional al de grooming canino.

En junio de 2022, Sir Groomer es nominada como ‘Mejor Peluquería y Estética Canina Región Antioquia’ en los Premios Pet Industry a nivel nacional. Esta nominación fue una gran motivación para todo el equipo de trabajo, especialmente para Andrés y Alejandra, quienes estaban en el estudio de mercado de ¿cuál sería el siguiente paso de la empresa.

En octubre de 2022, la empresa inaugura su segunda sede, la cual se encuentra ubicada en el Mall Piazza Bella en el barrio El Poblado de Medellín. Esta sede llega con una oferta adicional al servicio de grooming, ya que también cuenta con una Boutique de mascotas.

La inauguración de la sede Poblado llegó con la gran sorpresa de ganar premio a ‘Mejor Peluquería y Estética Canina Región Antioquia’ en los Premios Pet Industry, esto dió un gran reconocimiento a la empresa a nivel local.

Pensando en el estándar de calidad, Sir Groomer se ha convertido en un lugar donde los tutores pueden confiar en que sus mascotas recibirán la mejor atención posible en un ambiente tranquilo y confortable. La combinación única de habilidades y experiencia de los fundadores ha llevado a la creación de un servicio de baño y cuidado que ha marcado la diferencia en la industria.

A parte de temas técnicos como el diseño locativo y el equipamiento de establecimiento, en la mente de sus directivos está clarísima la idea de lo vital que es contar con el personal idóneo, que haya pasado por buenos procesos de formación y sin duda que transpire amor por las mascotas.

El servicio está basado en el amor por las mascotas, ya que los dueños las consideran parte de su familia, y así mismo consideran que son para sus clientes. De esa idea se desprende todo el diseño locativo de Sir Groomer, pues permite a los tutores tener una experiencia de observación, estatus y comodidad, que hace transparente el trato que le están dando a su animal de compañía.

2. Empresa Objeto de la Práctica

Sir Groomer Company S.A.S.

Imagen 1. Logo.



Fuente: Sir Groomer

2.1 Objeto Social

La sociedad tiene por objeto las siguientes actividades y negocios: La sociedad tendrá como objeto social principal, la realización de todas y cada una de las operaciones y actos de comercio que a continuación se indican:

Línea de servicio: Pet Grooming. Dentro de esta línea se encuentran pet grooming para mantos cortos, pet grooming para mantos largos, stripping, recuperación de manto y repolarización. Se ofrece una gama de servicios de pet grooming especializada acorde a las necesidades, tipo de manto y condiciones de cada mascota. Servicios que se ofrecen únicamente a animales domésticos de tipo canino.

Línea de servicio: Academia. Actualmente la empresa ofrece un curso de capacitación básica en auxiliar de peluquería canina, la capacitación es personalizada y práctica con clientes reales, y dirigida por profesionales en pet grooming, se ofrece certificado de cumplimiento del curso lo cual amplía las posibilidades laborales de quienes lo realizan. El curso se brinda a personas mayores de edad interesadas en adquirir una nueva habilidad en peluquería canina.

Línea de producto: Boutique. En la boutique se comercializan productos categorizados en alimentos y snacks; ropa y accesorios; aseo y cuidado en casa; y medicamentos, a través de la boutique se ofrecen productos de cuidado, belleza y bienestar para las mascotas. Se ofrecen productos acordes al segmento de mercado principal en términos de marca, precios, calidad y diseño.

2.2 Misión

“Queremos ayudarte a retribuirle a tu mascota todo el amor incondicional que te brinda, a través de un servicio premium y especializado donde resaltamos su belleza para que realmente refleje el cuidado, bienestar y amor que tiene a tu lado”. (Sir Groomer, 2021)

2.3 Visión

“Sir Groomer se consolidará en el 2030, como una de las tres mejores empresas de grooming canino profesional a nivel nacional.” (Sir Groomer, 2022)

2.4 Valores Corporativos

Compromiso con el bienestar animal: cada mascota es tratada como parte integral de la familia. La empresa se compromete a garantizar la seguridad, comodidad y felicidad de cada animal durante cada visita. El equipo de profesionales está capacitado para proporcionar un servicio que respete y mejore la experiencia de cada mascota en la peluquería.

Profesionalismo: Sir Groomer aborda cada día con un elevado nivel de profesionalismo. Desde la puntualidad en las citas hasta la comunicación efectiva con los clientes, la empresa se esfuerza por mantener estándares excepcionales. El profesionalismo no es simplemente un estándar; es una parte fundamental de su identidad.

Trabajo en equipo y colaboración: La empresa fomenta un ambiente de trabajo colaborativo donde cada miembro del equipo contribuye al bienestar general del negocio. Juntos, se esfuerzan por ofrecer servicios de calidad y construir relaciones sólidas tanto dentro como fuera de las instalaciones.

Ética y transparencia: La honestidad y la transparencia son piedras angulares de la filosofía empresarial de "Sir Groomer". Se comprometen a actuar con ética en todas las interacciones, desde la fijación de precios hasta el tratamiento de los animales. La empresa cree que la confianza de los clientes se gana a través de la prestación de un servicio transparente y respetuoso.

Pasión por la excelencia: La pasión por superar las expectativas en cada servicio brindado es evidente. La empresa mantiene su compromiso con la excelencia mediante la formación continua, el seguimiento de las últimas tendencias de la industria y el deseo constante de mejorar y crecer.

2.5 Objetivos Estratégicos

- Ampliación de la oferta de servicios
- Desarrollo de una sólida presencia de e-commerce
- Expansión geográfica a nivel nacional
- Participación en eventos y ferias del sector
- Enfoque en la experiencia del cliente
- Capacitación continua del personal
- Alianzas estratégicas

2.6 Rol Comercial

En Sir Groomer, el compromiso con la excelencia comercial es una parte integral de su identidad. La empresa ha implementado con éxito diversas estrategias para atraer, retener y satisfacer a sus clientes, consolidándose como una opción líder en el mercado.

Estrategias de Marketing: Sir Groomer ha desarrollado y ejecutado estrategias de marketing efectivas, utilizando publicidad en línea, una presencia activa en redes sociales y colaboraciones estratégicas para atraer nuevos clientes.

Gestión de Presencia en Línea: La empresa mantiene una presencia sólida en plataformas digitales, con un sitio web informativo, perfiles actualizados en redes sociales y reseñas positivas en sitios especializados.

Atención Personalizada: se destaca por ofrecer un servicio al cliente excepcional, proporcionando experiencias personalizadas y amigables tanto para las mascotas como para sus dueños.

Resolución de Problemas: La empresa aborda de manera proactiva cualquier problema o preocupación que pueda surgir durante o después de los servicios de peluquería, asegurándose de mantener la satisfacción del cliente en todo momento.

Diseño de Programas de Fidelización: ha implementado programas de fidelización efectivos, como descuentos por lealtad, tarjetas de membresía y paquetes especiales, para fomentar la repetición de negocios y la lealtad a largo plazo.

Seguimiento Post-Servicio: La empresa realiza un seguimiento constante con los clientes para garantizar su satisfacción y fortalecer las relaciones a largo plazo.

Participación en Eventos Locales: La participación en eventos y ferias del sector ha aumentado la visibilidad de Sir Groomer y ha fortalecido sus lazos con la comunidad local.

Política de Precios Competitiva: mantiene precios competitivos en el mercado, considerando la calidad del servicio, la competencia local y las expectativas del cliente.

Formación en Servicio al Cliente: El equipo recibe formación continua en habilidades de servicio al cliente para garantizar interacciones positivas y enriquecedoras con los clientes.

Actualización Continua: La empresa proporciona formación constante en nuevas técnicas de peluquería, tendencias de la industria y habilidades de atención al cliente.

3. Agencia Objeto de la Práctica

SIR GROOMER COMPANY S.A.S

3.1 Cargo Desempeñado

Gerente Administrativa.

3.2 Perfil del Cargo

Liderazgo: Habilidad para inspirar y motivar a equipos hacia el logro de objetivos comunes. Toma de decisiones sólidas y gestión efectiva en situaciones desafiantes.

Gestión Financiera: Experiencia en la elaboración y control de presupuestos. Habilidad para analizar informes financieros y proponer estrategias para la mejora continua.

Comunicación: Comunicación clara y efectiva, tanto verbal como escrita. Habilidad para presentar información de manera persuasiva y precisa.

Orientación a Resultados: Enfoque proactivo para alcanzar metas y objetivos establecidos. Habilidad para medir y evaluar el rendimiento organizacional.

Gestión de Proyectos: Experiencia en la planificación, ejecución y evaluación de proyectos. Capacidad para coordinar equipos y recursos para lograr entregas exitosas.

Adaptabilidad: Capacidad para ajustarse a cambios en el entorno empresarial y tomar decisiones informadas. Mentalidad orientada a la mejora continua.

Conocimientos Técnicos: Competencia en el uso de herramientas y sistemas administrativos. Conocimiento sólido en legislación laboral y regulaciones financieras.

3.3 Objetivo del Cargo

Desempeñar un papel esencial en la organización, siendo responsable de la gestión eficiente de las operaciones administrativas y financieras, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales, garantizando la eficacia y la integridad en las áreas administrativas.

3.4 Funciones Para Realizar

Gestión del Personal:

Contratación, supervisión del desempeño del personal. Programación de horarios y turnos de trabajo. Resolución de conflictos y problemas laborales.

Gestión Operativa:

Asegurarse de que la peluquería canina cumple con los estándares de calidad y seguridad. Coordinación de la programación de citas y gestión de clientes. Mantenimiento de inventario de productos y herramientas necesarios para la peluquería.

Servicio al Cliente:

Garantizar un excelente servicio al cliente. Manejar quejas o problemas de los clientes. Implementar políticas para mejorar la satisfacción del cliente.

Marketing y Promoción:

Desarrollar estrategias de marketing para atraer nuevos clientes. Colaborar en campañas promocionales. Mantener presencia en redes sociales y otras plataformas de marketing.

Gestión Financiera:

Elaborar presupuestos y llevar a cabo la gestión financiera del negocio. Supervisar la contabilidad, las transacciones financieras y realizar la facturación de la empresa. Establecer precios de servicios y productos.

Cumplimiento Normativo:

Asegurarse de que la peluquería canina cumple con todas las regulaciones y normativas locales relacionadas con la salud y seguridad animal, licencias comerciales, etc.

Gestión de Instalaciones:

Supervisar el mantenimiento y limpieza de las instalaciones. Coordinar reparaciones y mejoras necesarias.

Planificación Estratégica:

Participar en la planificación estratégica a largo plazo para el crecimiento y éxito del negocio.

Identificar oportunidades de expansión y mejoras.

3.5 Relación con otros Cargos

Imagen 2. Organigrama de la empresa.



Fuente: Elaboración propia

3.6 Herramientas y equipos para la ejecución del cargo

Cada sede cuenta con herramientas ofimáticas, herramientas que facilitan el proceso y las funciones operativas, los medios utilizados fueron: un computador de escritorio con sus respectivos usuarios e implementos, un celular de cada sede para el relacionamiento con los clientes, carpetas de protocolos ambientales, y demás implementos de papelería.

Además de las herramientas físicas también dieron acceso a diferentes cuentas: correo corporativo en Gmail, acceso a Drive, cuenta empresarial para el computador, usuario del sistema contable Alegra para Facturación POS y Facturación Electrónica, acceso a usuario de la DIAN para pagos de impuestos, y los respectivos permisos para Office (word, excel, etc.) para elaboración de informes.

3.7 Condiciones de Trabajo

En Sir Groomer, se destaca por proporcionar a su personal administrativo y operativo un entorno sereno y propicio que favorezca el óptimo rendimiento laboral. La empresa cuenta con excelentes niveles de iluminación, ventilación y amplios espacios que cumplen rigurosamente con todos los protocolos de bioseguridad.

La modalidad de trabajo implementada fue híbrida, combinando rotación entre el trabajo virtual y presencial. Se mantiene un trato respetuoso hacia el equipo, y la comunicación constante es un elemento fundamental en la rutina diaria, ya que contribuye a un funcionamiento más eficiente y facilita el desarrollo profesional de cada miembro del equipo.

En cada una de las sedes de la empresa, se cuenta con un espacio de escritorio de trabajo amplio y cuidadosamente diseñado, proporcionando así un ambiente laboral agradable y digno. Los escritorios están configurados para permitir una distribución eficiente y cómoda de las herramientas y equipos necesarios para llevar a cabo las tareas diarias.

Además, se preocupa por el bienestar del equipo, por lo que cuenta con silla ergonómica que aseguran una postura adecuada y cómoda durante las horas de trabajo, haciendo más amena la estancia durante la jornada laboral y mejorando la comodidad general.

En lo que respecta al acceso a las instalaciones, se ha evaluado cuidadosamente la ubicación de cada sede para garantizar que sea accesible y conveniente para el equipo. La integración de rutas de transporte público facilita la llegada a las instalaciones, ofreciendo a los empleados una opción cómoda y eficiente para desplazarse al trabajo. En cada detalle de las sedes, la empresa se esfuerza por crear un entorno de trabajo que promueva el bienestar, la comodidad y la eficiencia para su equipo.

3.8 Entrenamiento

Mis estudios en ingeniería administrativa y negocios internacionales, sumado a mis experiencias laborales en el ámbito de la tesorería, empresas de seguros y recursos humanos han sido pilares fundamentales en mi trayectoria hacia la creación de mi propia empresa. Durante mis años de formación académica, me sumergí en los principios esenciales de la gestión empresarial, adquiriendo habilidades para planificar, organizar y dirigir recursos de manera eficaz. Este bagaje teórico proporcionó la base sólida necesaria para comprender los aspectos cruciales de la gestión empresarial.

Mi experiencia en tesorería me permitió entender a fondo la importancia de la gestión financiera dentro de una organización. Aprendí a manejar presupuestos, a gestionar flujos de efectivo y a tomar decisiones financieras clave para garantizar la estabilidad y el crecimiento empresarial. Asimismo, mi trabajo en empresas de seguros me brindó una perspectiva valiosa sobre la gestión de riesgos y la protección de activos, aspectos esenciales para la seguridad financiera a largo plazo.

Además, mi participación en el área de recursos humanos me proporcionó conocimientos cruciales sobre la gestión del talento y la administración de nóminas. Aprendí a reclutar, seleccionar y retener talento, así como a gestionar de manera eficiente los aspectos relacionados con la compensación y los beneficios de los empleados. Esta experiencia me

permitted to understand the importance of creating a positive and productive work environment, where human capital becomes a strategic asset for business success.

Based on these comprehensive knowledge and experiences, I decided to start my own business and launch my company. I utilized my skills in administration, finance, risk management, and human resources to develop a complete and viable business plan. From the beginning, I ensured that I applied my knowledge in financial management and human resources to guarantee efficient operations and a favorable work environment.

My academic training and my professional experiences in various business fields, including treasury, insurance companies, and human resources, have been the fundamental training in the creation and development of my own business. These learnings have provided me with the necessary tools to address the challenges of entrepreneurship and to turn my business vision into a successful and sustainable reality.

3.9 Competencias

The role of an administrative manager implies a variety of responsibilities that require a specific set of competencies:

Liderazgo: Capacidad para inspirar y motivar al equipo. Habilidad para tomar decisiones difíciles y asumir responsabilidad. Fomento de un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

Gestión del tiempo: Eficiencia en la organización y planificación de tareas. Priorización efectiva para cumplir con plazos y objetivos. Capacidad para manejar múltiples tareas y proyectos simultáneamente.

Comunicación efectiva: Habilidad para expresarse clara y concisamente, tanto oral como escrita. Escucha activa para comprender las necesidades y preocupaciones del equipo. Facilitación de una comunicación abierta y transparente.

Habilidades analíticas: Capacidad para analizar datos financieros y realizar informes. Toma de decisiones basada en el análisis de información relevante. Identificación de áreas de mejora y oportunidades de eficiencia.

Gestión de recursos: Eficiencia en la asignación y optimización de recursos. Gestión de presupuestos y control de costos. Coordinación de equipos para lograr objetivos comunes.

Resolución de problemas: Identificación proactiva y solución de problemas. Capacidad para manejar situaciones imprevistas con calma y eficacia. Toma de decisiones efectivas en entornos complejos.

Adaptabilidad y flexibilidad: Capacidad para ajustarse a cambios en el entorno empresarial. Flexibilidad para modificar estrategias y procesos según sea necesario. Resiliencia frente a la adversidad y la presión.

Negociación y toma de decisiones: Habilidad para negociar acuerdos beneficiosos para la empresa. Toma de decisiones fundamentadas y orientadas al logro de objetivos. Evaluación de riesgos y beneficios para tomar decisiones informadas.

Orientación al cliente y al servicio: Enfoque en la satisfacción del cliente interno y externo. Comprensión de las necesidades y expectativas de los clientes. Implementación de procesos que mejoren la experiencia del cliente.

Ética e integridad: Compromiso con altos estándares éticos en todas las acciones. Transparencia en la toma de decisiones y comunicaciones. Mantenimiento de la confianza y credibilidad en todas las interacciones.

3.10 Responsabilidades

- Gestión de personal, contratación, entrenamiento y supervisión del personal administrativo.
- Asignación de tareas y horarios de trabajo para asegurar una cobertura eficiente.
- Gestión Financiera, elaboración y supervisión del presupuesto, incluyendo los costos de

suministros y servicios.

- Elaboración de nómina, registro de novedades de los empleados.
- Liquidación y pago de seguridad social, y liquidación de prestaciones sociales en las terminaciones de contrato a los empleados.
- Control de gastos y elaboración de informes financieros periódicos.
- Gestión de citas y agenda, coordinación de citas y programación de servicios.
- Supervisión de la eficiencia en la gestión del tiempo de los peluqueros caninos.
- Relacionamiento con proveedores, negociación y gestión de contratos con proveedores de suministros y equipos. Garantizar la disponibilidad de productos de calidad.
- Implementación de Políticas de Bienestar Animal, asegurarse de que se sigan las políticas y protocolos de bienestar animal durante los servicios de peluquería.
- Supervisión del manejo ético y seguro de las mascotas.
- Gestión de inventarios, control del inventario de productos y suministros.
- Marketing y Promoción, desarrollo e implementación de estrategias de marketing para atraer nuevos clientes.

3.11 Deberes

- Cumplir con la facturación POS y facturación Electrónica de la empresa.
- Cumplir con la buena gestión de la experiencia del cliente, garantizando un servicio al cliente excepcional. Manejo de quejas y resolución de problemas para mantener la satisfacción del cliente.
- Cumplimiento Normativo, garantizar que la peluquería cumpla con las normativas legales y regulaciones en relación con el bienestar animal y la seguridad laboral.
- Cumplir con el mantenimiento de registros y documentación requerida.
- Cumplir con el buen desarrollo del equipo, identificación de necesidades de capacitación

para el personal.

- Gestión de Eventos Especiales, planificación y ejecución de eventos especiales relacionados con la peluquería canina. Participación en ferias y eventos del sector.

3.12 Riesgos del Cargo

El rol de gerente administrativo conlleva diversos riesgos y desafíos que pueden impactar tanto en el funcionamiento diario del negocio como en el logro de sus objetivos a largo plazo:

Problemas de personal: Entre ellos se encuentra la rotación de empleados, la dificultad para retener empleados calificados puede afectar la consistencia en la prestación de servicios. El conflicto laboral, la gestión de equipos puede generar conflictos internos, afectando el ambiente laboral y la eficiencia del personal.

Cumplimiento Normativo y Legal: El incumplimiento de las regulaciones de bienestar animal puede resultar en sanciones legales y dañar la reputación del negocio. La falta de cumplimiento con leyes laborales puede resultar en multas y demandas por parte de los empleados.

Presupuesto inadecuado: La gestión ineficiente del presupuesto puede llevar a problemas financieros, afectando la continuidad operativa del negocio.

Competencia Local: La presencia de otras peluquerías caninas en la zona puede generar competencia directa, afectando la captación de clientes y la retención del mercado.

Satisfacción del Cliente: Problemas en la calidad de los servicios prestados pueden resultar en la pérdida de clientes y mala reputación. La falta de una gestión efectiva de quejas y problemas de clientes puede afectar la satisfacción y lealtad del cliente.

Gestión de Riesgos Operativos: No seguir adecuadamente los protocolos de bioseguridad puede llevar a problemas de salud pública y cierre temporal del negocio.

4. Características de la Práctica

4.1 Justificación

El crecimiento del mercado de la peluquería canina ha incrementado la demanda de productos y servicios especializados. Para Sir Groomer, mantener su reputación de excelencia requiere acceso a productos de alta calidad, muchos de los cuales deben ser importados debido a su escasez local. La importación presenta desafíos significativos, incluyendo el cumplimiento de regulaciones aduaneras, la selección de proveedores confiables y la gestión logística. Estos procesos, si no se manejan adecuadamente, pueden resultar en costos adicionales, demoras y problemas de calidad.

Esta práctica de intervención empresarial, tiene como objetivo desarrollar un manual de importación de productos de peluquería canina específicamente para Sir Groomer. Este manual servirá como una guía práctica para abordar los desafíos del proceso de importación y asegurar una gestión eficiente. La necesidad de este manual radica en garantizar la calidad de los productos, reducir costos y riesgos, cumplir con las normativas regulatorias y apoyar la competitividad y crecimiento de la empresa. Un proceso de importación bien gestionado no sólo beneficiará a la empresa, sino que también contribuirá a la profesionalización del sector en la ciudad de Medellín.

Por lo anterior, la creación de este manual es esencial para que Sir Groomer pueda continuar ofreciendo servicios de alta calidad y expandirse en el mercado. Este proporcionará una solución práctica y aplicable, beneficiando tanto a la empresa como al sector de la peluquería canina en su conjunto.

4.2 Objetivo General

Elaborar un manual de importación de productos de peluquería canina para la empresa Sir Groomer Company S.A.S.

4.3 Objetivos Específicos

- Analizar los productos adecuados para importar y sus requisitos para ingresar al país.
- Identificar posibles proveedores en el exterior.
- Realizar cotizaciones, calculando los costos de los productos de acuerdo a los diferentes proveedores.
- Documentar todo el procedimiento de importación.

5. Informe Ejecutivo

5.1 Análisis de productos adecuados para importar y sus requisitos para ingresar al país.

Nombre del producto:	Tijeras de Grooming canino.
Clasificación arancelaria:	8213.00.00.00 Tijeras y sus hojas
Gravamen:	15%
Nota EXPLICATORIA	<p>82.13 TIJERAS Y SUS HOJAS</p> <p>Las tijeras de esta partida están formadas por dos hojas, a veces dentadas, colocadas en X de modo que se muevan alrededor de un tornillo o un pasador. Se caracterizan también por el hecho de que cada hoja termina en un anillo para facilitar la acción del pulgar y otro dedo, que imprimen el movimiento a las hojas cortantes. Las hojas pueden ser de una sola pieza o con cuchillas unidas.</p> <p>Excepcionalmente, las tijeras de dobles hojas pueden ser en forma de V y con un solo anillo fijo en una de las hojas, la otra se mueve por la presión de otro dedo. Tal es el caso, principalmente, de algunas tijeras utilizadas en la industria textil.</p> <p>Se clasifican aquí principalmente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Las tijeras de tipo ordinario para usos domésticos (costura, oficina, cocina, etc.), de hojas planas, redondeadas, etc. 2) Las tijeras para profesionales, tales como: las tijeras para sastres o cortadores (incluidas las tijeras especiales para ojales), las tijeras de peluquero (incluidas las de despuntar los cabellos), las tijeras para pasamanería, curtidores, guanteros, guarnicioneros, sombrereros, etc. 3) Las tijeras para las cutículas o las uñas, de cualquier clase, incluso con un lado en forma de lima para particulares o manicuras. 4) Las tijeras de bolsillo o para bordar, incluso plegables; las tijeras para flores, para desgranar los racimos o para cortar puros. 5) Las tijeras especiales para dentar las muestras, para marcar el ganado, para cortar los cascos del ganado, las tijeras con doble juego de hojas (4 hojas) que sirven para hacer tiras de tejidos, las tijeras de podar formadas por dos hojas, una cóncava y otra convexa, pero que terminen con los anillos característicos de los artículos de esta partida (por ejemplo, para cortar flores). <p>Las hojas de las tijeras, incluso sin terminar, están igualmente comprendidas aquí.</p>

Nombre del producto:	Maquinas de peluquería canina y accesorios (cuchillas, guías)
Clasificación arancelaria:	8510.20.10.00 --De cortar el pelo
Gravamen:	5%
Nota EXPLICATORIA	<p>85.10 AFEITADORAS, MÁQUINAS DE CORTAR EL PELO O ESQUILAR Y APARATOS DE DEPILAR, CON MOTOR ELÉCTRICO INCORPORADO</p> <p>8510.10 -Afeitadoras</p> <p>8510.20 -Máquinas de cortar el pelo o esquilar</p> <p>8510.30 -Aparatos de depilar</p> <p>8510.90 -Partes</p> <p>Esta partida comprende las máquinas de afeitarse, de cortar el pelo y de esquilar, movidas por un dispositivo eléctrico incorporado (motor propiamente dicho o vibrador), tanto si son solo de cortar el pelo, como si están especialmente diseñadas para esquilar corderos, caballos u otro ganado.</p> <p>En las máquinas de afeitarse eléctricas, la parte operante consiste en láminas o cuchillas animadas de un movimiento rotativo o alternativo dispuestas contra un elemento fijo, peine o placa agujereada. En cuanto a las máquinas de cortar el pelo y de esquilar, llevan un peine con dientes cortantes que se desliza con movimiento alternativo contra un peine fijo. El cabello, pelo, lana, etc., se introduce entre los dientes del peine y del contrapeine o bien penetra a través de los agujeros de la placa colocándose así contra el filo de las hojas o cuchillas. El principio es el mismo en las máquinas de cortar el pelo de los peluqueros que en las usadas por los palafreneros o para esquilar las ovejas, etc.; estos aparatos difieren unos de otros sobre todo por el tamaño.</p> <p>Esta partida también comprende los aparatos electromecánicos de depilar que llevan un motor eléctrico; estos aparatos arrancan el pelo de raíz, funcionan con un microrrodillo, con una espiral de metal que gira sobre su propio pie, o con una cabeza depiladora enrejada y un conjunto de ruedas depilatorias</p>

Fuente: Elaboración propia

Nombre del producto:	Cepillos de peluquería canina
Clasificación arancelaria:	9603.29.00.00 --Los demás
Gravamen:	15%
Nota EXPLICATORIA	<p>96.03 Reformado. DOF 14/X/2009. ESCOBAS Y ESCOBILLAS, CEPILLOS, BROCHAS Y PINCELES (INCLUSO SI SON PARTES DE MAQUINAS, APARATOS O VEHICULOS), ESCOBAS MECANICAS, SIN MOTOR, DE USO MANUAL, FREGONAS O MOPAS Y PLUMEROS; CABEZAS PREPARADAS PARA ARTICULOS DE CEPILLERIA; ALMOHADILLAS O MUÑEQUILLAS Y RODILLOS, PARA PINTAR; RASQUETAS DE CAUCHO O MATERIA FLEXIBLE ANALOGA.</p> <p>9603.10 - Escobas y escobillas de ramitas u otra materia vegetal atada en haces, incluso con mango. - Cepillos de dientes, brochas de afeitar, cepillos para cabello, pestañas o uñas y demás cepillos para aseo personal, incluidos los que sean partes de aparatos:</p> <p>9603.21 - - Cepillos de dientes, incluidos los cepillos para dentaduras postizas.</p> <p>9603.29 - - Los demás.</p> <p>9603.30 - Pinceles y brochas para pintura artística, pinceles para escribir y pinceles similares para aplicación de cosméticos.</p> <p>9603.40 Reformado. DOF 14/X/2009. - Pinceles y brochas para pintar, enlucir, barnizar o similares (excepto los de la subpartida 9603.30); almohadillas o muñequillas y rodillos, para pintar.</p> <p>9603.50 - Los demás cepillos que constituyan partes de máquinas, aparatos o vehículos.</p> <p>9603.90 - Los demás.</p> <p>A. - ESCOBAS Y ESCOBILLAS DE RAMITAS U OTRA MATERIA VEGETAL ATADA EN HACES, INCLUSO CON MANGO Este grupo comprende artículos de factura bastante basta, con mango o sin él, que se utilizan principalmente para limpieza del suelo (calles, patios, cuerdas, etc.), el suelo de viviendas o vehículos. Se hacen generalmente, bien con un solo haz de materias vegetales (ramitas, paja, etc.), sujetas con una atadura ordinaria, o bien con uno o varios paquetes de tallos gruesos de paja o de junco o caña, reunidos para formar en cierto modo el alma y sobre los que se dispone una capa de pajas más largas y más finas reunidas entre sí y con el alma por medio de hilados textiles, que pueden constituir, además, un adorno. Para su utilización estos artículos se montan generalmente a continuación en un mango. Ciertos mosqueros (espantamoscas) que responden a las mismas características, pero fabricados con fibras ligeras y flexibles, se clasificarán también aquí. Las materias utilizadas para la fabricación de las escobas y escobillas de las que se trata aquí consisten, generalmente, en ramitas de abedul, avellano, acebo, brezo, esparto, retama, pajas o paniculas de sorgo, mijo, camelina, etc., fibras de aloe, de coco, palmera (sobre todo, la piasava), tallos de alforfón, etc.</p> <p>B. - ARTICULOS DE CEPILLERIA Este grupo comprende un gran número de artículos de composición variable y de formas muy diversas, que se emplean esencialmente en usos domésticos de limpieza o de tocador, para la aplicación de colores, de adhesivos y de productos líquidos y en algunos trabajos industriales (limpieza, pulido, etc.). La denominación cepillos se reserva especialmente a los artículos constituidos por fibras o filamentos generalmente flexibles y elásticos, que se fijan por pequeños mechones sobre una misma placa o armadura. Los cepillos-escoba son artículos montados como los cepillos a los que se adaptan mangos largos. La denominación pincel se aplica más específicamente a artículos que consisten en un haz de pelos o de fibras fuertemente sujetas en el extremo de un mango corto, incluso por una virola metálica, que se emplean principalmente para aplicar colores. Hay que observar, sin embargo, que estos términos no tienen el mismo significado en todos los países y que, por ejemplo, lo que se designa con el nombre de brocha en un país se denomina pincel en otro; asimismo, el término cepillo se emplea, a veces, para designar artículos montados como los pinceles. En este grupo, la denominación artículos de cepillería comprende asimismo los cepillos de caucho o de plástico, moldeados en una sola pieza. Las materias más comúnmente utilizadas para la fabricación de los artículos anteriores son muy variadas. Las que se utilizan para los mechones son: A) Materias de origen animal: cerdas de jabalí o de cerdo; crin de caballo o de buey; pelo de cabra, de tejón, marta, mofeta, ardilla, turón o petigrís; fibras de astas; astiles de plumas. B) De materias de origen vegetal: raíces de grama, de ixtle (o tampico), fibras de coco (coir) o piasava, esparto, paniculas de sorgo o bambú, hendida. C) Monofilamentos sintéticos o artificiales (por ejemplo, nailon o rayón viscosa). D) De alambres (acero, latón, bronce, etc.) o de materias diversas: hilados o cuerdas de algodón o de lana; fibras de vidrio.</p> <p>Entre las materias empleadas para la confección de monturas, las principales son las siguientes: madera, plástico, hueso, cuerno, marfil, concha (caparazón) de tortuga, ebonita y algunos metales (acero, aluminio, latón, etc.). Para la fabricación de algunos cepillos (cepillos circulares para máquinas y cepillos especiales, principalmente), se utiliza también el cuero, cartón, fieltro o tejidos. Los astiles de plumas se utilizan también para el montaje de ciertos pinceles. Quedan comprendidos aquí, los artículos de cepillería en que el metal precioso, chapado de metal precioso, perlas naturales o cultivadas, piedras preciosas o semipreciosas (naturales, sintéticas o reconstituidas), sólo constituyan simples guarniciones o accesorios de mínima importancia (iniciales, monogramas, cercos, etc.). Por el contrario, se clasifican en el Capítulo 71, los artículos de cepillería que tengan metal precioso, chapado de metal precioso, perlas naturales o cultivadas, piedras preciosas o semipreciosas (naturales, sintéticas o reconstituidas), cuando no sea con carácter secundario.</p> <p>Entre los artículos de este grupo, se pueden citar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Los cepillos de dientes y para dentaduras. 2) Las brochas de afeitar. 3) Los cepillos de aseo (de cabeza, para la barba, bigote, pestañas, uñas, para teñir el pelo, etc.), incluidos los cepillos de peluqueros o para el cuello. 4) Los cepillos de caucho o de plástico moldeados en una sola pieza para el cuidado de las manos, para inodoros, etc. 5) Los cepillos para ropa, sombreros, calzados o peines. 6) Los cepillos de uso doméstico (para lavar o fregar, para la vajilla, el fregadero, inodoro, muebles, radiadores, los cepillos para recoger migas, etc.). 7) Los cepillos-escoba y demás cepillos para la limpieza del suelo, parques y solados. 8) Los cepillos de materia textil especiales para carrocerías de automóviles, incluso impregnados con productos de limpieza. 9) Los cepillos para la limpieza y almohazado de los animales (caballos, perros, etc.). 10) Los cepillos para engrasar armas, cidos, etc. 11) Los cepillos para discos, así como los pinceles que se fijan al brazo del tocadiscos para la limpieza automática del disco. 12) Los cepillos para limpiar los tipos de las máquinas de escribir y los caracteres de imprenta. 13) Los cepillos para descarbonar las bujías de encendido, para la limpieza de limas o de piezas metálicas para soldar. 14) Los cepillos para quitar el musgo y las cortezas viejas de los árboles y arbustos. 15) Las brochas para la impresión por estarcido, incluso con depósito de tinta y dispositivos para regular el flujo de tinta. 16) Las brochas y pinceles (cilíndricos o planos) para escayoladores, pintores, decoradores, ebanistas, artistas, etc., tales como las brochas para limpiar las pinturas viejas, enlucir, encalar o pegar papeles de decoración; cepillos y pinceles para barnizar muebles, cuadros, etc.; cepillos y pinceles para pintar al óleo, acuarela, aguada, para pintar cerámica, dorar, etc.; los pinceles de oficina.

Fuente: Elaboración propia.

Además de los productos mencionados anteriormente, también se consideran como opciones relevantes para importar:

- **Cosmética canina:** Se encontró la clasificación arancelaria 3305.10.00.00 - Champúes, sin embargo, no especifica que aplique para cosmética utilizada en mascotas.
- **Soplador de pet Grooming:** No se encontró alguna posible clasificación arancelaria en Legis Arancel Electrónico.

La recomendación, es que la empresa considere buscar asistencia y orientación a través de instituciones especializadas como la Cámara de Comercio y ProColombia. Estas entidades pueden proporcionar información adicional de ayuda para identificar la subpartida, aranceles, impuestos adicionales y requisitos de importación.

5.2 Posibles Proveedores de la Empresa en el exterior

MATRIZ POSIBLES PROVEEDORES			
Marca	País	Descripción y características destacadas	Productos
FURminator	Estados Unidos	Conocida por su tecnología de deslanado superior que reduce significativamente el pelo suelto y el subpelo.	FURminator deShedding Tool
Hertzko	Estados Unidos	Ofrece cepillos autolimpiables que facilitan la eliminación de pelo, desenredan eficazmente y masajean la piel del perro.	Hertzko Self Cleaning Slicker Brush
SleekEZ	Estados Unidos	Diseño único que elimina pelo suelto y suciedad de manera suave, adecuado para varios tipos de pelaje.	SleekEZ Original Deshedding Grooming Tool
Andis	Estados Unidos	Productos de grooming profesionales, duraderos y eficaces, ideales para uso frecuente en entornos de grooming profesional.	Andis Premium Large Pin Brush
Chris Christensen	Estados Unidos	Productos premium para exposiciones y grooming profesional, recomendados por su alta calidad y efectividad en competiciones caninas.	Chris Christensen Big G Slicker Brush

Fuente: Elaboración propia

5.3 Cotizaciones

COTIZACION: MARCA HERTZKO


Producto	Precio Estimado (USD)	Peso (kg)	Dimensiones (cm)	Transporte Aéreo (USD)	Seguro de Transporte (USD)	Tarifa de Gestión Aduanera (USD)	Impuestos de Importación (Estimado) (USD)	Precio CIF (USD)	Precio DDP (USD)
Hertzko Self Cleaning Slicker Brush	\$25	0.2	20 x 8 x 4	\$18	\$4	\$8	\$5	\$60	\$75
Hertzko Pet Nail Clipper	\$15	0.1	15 x 5 x 3	\$12	\$2	\$4	\$3	\$31	\$40
Hertzko 2-in-1 Hair Remover	\$20	0.15	18 x 6 x 4	\$14	\$3	\$6	\$4	\$47	\$61



Fuente: Elaboracion propia.

COTIZACION: MARCA ANDIS


Producto	Precio Estimado (USD)	Peso (kg)	Dimensiones (cm)	Transporte Aéreo (USD)	Seguro de Transporte (USD)	Tarifa de Gestión Aduanera (USD)	Impuestos de Importación (Estimado) (USD)	Precio CIF (USD)	Precio DDP (USD)
Andis Premium Large Pin Brush	\$35	0.4	30 x 12 x 6	\$25	\$6	\$12	\$7	\$85	\$100
Andis Pet Clipper	\$50	0.6	35 x 15 x 8	\$35	\$8	\$16	\$10	\$119	\$139
Andis Flea Comb	\$10	0.1	12 x 5 x 2	\$10	\$1	\$3	\$2	\$26	\$31



Fuente: Elaboración propia.

COTIZACION: MARCA SLEEKEZ

Producto	Precio Estimado (USD)	Peso (kg)	Dimensiones (cm)	Transporte Aéreo (USD)	Seguro de Transporte (USD)	Tarifa de Gestión Aduanera (USD)	Impuestos de Importación (Estimado) (USD)	Precio CIF (USD)	Precio DDP (USD)
SleekeZ Original Deshedding Tool	\$20	0.15	15 x 7 x 3	\$15	\$3	\$6	\$4	\$48	\$63
SleekeZ Professional Deshedding Tool	\$25	0.2	18 x 8 x 4	\$18	\$4	\$8	\$5	\$55	\$70
SleekeZ XL Deshedding Grooming Tool	\$30	0.25	20 x 10 x 5	\$20	\$5	\$10	\$6	\$71	\$86



 SIR GROOMER

PROFESSIONAL GROOMING & ESTETICA

Fuente: Elaboración propia.

5.4 Procedimiento de importación

Elección del producto y clasificación arancelaria.

Inicialmente se elige el producto a importar, y se procede con la clasificación arancelaria. Este procedimiento aduanero, uno de los más relevantes en el ámbito del comercio internacional, es llevado a cabo por importadores y agencias de aduanas, y se considera una herramienta esencial para facilitar la cadena logística global.

La clasificación arancelaria implica asignar un código numérico a las mercancías, conocido como subpartida arancelaria, basándose principalmente en el conocimiento de sus características físicas, químicas y técnicas, entre otros aspectos, de acuerdo con la Nomenclatura Arancelaria vigente.

Clasificación Arancelaria de las Mercancías, Procedimiento y Normativa.

Esta clasificación permite conocer los impuestos que se deben pagar al importar cada producto:

- Gravamen general
- IVA
- Antidumping
- Impuesto al consumo; productos comestibles y bebidas ultraprocesadas; el Impuesto nacional sobre productos plásticos de un solo uso, etc.
- Tarifas aplicables a los distintos Acuerdos Comerciales firmados por Colombia.

Adicional, conocer otros requisitos como:

- Vistos buenos para importación
- Requisitos para exportación
- Reglamentos técnicos
- Descripciones mínimas
- Registro o Licencia de importación
- Requisitos de origen

Registro como importador y determinación de el régimen de importación.

Para importar en Colombia se debe pertenecer al Régimen Común, para ello debe estar inscrito en Cámara de Comercio y tener Registro Único Tributario-RUT, el cual se constituye como el único mecanismo para identificar, ubicar y clasificar a los sujetos de obligaciones administradas y controladas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN. Para adelantar actividades de importación, se debe tramitar el registro especificando esta actividad (casilla 54 y 55).

Es importante señalar que en Colombia existen tres regímenes de importación: libre, previa y prohibida, los cuales están establecidos en el Decreto 925 de 2013 y la Circular 37 de 2016 del MINCIT.

En el caso de los productos de peluquería canina, pertenecen al régimen libre, sin embargo, a continuación, está la descripción de cada régimen.

Libre: Productos que se pueden importar libremente, siempre y cuando se cumplan ciertos requisitos, permisos o autorizaciones. Estos productos incluyen pesca y acuicultura, equipos de vigilancia y seguridad privada, isótopos y material radiactivos, prendas de uso exclusivo de la Fuerza Pública, hidrocarburos y gasolina, productos con control sanitario (humano, animal o vegetal), productos sujetos a reglamentos técnicos, homologación vehicular y controles para proteger el medio ambiente.

Previa: Productos que requieren autorización del Gobierno Nacional antes de ingresar al territorio aduanero. Esta autorización se otorga mediante una "Licencia Previa de Importación" y se aplica a productos clasificados como saldos, productos con condiciones especiales de mercado, bienes que soliciten exención arancelaria, productos controlados por el Fondo Nacional de Estupefacientes (FNE), el Consejo Nacional de Estupefacientes (CNE) o la Industria Militar (INDUMIL), productos destinados a las Fuerzas Militares y la Policía Nacional clasificados como bienes de seguridad y defensa nacional, material de guerra o reservado, vehículos (en casos especiales como donaciones, clásicos y antiguos, diplomáticos) y productos que reciban una licencia anual (normalmente industrias mineras, petroleras o para las fuerzas militares o de policía).

Prohibida: Productos que no pueden ser importados en ninguna circunstancia, ya sea por estar prohibido en la Constitución política de Colombia o por razones de protección para el ser humano, animal, vegetal o el medio ambiente.

Trámite en la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE:

De acuerdo con el régimen de importación, en este caso Régimen Libre, los bienes que deben tramitar un registro de importación a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).

Para efectuar estos procedimientos existen dos opciones:

- a. Diligenciamiento y radicación virtual por cuenta propia del Registro de Importación y demás permisos correspondientes al producto de importación mediante el módulo "Importaciones" que se encuentra en el sistema VUCE, al cual se puede acceder a través de la página oficial <http://www.vuce.gov.co>. Para realizar estos trámites personalmente, se debe adquirir la firma digital en CERTICAMARA (Entidad filial de la Cámara de Comercio de Bogotá - www.certicamara.com) que otorga un usuario y contraseña para acceder a la VUCE.
- b. Diligenciamiento y radicación virtual realizada por un tercero, generalmente un agente aduanero, del registro o licencia de importación y demás permisos correspondientes al producto de importación en nombre del importador.

Contrato de Compraventa Internacional

Un requisito esencial para el proceso de importación es establecer claramente los términos de la negociación. Normalmente, el exportador emite y envía la factura comercial como evidencia de la transacción entre las partes. Sin embargo, varios aspectos no quedan regulados, estipulados o acordados en este documento. Aquí es donde se vuelven cruciales dos elementos fundamentales: la redacción de un contrato de compraventa internacional y el uso de los términos de negociación internacional.

Es importante que la empresa tenga en cuenta todas las herramientas que la protejan ante posibles eventualidades futuras. Por ello, se recomienda adoptar un modelo genérico de contrato de compraventa internacional que puede ser adaptado por empresa Sir Groomer Company S.A.S.

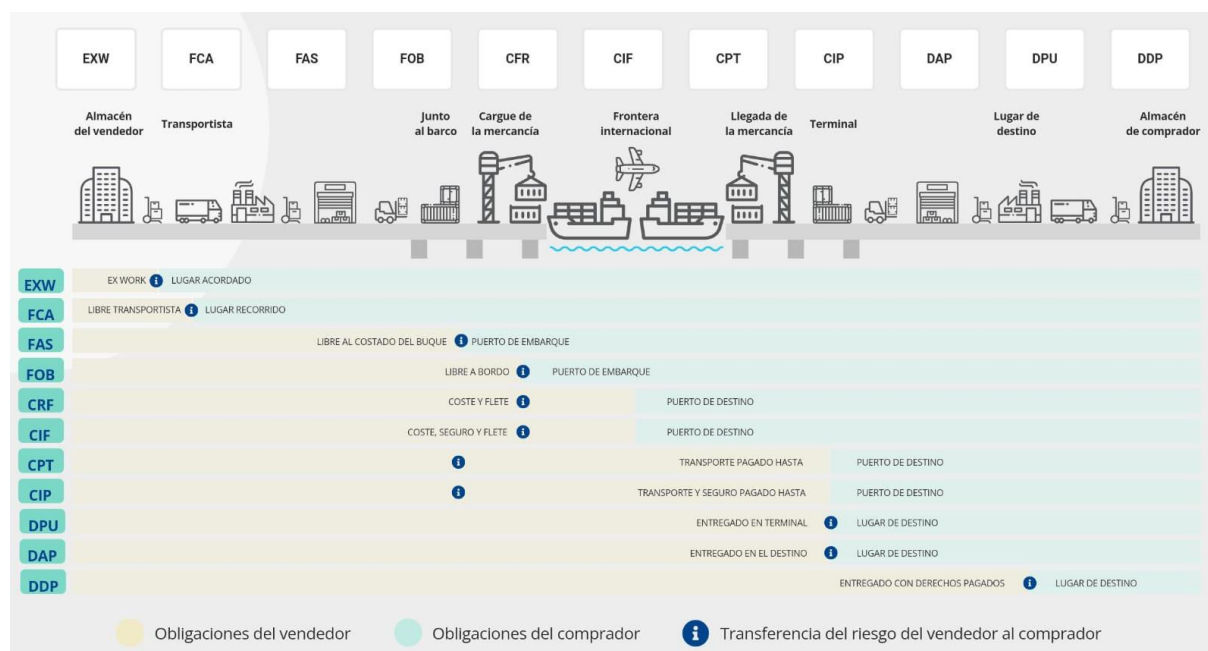
Este modelo ha sido elaborado por International Trade Center (Centro de Comercio Internacional) y está disponible de forma gratuita en el siguiente enlace:

<http://www.intracen.org/itc/exportadores/modelos-de-contratos/>

Identificar Término de Negociación Internacional - INCOTERMS

Antes de firmar un contrato de compraventa internacional, elaborar la factura o aceptar una oferta comercial, es crucial determinar el Término de Negociación Internacional – INCOTERMS adecuado a las necesidades, recursos y conocimientos de la empresa Sir Groomer Company S.A.S. para sus procesos de importación.

Los INCOTERMS definen las obligaciones, riesgos y costos entre vendedor/exportador y comprador/importador, pero no regulan especificaciones de las mercancías, método o divisa de pago, ni consecuencias por incumplimiento. Definen los responsables de cada aspecto de las negociaciones con respecto a: documentos, transporte, fletes y seguros.



Fuente: Bancolombia.

Logística de la importación

De acuerdo a los puntos anteriores, cuando ya se ha establecido un contrato de compraventa internacional, acordado el INCOTERM más favorable, y resuelto la documentación requerida para el proceso de importación (como factura comercial, lista de empaque, certificados de preembarque, registros sanitarios, homologaciones, certificados de origen y demás requisitos), se procede al manejo logístico de la importación.

Este proceso puede ser coordinado directamente entre el exportador (proveedor internacional), el importador (Sir Groomer Company S.A.S.) y los diversos participantes del proceso (agentes internacionales aeroportuarios, marítimos o terrestres, transportistas, agentes aduaneros, depósitos), o mediante empresas especializadas en logística conocidas como Freight Forwarders. Contar con estas empresas, aunque implican mayores costos, garantizan una mayor trazabilidad y eficiencia en la logística de los embarques. Definido esto, es también indispensable tener en cuenta los costos, los tiempos y la optimización de estos factores, ya que impactan directamente en toda la cadena logística.

Procedimiento Aduanero de la Importación.

El procedimiento aduanero de una importación inicia con la llegada de la mercancía al territorio

aduanero nacional en el medio transporte internacional seleccionado, para el caso de Sir Groomer Company S.A.S. es aéreo; esto que genera unas obligaciones a los transportadores internacionales. (Decreto 1165 de 2019, Artículo 140 y subsiguientes).

- **Ingreso de mercancía a depósito o zona franca**

La mercancía descargada en el aeropuerto quedará bajo la responsabilidad del transportador o agente de carga internacional hasta ser entregada al depósito habilitado, al declarante, al importador o al usuario operador de zona franca. Se dispone de un plazo máximo de dos días para transporte aéreo y cinco días para transporte por vía marítima después de presentar el informe de descargue e inconsistencias por parte del transportador. En casos apropiados, también se puede solicitar el régimen de tránsito. En el caso de las zonas francas, la mercancía se recibirá con la planilla de envío para su ingreso.

El tiempo máximo de permanencia en el depósito para obtener el levante es de un mes desde la llegada al territorio aduanero nacional. Este plazo puede ser extendido por un mes adicional mediante la solicitud correspondiente y dentro de los términos establecidos.

- **Generalidades de la importación**

Al ingresar la mercancía extranjera al territorio aduanero nacional para permanecer de forma indefinida, en libre disposición y que genera las siguientes obligaciones:

- Presentar la declaración de importación cumpliendo la normatividad legal vigente.
- Pago de los tributos aduaneros liquidados.
- Conservar los documentos soporte de la operación.

- **Documentos soporte de la declaración de importación**

Para efectos aduaneros el declarante, empresa Sir Groomer está obligada a obtener los siguientes documentos antes de la presentación y aceptación de la declaración y a conservarlos por un periodo de cinco años:

- Registros o licencias de importación.
- Factura comercial, cuando hubiera lugar.

Documento de transporte: aéreo (guía aérea), marítimo (conocimiento de embarque) y terrestre (carta porte).

- Pruebas de origen – certificado de origen.
- Certificados de sanidad y aquellos documentos exigibles por normas especiales.
- Lista de empaque, cuando hubiera lugar a ella.
- Mandato aduanero, cuando se emplee agente aduanero.
- Declaración Andina de Valor, cuando el valor de la mercancía sea superior a USD5.000.
- Los demás que contempla el Decreto 1165 de 2019. Artículo 177.

- **Declaración de importación**

La declaración de importación es el documento mediante el cual el declarante especifica el régimen aduanero que se aplicará a las mercancías, proporciona la información necesaria para

cumplir con la normativa legal vigente y realiza el pago de los tributos aduaneros para asegurar la legalidad de la carga en el país. El formulario para la declaración de importación es el número 500, el cual está disponible para consulta en la página web de la DIAN.

- **Modalidades de importación**

Existen diferentes modalidades de importación que permiten optimizar los recursos y brindar ventajas competitivas a la empresa. (Decreto 1165 de 2019, Artículo 193 y subsiguientes).

Las modalidades de importación son:

- Importación ordinaria.
- Importación con franquicia.
- Reimportación por perfeccionamiento pasivo.
- Reimportación en el mismo estado.
- Importación en cumplimiento de garantía.
- Importación temporal para reexportación en el mismo estado.
- Importación temporal para perfeccionamiento activo.
- Importación para transformación y/o ensamble.
- Importación por tráfico postal y envíos urgentes.
- Entregas urgentes.
- Viajeros.
- Muestras sin valor comercial.

En el caso actual, la modalidad es importación ordinaria, sin embargo, es importante mencionar las existentes, para que la empresa tome decisiones futuras de nuevas modalidades de acuerdo a sus productos de interés, líneas de negocio, plan de expansión y crecimiento.

5.5 Propuesta de Valor

Para que Sir Groomer pueda adaptarse eficazmente a los cambios externos y alcanzar sus objetivos, es fundamental implementar un plan de internacionalización, enfocado al proceso de importaciones. Al establecer e implementar dicho plan, la empresa podrá acceder a una variedad más amplia de productos y recursos, mejorar su competitividad y satisfacer las demandas del mercado de manera más eficiente. Con lo anterior, satisfacer las necesidades que los clientes específicos de la empresa tienen.

Uno de los principales y significativos aportes que se pretende dejar al finalizar el periodo de práctica es la construcción y publicación de un manual de importación, dado que el complejo mundo del comercio internacional, la importación de productos y servicios juega un papel crucial en la estrategia de crecimiento de la empresa. Sin embargo, el proceso de importación está rodeado de desafíos que pueden obstaculizar el éxito y la rentabilidad de la organización. Por ello, la propuesta es la creación del "Manual de Importación en Sir Groomer".

Este manual, se presenta como una herramienta esencial que proporcionará a la empresa una guía detallada y estructurada para llevar a cabo sus operaciones de importación de manera eficiente, legal y rentable, que otorga una serie de beneficios clave:

1. Comprensión del proceso de importación: El trabajo abordará cada etapa del proceso de importación, desde la planificación inicial hasta la recepción de la mercancía, proporcionando una comprensión integral de los procedimientos involucrados.

2. Cumplimiento normativo y legal: Se analizarán las regulaciones y leyes nacionales e internacionales relacionadas con la importación, garantizando que las empresas cumplan con todos los requisitos legales y aduaneros.

3. Optimización de costos y recursos: Se explorarán estrategias para minimizar costos innecesarios asociados con la importación, como aranceles elevados, tarifas de

almacenamiento y multas por incumplimiento de regulaciones.

4. Gestión efectiva de riesgos: Se identificarán y abordarán los riesgos potenciales relacionados con la importación, proporcionando recomendaciones para mitigarlos y mantener la continuidad de las operaciones.

5. Eficiencia operativa: Se propondrán prácticas y procesos de eficiencia en las operaciones de importación, facilitando una gestión fluida y coordinada de los recursos involucrados.

6. Capacitación del personal: Se diseñarán programas de capacitación para el personal involucrado en el proceso de importación, asegurando que estén adecuadamente preparados y capacitados para cumplir con sus responsabilidades.

7. Estándares de calidad y consistencia: Se establecerán estándares y procedimientos consistentes para garantizar la calidad y la uniformidad en todas las operaciones de importación de la empresa.

Este manual se propone como una valiosa contribución a la empresa, brindando una guía práctica y completa para sus operaciones de importación. Su implementación efectiva permitirá a la empresa ampliar su portafolio de productos y aumentar su rentabilidad. Por lo anterior, como valor agregado en el proceso de prácticas, no solo se elaborará el manual de importaciones para la empresa, sino también se realizará un proceso real, escogiendo algún producto para analizar el cumplimiento de los procedimientos planteados en dicho manual.

6. Aportes a Mí Formación Personal

Este proceso de práctica en la empresa Sir Groomer ha sido una gran oportunidad para complementar todos mis conocimientos adquiridos de ingeniera en la Universidad Nacional (8 Semestres), y de negociadora internacional Universidad Católica Luis Amigó.

Es importante subrayar, que la modalidad elegida para el desarrollo de mi práctica es intervención empresarial, dado que no solo trabajo en la organización, además soy creadora y socia de ella, por lo que todos los procesos de mejora que se le puedan realizar a la empresa tendrán al final un resultado, no solo directamente para la empresa, sino también para mí como persona.

Finalmente, los aportes en mi formación personal tras la creación de este manual traerán estabilidad, tranquilidad y prosperidad para mi círculo familiar.

7. Aportes a Mí Formación Profesional

La elaboración de un manual de importaciones como parte de mi práctica académica ha sido una experiencia invaluable en mi formación como estudiante de negocios internacionales. Este ejercicio me ha brindado la oportunidad de aplicar los conocimientos teóricos que he adquirido en el aula a situaciones reales y concretas en el campo del comercio internacional.

Al desarrollar este manual, he podido comprender en profundidad los procesos y procedimientos involucrados en la importación de bienes y servicios. Esta experiencia me ha proporcionado una visión detallada de los aspectos logísticos, legales, financieros y comerciales que rodean este importante aspecto del comercio internacional.

Además, trabajar en el manual de importaciones me ha permitido desarrollar habilidades prácticas clave, como la investigación de mercados internacionales, el análisis de costos y riesgos, conocer proveedores extranjeros y la gestión de documentos y trámites aduaneros. Estas habilidades son fundamentales para mi carrera en el campo de los negocios internacionales y sé que me permitirán ser una gran profesional.

Este proceso también ha fomentado mi pensamiento crítico y mi capacidad para resolver problemas, ya que he tenido que identificar y abordar diversos desafíos y obstáculos que pueden surgir en el proceso de importación. A través de esta experiencia, he aprendido a tomar decisiones informadas y a desarrollar estrategias efectivas para superar cualquier dificultad que pueda surgir en el mundo laboral.

La elaboración del manual de importaciones como parte de mi práctica académica en negocios internacionales ha sido una experiencia enriquecedora que no solo me ha proporcionado conocimientos prácticos y habilidades relevantes para la industria, sino que también me permitirá diversificar las líneas de negocio de la empresa, desarrollando una guía que igualmente conlleva al crecimiento a nivel organizacional.

Con base en lo anterior, se puede determinar que se podrá aplicar toda la parte teórica adquirida durante mi formación profesional en la compañía donde laboro y soy socia.

8. Conclusiones

La elaboración de un manual de importación específico para la empresa Sir Groomer Company S.A.S. es esencial para garantizar la eficiencia y el cumplimiento de todas las regulaciones aduaneras y comerciales. Este manual proporcionará una guía clara y detallada sobre los pasos y procedimientos necesarios, reduciendo el riesgo de errores y asegurando una operación comercial más fluida. Contar con un manual de importación bien estructurado permitirá a la empresa optimizar sus procesos logísticos, minimizar los costos asociados a los trámites aduaneros y mejorar la gestión del inventario. Además, facilitará la planificación financiera al tener una visión clara de los costos implicados, desde los aranceles hasta los impuestos y seguros.

Este manual ayudará a la empresa a cumplir con todas las normativas y requisitos legales vigentes, tanto nacionales como internacionales. Esto incluye la correcta clasificación de productos según las subpartidas arancelarias, la gestión adecuada de permisos y certificaciones, y la correcta presentación de documentación ante las autoridades aduaneras. Al tener un proceso de importación eficiente y bien documentado, puede mejorar su competitividad en el mercado. La capacidad de importar productos de alta calidad a un costo reducido permitirá ofrecer mejores servicios y productos a los clientes, y diferenciarse de la competencia.

El manual de importación permite reducir los riesgos asociados con la importación de productos, tales como demoras en aduanas, multas por incumplimiento de regulaciones y problemas de calidad. La creación de este manual también destaca la importancia de acceder a recursos y asesoramiento de instituciones especializadas, como la Cámara de Comercio y ProColombia. Estas entidades ofrecen un apoyo invaluable en términos de información sobre aranceles, impuestos, y requisitos específicos de importación, además de brindar acceso a redes de contactos y posibles incentivos fiscales.

La implementación del manual de importación debe ir acompañada de la capacitación del personal de la empresa. Esto asegura que todos los involucrados en el proceso de importación comprendan y puedan aplicar correctamente los procedimientos establecidos, contribuyendo a una operación más eficiente y coordinada. Un manual de importación bien diseñado no solo cubre las necesidades actuales de la empresa, sino que también es adaptable a cambios futuros en las regulaciones y en el mercado. Esto garantiza que la empresa pueda mantenerse actualizada y responder rápidamente a nuevas oportunidades o desafíos en el ámbito de las importaciones.

En conclusión, la elaboración de este manual de importación para Sir Groomer Company S.A.S. no solo busca facilitar el cumplimiento de los requisitos legales y reducir los costos operativos, sino que también mejorar la competitividad, reducir riesgos y asegurar una gestión eficiente y sostenible de las importaciones.

9. Recomendaciones

Desarrollar un manual de importación detallado es una inversión esencial para la empresa. Este documento debe cubrir todos los aspectos del proceso, desde la clasificación arancelaria hasta la logística y el cumplimiento de normativas. Es crucial que el manual sea un documento vivo, actualizado regularmente para reflejar cualquier cambio en las regulaciones y en las necesidades operativas de la empresa.

Además, buscar apoyo y asesoramiento de instituciones especializadas como la Cámara de Comercio y ProColombia es fundamental. Estas entidades pueden proporcionar información detallada sobre aranceles, impuestos y requisitos de importación, además de ofrecer asistencia en la gestión de trámites y documentación, lo que facilitará una operación más fluida y eficiente.

La capacitación del personal es otro aspecto clave. Implementar el manual de importación debe ir acompañado de la capacitación adecuada del personal involucrado en el proceso. Esto asegurará que todos comprendan y puedan aplicar correctamente los procedimientos establecidos, contribuyendo a una operación más eficiente y coordinada.

Optimizar los procesos logísticos y de gestión de inventario también es crucial. La empresa debe enfocarse en seleccionar proveedores y socios logísticos confiables, negociar tarifas competitivas y utilizar tecnología para el seguimiento y control de inventarios. Esto permitirá una gestión más eficiente y reducirá costos operativos.

Es recomendable desarrollar un plan de gestión de riesgos que incluya medidas preventivas y correctivas para enfrentar posibles demoras en aduanas, multas o problemas de calidad. Contratar seguros adecuados y diversificar proveedores son estrategias efectivas para mitigar estos riesgos.

Aprovechar los incentivos fiscales y programas de apoyo gubernamental disponibles para importadores puede ayudar a reducir costos y mejorar la rentabilidad de las operaciones.

La empresa debe investigar y aprovechar estos beneficios de manera proactiva.

Mantenerse actualizado con las regulaciones aduaneras y comerciales es fundamental. Esto puede lograrse mediante la suscripción a boletines de noticias, la participación en seminarios y talleres, y la consulta regular con asesores legales y comerciales. Esta práctica garantizará que la empresa esté siempre al día con las normativas vigentes.

Fomentar relaciones comerciales sólidas con proveedores, agentes aduanales y otros actores clave es esencial. Establecer y mantener una red de contactos confiables permitirá a la empresa recibir apoyo y soluciones rápidas en caso de cualquier inconveniente durante el proceso de importación.

Implementar un sistema de evaluación continua del proceso de importación es una práctica recomendada. La empresa debe identificar áreas de mejora y ajustar el manual según sea necesario, basándose en el feedback del personal y el análisis de indicadores clave de rendimiento.

Finalmente, integrar prácticas sostenibles y de responsabilidad social en el proceso de importación es importante. Seleccionar proveedores comprometidos con la sostenibilidad, reducir la huella de carbono en la logística y contribuir al bienestar de las comunidades locales son acciones que pueden mejorar la imagen de la empresa y su impacto positivo en la sociedad.

Implementando estas recomendaciones, la empresa Sir Groomer Company S.A.S. podrá mejorar significativamente su eficiencia operativa, cumplir con todas las normativas legales, reducir costos y riesgos, y posicionarse de manera competitiva en el mercado nacional.

10. Bibliografía y Webgrafía

- DIAN - La “clasificación arancelaria”, un concepto que todos debemos conocer. ¿Por qué?

<https://www.dian.gov.co/Prensa/Paginas/NG-La-clasificacion-arancelaria-un-concepto-que-todos-debemos-conocer.aspx>

- Legiscomex - Clasificación arancelaria, costos de importación.

<https://arancel.legis.com.co/Inicio/Index>

- MINCIT- ¿Cómo importar a Colombia?

<https://www.mincit.gov.co/mincomercioexterior/como-importar-a-colombia>

- Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE

<http://www.vuce.gov.co/>

- International Trade Center

<http://www.intracen.org/itc/exportadores/modelos-de-contratos/>

- DIAN - Formulario para la declaración de importación N°500

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/formulariosinstructivos/Paginas/default.aspx>

- Legiscomex - Inteligencia Comercial y Comercio Internacional

https://www.legiscomex.com/?check_logged_in=1

- Cámara de Comercio de Bogotá - Guía práctica proceso general de importación en Colombia

<https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstreams/605e38db-5cbe-4010-83cc-412ea7431f2b/download>

- MINCIT - Tratados Comerciales de Colombia

<https://www.tlc.gov.co/>

- Furminator

<https://www.furminator.net/>

- Andis

<https://andis.com/shop/at-home-pet/grooming-tools>

- Bancolombia - Incoterms para importaciones

<https://www.bancolombia.com/negocios/comercio-internacional/importar/empezar/incoterms>