

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO  
FACULTAD DE NEGOCIOS, GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD  
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

PASOS A TENER EN CUENTA PARA CONSEGUIR UNA CERTIFICACIÓN COMO  
OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO

DÍAZ REYES ALEXANDER

OPCIÓN DE GRADO, 2019

BOGOTÁ D.C. 10 DE MARZO DE 2019

## TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	PALABRAS CLAVE.....	4
III.	CONTEXTO DEL LUGAR.....	4
	A. Misión, visión, objeto social, sector económico y reseña histórica	
	B. Planeación estratégica	
	C. Organigrama	
	1. Organigrama general de la empresa	
	2. Organigrama del área	
	D. Certificaciones	
IV.	PROBLEMA.....	10
V.	OBJETIVOS.....	10
	A. Objetivo general	
	B. Objetivos específicos	
VI.	PERIODO ABARCADO.....	11
VII.	DIAGNOSTICO.....	11
	A. Metodología utilizada	
	B. Hallazgos	
VIII.	PROPUESTA.....	13
	A. Descripción de la situación a mejorar	
	B. Evaluación del jefe inmediato	
	C. Alcance	
	D. Plan de acción	
	E. Cronograma de actividades	
IX.	RECOMENDACIONES.....	16
X.	CONCLUSIONES.....	17
XI.	LIMITACIONES.....	18
XII.	BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA.....	18

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente informe está dirigido a toda persona interesada en conocer y/o obtener información acerca de la certificación como Operador Económico Autorizado (OEA) y lo que esta certificación significa en el mundo de los negocios internacionales para las diferentes compañías que operan con bienes tangibles en procesos de exportación e importación y su relación con la Organización Mundial de Adunas (OMA), a la cual pertenece la República de Colombia y demás adunas alrededor del mundo. Además, viendo el nuevo escenario mundial, marcado por el crecimiento del comercio y las amenazas de seguridad en la cadena de suministros, se denota y refleja en este documento la importancia de certificar a las compañías con relaciones comerciales internacionales como OEA. Este estudio se realiza durante el periodo de prácticas en la compañía ASERCOL S.A - Agencia de Adunas nivel 1, organización que se encuentra interesada en conseguir la certificación OEA.

## **II. PALABRAS CLAVE**

SYGA: Persona encargada de hacer seguimiento de las mercancías durante el viaje y su arribo al puerto o aeropuerto destino.

ETA: Fecha estimada de arribo de las mercancías (Estimated Time of Arrival).

BL: Guía de carga (Bill of Lading). Para procesos marítimos. Documento de transporte.

Air waybill: Guía aérea. Para procesos aéreos. Documento de transporte.

## **III. CONTEXTO DEL LUGAR**

### **MISIÓN ASERCOL S.A**

Satisfacer totalmente las necesidades de nuestros clientes, prestando un servicio calificado de agenciamiento aduanero y asesoría en comercio exterior e internacional con un recurso humano comprometido y empoderado, unidos en equipo con los demás proveedores de la cadena logística para una mejor coordinación de los servicios en beneficio de nuestros clientes, accionistas y empleados.

### **VISIÓN ASERCOL S.A**

Competir en la prestación del servicio de agenciamiento aduanero y asesoría en comercio exterior e internacional, con un equipo humano calificado y empoderado, infraestructura y tecnología de punta para la optimización y el mejor posicionamiento de nuestros servicios a nivel nacional e internacional.

### **OBJETO SOCIAL**

Asercol S.A. se denomina como una agencia de aduanas nivel 1 ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y de esta forma desempeña actividades aduaneras, que es una actividad auxiliar de la función pública de las aduanas de naturaleza mercantil y de servicio, enfocada a garantizar que sus clientes y demás usuarios del comercio exterior, cumplan con las normas legales en materia de importación, exportación y tránsito aduanero y otras operaciones o procedimientos aduaneros inherentes en estas actividades.

## SECTOR ECONÓMICO

Asercol S.A es una compañía que tiene como propósito la ejecución de servicios y/o gestión aduanera, con el fin esencial de colaborar con las autoridades aduaneras en la estricta aplicación de temas relacionados con el comercio exterior para el adecuado desarrollo de los regímenes aduaneros y demás actividades y procedimientos derivados de los mismos, por esta razón la compañía pertenece al sector terciario dentro de los sectores económicos y se desempeña en pro de la tercerización que ejerce para todos sus clientes.

## RESEÑA HISTORICA

Asercol S.A, fue fundada en la ciudad de Cartagena, Colombia en 1982 como asesores en comercio exterior e intermediarios aduaneros, con el fin de prestar un servicio orientado a facilitar el cumplimiento de las normas legales existentes en materia de importaciones, exportaciones y tránsito aduanero en Colombia.

## PLANEACIÓN ESTRATEGICA

### DEBILIDADES:

- Creación de clientes nuevos con toma de tiempo extendido.

- Corrección de la declaración de importación y declaración andina de valor repetitivamente por parte del área de comprobación.
- Demora en la actualización de documentos por parte de clientes antiguos.

#### OPORTUNIDADES:

- Obtención de certificaciones relacionadas al comercio exterior.
- Crecimiento constante gracias al nuevo panorama del mercado internacional.
- Adquisición de clientes nuevos.

#### FORTALEZAS

- Experiencia en logística internacional por más de 30 años.
- Capital humano profesional y con capacidad de desarrollo en procesos de importación y exportación.
- Reconocimiento de clientes potencia dentro y fuera del país que se encuentran activos en el mercado global.

#### AMENAZAS

- Agencias de aduanas y/o independientes que se dedican al agenciamiento aduanero.
- Filtración de información interna a otras organizaciones.
- Pérdida de clientes por fallas en los procesos de importación y/o exportación.

#### ESTRATEGIA FO:

Mantener el buen nombre de la compañía con los clientes actuales demostrando ser una compañía comprometida y profesional en comercio exterior. Buscando crecer cada día más en el sector.

#### ESTRATEGIA DO:

Corregir las posibles falencias, presentando una plataforma donde los clientes tengan la obligación de mantener sus datos actualizados y que los analistas encargados sean pilares en la ejecución y responsabilidad de cada uno de sus clientes.

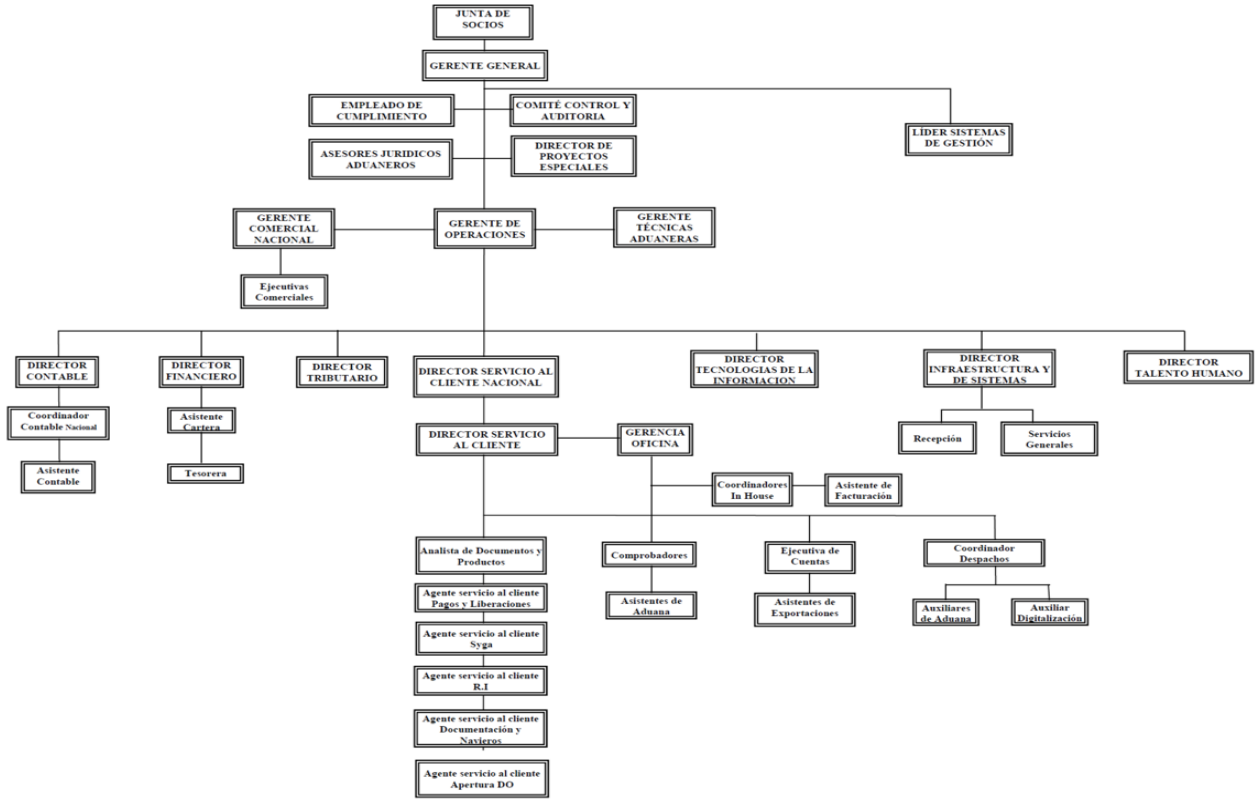
#### ESTRATEGIA FA:

Realizar capacitaciones y seguimientos al personal con el fin de mantener la calidad, hacer seguimientos a los nuevos integrantes con el fin de mantener la cadena logística lo más estable posible.

#### ESTRATEGIA DA:

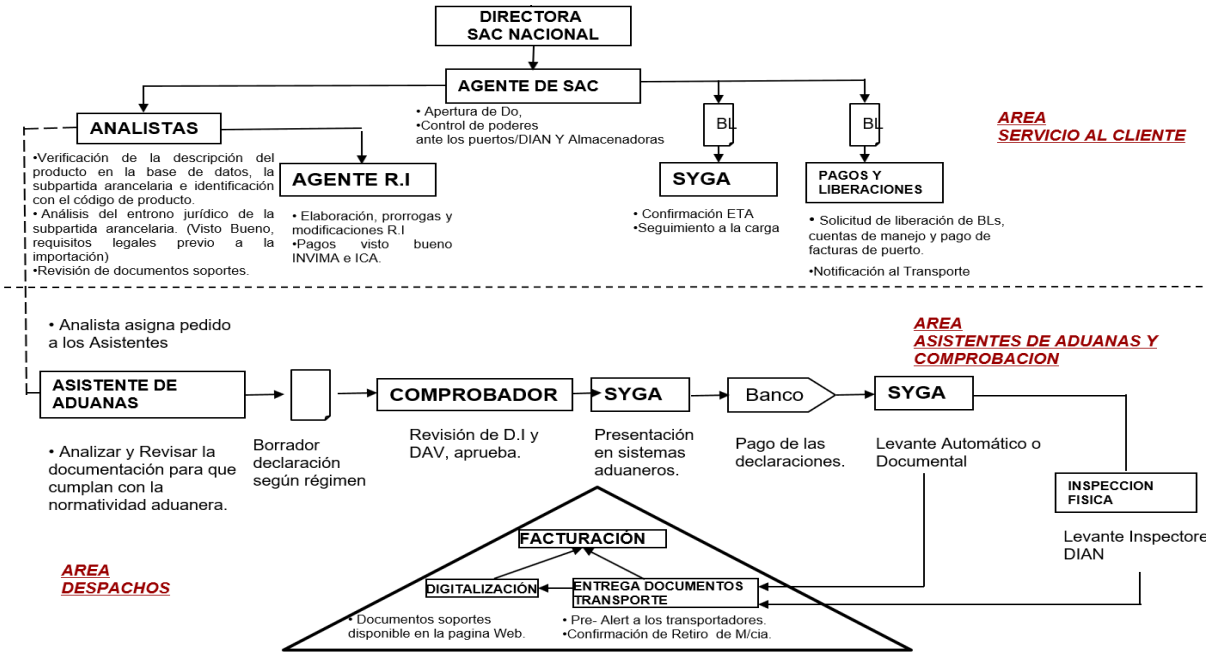
Realizar auditorías que permitan encontrar falencias en los diferentes procesos y presentar a la compañía como una entidad comprometida con sus colaboradores y clientes con el fin de mantener la unidad corporativa.

#### ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESA



(Asercol S.A, 2019)

### ORGANIGRAMA DEL AREA





(Asercol S.A, 2019)

## CERTIFICACIONES

Según Icontec, el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo de Asercol S.A ha sido evaluado y aprobado con respecto a la norma internacional OHSAS 18001:2007, desde el 03 de Abril de 2016 vigente hasta el año 2019.

Icontec también certifica a Asercol S.A con la norma internacional ISO 9001:2008, aplicable al servicio de agenciamiento aduanero, desde el 23 de Julio de 2003 y re-certificado por tercera vez el 22 de Agosto de 2012.

Además de las anteriores certificaciones, esta agencia aduanera ha sido evaluada y aprobada por la Business Alliance for Secure Commerce (BASC), que es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales. Es una organización liderada por el sector empresarial, cuya misión es facilitar y agilizar el comercio internacional mediante el establecimiento y administración de estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados a la cadena logística del comercio internacional, en asociación con gobiernos, autoridades y empresas a nivel mundial. Asercol S.A obtuvo esta certificación, ya que cumple los estándares de seguridad BASC versión 3-2008 en su operación como agencia de adunas nivel 1.

## **IV. PROBLEMA**

En la actualidad Asercol S.A desea conseguir la certificación como operador económico autorizado, el interés de la compañía es considerable por los beneficios que ofrece el estar acreditado como OEA, por tal razón, se debe hacer ciertas inversiones que hagan cumplir todos los requisitos que exige el programa OEA, entre esos la confianza, transparencia y

cooperación que debe demostrar Asercol S.A en el transcurso de sus actividades como agencia de aduanas. Lo anterior significa la posibilidad de acceder a una certificación con reconocimiento internacional y así, convertirse en un socio confiable de las administraciones aduaneras en todo el mundo, trayendo consigo ventajas competitivas y económicas a largo plazo. La OEA fomentara para Asercol S.A la facilitación y seguridad del comercio y brinda de manera importante un crecimiento económico, profesional y de credibilidad organizacional. Aquí es donde nace el cuestionamiento de ¿cómo conseguir convertirse en una agencia de adunas con certificación OEA?

## **V. OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Realizar los pasos relacionados y/o a tener en cuenta para conseguir la acreditación como Operador Económico Autorizado (OEA) y así, conocer sus beneficios y oportunidades en el mercado exterior, más específicamente en la cadena logística internacional.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Conocer la certificación de Operador Económico Autorizado (OEA).
- Observar el proceso que una agencia de aduanas lleva para conseguir certificación OEA.
- Obtener experiencia en temas de la cadena logística internacional.

## **VI. PERIODO ABARCADO**

Este estudio se inicia desde el planteamiento del proyecto de las prácticas empresariales para el programa de Negocios Internacionales por parte de la señora Sandra Aguilar

(Coordinadora Académica de Prácticas Empresariales) el día jueves 21 de Febrero de 2019 y se desarrollara hasta el día de 12 de Mayo de 2019, fecha en la cual, se debe hacer la entrega y presentación final del proyecto académico.

## VII. DIAGNOSTICO

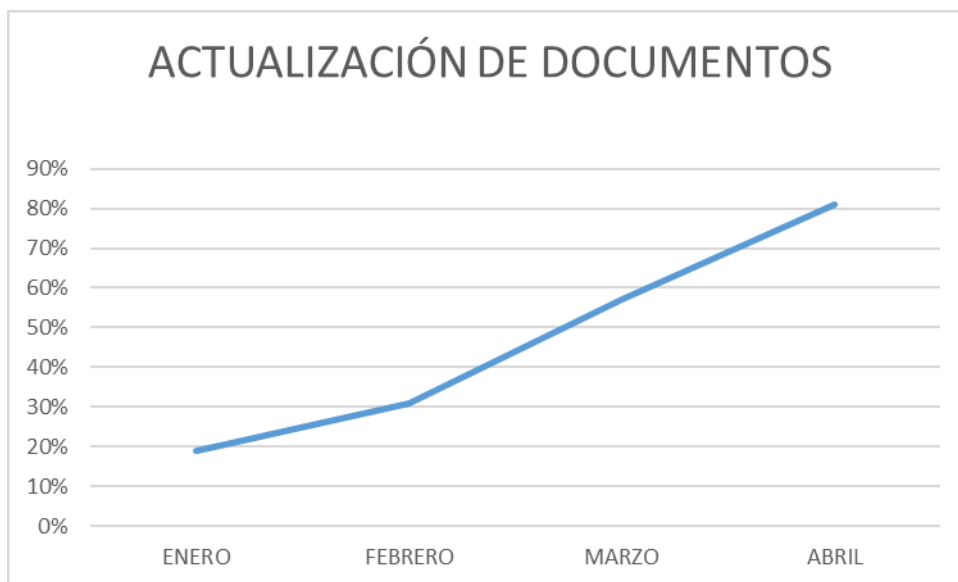
### METODOLOGÍA UTILIZADA - BUSINESS MODEL CANVAS

<b>Aliados Clave</b>	<b>Actividades Clave</b>	<b>Propuesta de Valor</b>	<b>Relación con el Cliente</b>	<b>Segmentos de Clientes</b>
<p>Empresas Transportadoras profesionales en el transporte de mercancías para fines de gestión aduanera en procesos de OTM.</p> <p>Entidades de control y vigilancia en procesos de seguridad aduanera que faciliten los procesos de desaduanamiento.</p> <p>Cámaras de comercio exterior y/o embajadas que mantienen contacto con empresas dentro y fuera del país.</p>	<p>Agenciamiento aduanero.</p> <p>Atención y asesoramiento al cliente.</p> <p>Seguimiento de las mercancías durante el proceso de importación y desaduanamiento.</p>	<p>Procesos de calidad con respeto de tiempos y necesidades de los clientes.</p> <p>Respuesta oportuna a los posibles inconvenientes presentes en los procesos de importación, exportación o OTM.</p>	<p>Satisfacción del cliente, gracias al servicio calificado en procesos aduaneros con capital humano comprometido y capaz a la hora de desarrollar las diferentes actividades de la cadena logística.</p>	<p>Compañías con altos movimientos en comercio exterior, que realicen procesos de importación y/o exportación desde Puertos, Zona Franca, Depósitos, etc.</p> <p>Multinacionales que invierten dentro y fuera del país y cuentan con necesidades en la cadena logística aduanera de Colombia.</p> <p>Diplomáticos que deseen nacionalizar bienes en Colombia.</p>
<b>Estructura de Costes</b>		<b>Estructura de Ingresos</b>		
<p>Mantenimientos de las diferentes sucursales alrededor del país para mantener el contacto con los clientes y control en la actividad economía de la agencia aduanera.</p> <p>Pago del personal competente para desarrollar las actividades con los mínimos riesgos.</p>		<p>Los clientes de Asercol S.A realizan giros desde sus cuentas bancarias a la agencia con el fin de cumplir con sus obligaciones en los procesos tanto comerciales como con la agencia.</p>		

## HALLAZGOS

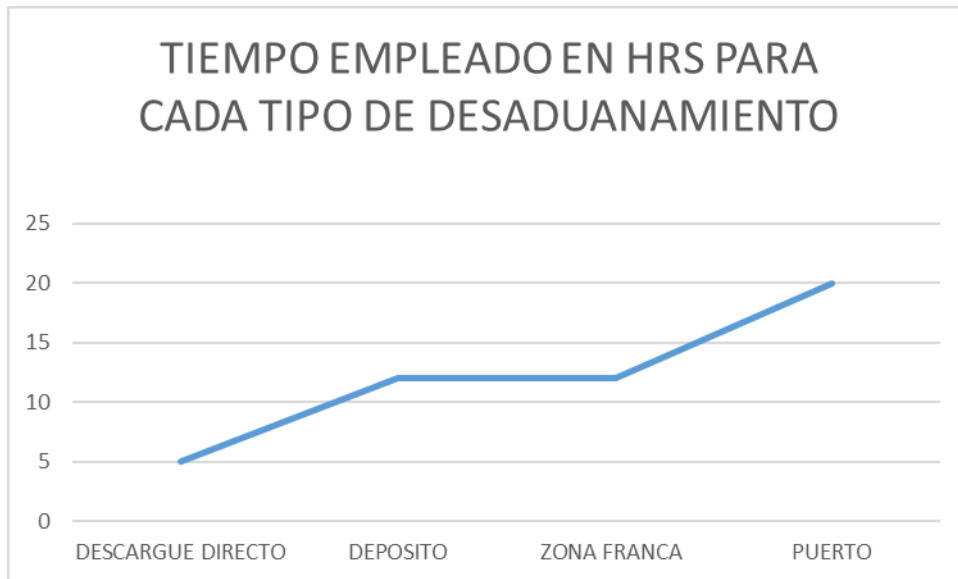
- Durante los últimos tres meses, se evidencio que los mandatos, documentos de conocimiento del cliente e información corporativa de los clientes no estaba al día y

además, se propuso trabajar en la seguridad de los puestos de trabajo, con el fin de hacer más privado el acceso a la documentación y a los poderes de operación. Para la OEA la documentación es un factor importante y que debe ser supervisado y guardarse en lugares de la web o archivos seguros con manipulación por personal determinado para esta función. En Asercol la actualización de documentos no era una costumbre, pero se resaltó durante el estudio la importancia de mantener vigentes a todos los clientes en cuanto a poderes para operar a su nombre.



- El conocimiento de los diferentes procesos de agenciamiento por parte del capital humano es un trabajo que debe ser un compromiso de todos. El hecho de presentar un error mínimo puede hacer que una operación completa caiga y no lograr completarla por falta de tiempo y/o por rechazo de las entidades responsables de los vistos buenos, para esto se debe tener presente el tiempo, trabajo de cada persona que tiene contacto con la actividad y así, tomar medidas preventivas y verificar los procesos antes de

formalizar en levante de las mercancías. Es importante conocer que: para un descargue directo la agencia cuenta con 24 horas y desde ahí mostraremos los demás procesos en el siguiente gráfico:



### **VIII. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

El marco normativo se enfoca en convertir a las compañías en avaladores de seguridad para mejorar la competitividad de la economía. Además, de la cooperación entre las diferentes entidades que participan en la cadena logística del comercio internacional. Todo lo anterior busca la convivencia de las compañías ante la OMA que como ya se dijo mejora en todos los aspectos los diferentes procesos de comercio exterior.

Para Asercol la idea de certificarse significa, la posibilidad de acceder a una certificación con reconocimiento internacional y, con esto, convertirse en un socio confiable en todos sus procesos, donde se generan beneficios económicos y cooperativos.

En resumen, el programa OEA es un instrumento de mejora que fomenta la seguridad y la facilitación del comercio y contribuye de manera significativa a mejorar la competitividad de las economías nacionales y de la economía mundial.

El programa OEA es un programa global que integra y favorece a todos los eslabones de la cadena logística (exportadores, importadores, transportistas, agentes de aduanas, etc). El hecho de que los actores de la cadena operen de acuerdo a los mismos protocolos y de forma cooperativa es un beneficio para todos. Gracias a esta integración la gestión al momento de operar las mercancías resulta más ágil y seguro. El programa OEA aporta beneficios tanto al sector privado como al sector público y es aquí donde se resalta la importancia que viene el hecho de certificar a la agencia de aduanas Asercol como OEA.

Es oportuno resaltar que el lugar donde se realizó el estudio y por ende de donde se extrajo la información fue la sucursal operativa de la ciudad de Bogotá D.C, más específicamente en el área de servicio al cliente donde se llevan a cabo los procesos de desaduanamiento y se mantiene constante contacto con los clientes. Con lo anterior se afirma que, la información presentada ayudaría a la sucursal nombrada en cuento a procesos a tener en cuenta para llegar al éxito y/o propósito del estudio.

El proceso que se ha observado durante el alistamiento, es que los empleados y con ellos la compañía en general han mantenido un orden y conocen más a su compañía, sintiéndose más familiarizados por la información y capacitaciones que se brindan en la actualidad a todos sin importar su cargo y/o área de labor. Se ha logrado hacer más amena la convivencia y el trabajo en equipo de la sucursal, donde todos participan por un objetivo en común.

## ALCANCE

Este proyecto se enfoca en área de servicio al cliente de la Agencia de Aduanas Asercol a nivel Bogotá, sucursal donde se desarrollan actividades y además se lleva a cabo el caso de estudio presentado en este documento, donde se ven envueltos los analistas de documentos de importación y/o exportación, el director de servicio al cliente y agentes de servicio al cliente.

El proyecto brinda tips a tener en cuenta al momento de solicitar la certificación a los funcionarios de la DIAN y su posterior visita, donde se dará el visto bueno al proceso.

El proyecto se realiza durante el tiempo que dura la práctica empresarial (6 meses), donde por parte de las directivas se han realizado diferentes capacitaciones que han dado lugar a la colocación de este proyecto y se ha comentado la importancia de tener en cuenta la forma de trabajo que exige la OEA para concluir satisfactoriamente el proceso. Por otro lado, se observa el alcance de los objetivos cuando el personal de la sucursal presenta conocimiento más amplio con respecto a la propuesta de mejora y lo que es conseguir certificarse como operador económico autorizado y el hecho de conocer las ventajas en los procesos que en futuro se puedan ejecutar, además del impulso que la certificación brinda a la agencia al momento de presentar a la compañía a todos los posibles clientes que existen en Colombia y que buscan seguridad en la cadena logística.

Es importante denotar que no hubo presupuesto delegado para este proyecto, por lo que se considera que todas las mejoras deben pasar por la junta de directivos y accionistas, ubicada en la ciudad de Cartagena y luego presentar la propuesta para validar en conjunto con calidad y gerencia general.

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES															
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Descripción contexto de lugar	X															
Estudio del area de servicio al cliente	X															
Enunciación del problema		X														
Plantación de objetivos			X													
Presentación de la planeación estratégica				X												
1er entregable y correcciones					X											
Diagnostico y hallazgos						X	X	X								
2do entregable y correcciones									X							
Elaboración de propuesta de mejoramiento										X	X	X				
Recomendaciones y conclusiones													X	X		
Entrega final															X	
Presentación del proyecto																X

## IX. RECOMENDACIONES

Antes de solicitar la certificación como OEA se debe tener presente y realizar una serie de pasos previos.

1. Selección del responsable y equipo de trabajo.
2. Identificación del impacto del programa en la empresa.
3. Contacto con el equipo OEA de la aduana.
4. Identificación de los actores de la cadena de suministro.
5. Adaptación para el cumplimiento de los requisitos.
6. Introducción de mejoras de seguridad.
7. Retroalimentación con la aduana.
8. Una vez se remite la solicitud a la aduana, esta hace una revisión de la documentación para ver si la empresa cumple con las formalidades documentales.



9. empresa es visitada por la aduana para verificar el cumplimiento de los requisitos sobre el terreno en el marco de una auditoría.
  
10. Finalmente, la aduana notifica a la empresa los resultados de la validación/auditoria.
  - a. Si los resultados son positivos, la empresa es admitida al programa.
  - b. Si la empresa aún no reúne los requisitos necesarios, se le remite un informe con recomendaciones de mejora a realizar en un plazo determinado.

(Americas, s.f.)

## **X. CONCLUSIONES**

Durante la ejecución de las practicas se presentó el desarrollo de la certificación y de la misma forma hubo visitas de funcionarios con conocimientos en el tema, donde se afirmó la importancia de ejercer las actividades documentales con más cautela, la actualización de documentos y temas de organización corporativa también tuvieron lugar. Luego entonces se concluye que Asercol debe tomar acciones previas a la solicitud tales como comunicar los cambios que implicará operar bajo la certificación OEA a todo el personal, valorar en qué medida cumplirán los criterios exigidos y poner en marcha los procedimientos OEA. Así, los objetivos propuestos con antelación en este documento se pueden dar por cumplidos.

Los resultados obtenidos en este estudio son satisfactorios, por lo que dan un paso al frente a Asercol con respecto a otras agencias de adunas que se encuentran en el mercado y estar en

igualdad de condiciones con otras entidades pertenecientes a la cadena logística a nivel internacional. La aplicabilidad está siendo desarrollada con el tiempo necesario.

Se recomienda continuar con el proceso, aunque este tome años, por lo que cada vez más serán las organizaciones que exigirán y entraran a este modo de ejecución de procesos más rápido y seguro en términos de cadena logística internacional.

## **XI. LIMITACIONES**

El presente documento se limita a los meses comprendidos entre el 03 de febrero y el 12 de mayo del año 2019. Además, se aclara que las directivas y trabajadores de Asercol S.A, se mantuvieron al margen de esta investigación por temas de políticas de la compañía no brindaron información y/o participación en este escrito. Importante conocer que el practicante y autor del documento solo tuvo acceso a información de su área de trabajo y desarrollo personal de la práctica.

## **XI. BIBLIOGRAFIA**

### **Bibliografía**

Americas, C. (s.f.). *Connect Americas*. Obtenido de Connect Americas:  
<https://academy.connectamericas.com>

Asercol S.A. (2019). *AGENCIA DE ADUANAS NIVEL 1*. Obtenido de AGENCIA DE ADUANAS NIVEL 1:  
<http://asercol.com>