

**Certificación Operador Económico Autorizado como estrategia de competitividad para la
Agencia de Aduanas Hubemar**

Harold Steven Farfán Triana
Laura Alejandra Hernández Soto

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Negocios Internacionales
Bogotá, D.C.
2018

**Certificación Operador Económico Autorizado como estrategia de competitividad para la
Agencia de Aduanas Hubemar**

Harold Steven Farfán Triana
Laura Alejandra Hernández Soto

Tutor
Andrés Rocha Alfonso

Trabajo de grado para optar al título de Profesional en Negocios Internacionales

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Negocios Internacionales

Bogotá, D.C.

2018

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo principal, describir a la Agencia de Aduanas Hubemar, en su entorno competitivo y cómo se puede beneficiar con la implementación de la certificación Operador Económico Autorizado, ya que, este proceso de gestión genera unos estándares de calidad en el mercado de comercio exterior. Para llevar a cabo este objetivo se realizó un diagnóstico en la empresa para establecer sus características externas e internas, identificar su dinámica comercial en el mercado y sus procesos de calidad. De la misma forma, se realiza una comparación con las organizaciones que desarrollan la misma actividad económica, se muestra el entorno en el que compete con agencias de aduanas de alto poder y reconocimiento nacional, identificando sus ventajas competitivas, servicios y su segmento de mercado.

Como resultado del proyecto se resalta la importancia de obtener la certificación de Operador Económico Autorizado, como se estructura con base en la normatividad vigente y los beneficios que se establecen a un mediano y largo plazo, con el fin de posicionar a la empresa con los estándares de calidad más competitivos.

Palabras claves:

Agencia de Aduanas, Operador económico autorizado, Certificación, Calidad, Comercio Internacional

Abstract

The main objective of this academic work, is to describe the Hubemar Customs Agency in its competitive environment and how It can be benefit with the implementation of the Authorized Economic Operator certification, since this management process generates quality standards in the market of foreign trade.

To develop this objective, a diagnosis was made in the company to establish its external and internal characteristics, identifyiing its commercial dynamics in the market and its quality processes. In the same way, a comparison is made with the organizations who develop the same economic activity, also a description about the environment in which it competes with customs agencies of high power and national recognition, identifying its competitive advantages, services and its market segment.

The result of the project is the importance of obtaining the Authorized Economic Operator certification, as it is structured based on the current regulations and the benefits established in the

medium and long term, in order to position the company with the standards of more competitive quality.

Key Words

Customs Agency, Authorized Economic Operator, Certification, Quality, International Trade.

Tabla de contenido

Lista de gráficas	7
Introducción	8
Planteamiento del Problema	9
Problema	10
Objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivos específicos	10
Justificación	11
Metodología	11
Marcos de Referencia	12
Estado de arte	12
Marco Teórico	13
Capítulo I. Caracterización de la Agencia de Aduanas Hubemar S.A.S. Nivel 1	15
Actividad principal	15
Misión	16
Visión	16
Principios	16
Valores	16
Servicios	16
Trámites aduaneros	16
Servicios logísticos	16
Sistemas tecnológicos	16
Alianzas	16
BDP International.	17
Grupo Distri, de logística integral.	17
Serpomar.	17
Certificaciones	17
Business Alliance For Secure Commerce (BASC).	17
ISO 9001-2008/ OHSAS 18001-2007.	17
Ubicación, sedes	17
Análisis de la balanza comercial en Colombia del año 2014 al 2017	18

Capítulo II. Estrategias del entorno competitivo de Hubemar	22
SIACO.	22
AGECOLDEX	23
GAMA	25
ABC REPECEV	27
NANCOMEX S.A.	29
DHL LOGISTICS	29
KUEHNE NAGEL	30
ROLDAN S.A.S	31
GRUPO MALCO	32
AVIATUR	33
Capítulo III. Implementación Operador económico Autorizado	34
Objetivo de los programas de Operador Económico Autorizado	35
Regulación del operador económico autorizado.	36
Requisitos para ser Operador Económico Autorizado	39
En cuanto a análisis y administración del riesgo	39
Asociados del negocio	40
Seguridad del contenedor y demás unidades de carga	40
Controles de acceso físico validados por la policía nacional	41
Seguridad del personal, validado por la DIAN	41
Seguridad en los procesos, validado por la DIAN	41
Seguridad física, validada por la Policía Nacional de Colombia	42
Seguridad en tecnología de la información, validado por la DIAN	42
Entrenamiento en seguridad y conciencia de amenazas, validado por la DIAN	43
Resumen del proceso de Certificación	43
2. 42	
Conclusiones	48
Recomendaciones	49
Bibliografía	50

Lista de gráficas

Lista de Tablas

<i>Tabla 1. Balanza comercial, exportaciones e importaciones periodo 2014 a 2017 en millones de dólares</i>	17
<i>Tabla 2. Participación de productos en importaciones y exportaciones, periodo 2014 a 2017</i>	18
<i>Tabla 3. Países que más contribuyeron, positiva y negativamente a las importaciones en 2017.</i>	20
<i>Tabla 4. SIACO</i>	20
<i>Tabla 5. AGECOLDEX</i>	21
<i>Tabla 6. GAMA</i>	23
<i>Tabla 7. ABC REPECEV</i>	25
<i>Tabla 8. NANCOMEX S.A.</i>	27
<i>Tabla 9. DHL LOGISTICS</i>	28
<i>Tabla 10. KUEHNE+NAGEL</i>	29
<i>Tabla 11. ROLDAN S.A.S.</i>	29
<i>Tabla 12. GRUPO MALCO</i>	30
<i>Tabla 13. AVIATUR</i>	31

Introducción

Con la apertura económica de Colombia en 1991, el país empezó a globalizarse de una forma más rápida, fueron muchas las compañías que vieron la posibilidad de sacar sus productos a otros países así como de importar mercancías o materias primas para el desarrollo de sus actividades económicas, movimientos para los cuales el trámite aduanero, la documentación y todo el proceso en sí puede resultar complicado; es por esto que las agencias de aduana empiezan a tener un papel aún más importante en el comercio internacional.

Las agencias de aduana actúan como representantes legales de compañías usuarias de comercio internacional ante agentes aduaneros, como lo es el caso de la Agencia de Aduanas Hubemar de primer nivel, caso de estudio del presenta trabajo, que cuenta con 40 años de experiencia en el mercado y cuenta con un amplio portafolio de servicios. Es una empresa competitiva con altos niveles de calidad, con el reconocimiento y el personal calificado que garantiza el cumplimiento de lo establecido por la normatividad aduanera; así como muchas otras agencias aduaneras también muy calificadas que son competencia para Hubemar.

En el mercado aduanero las oportunidades y la competitividad se alcanzan en la medida en que los servicios prestados sean integrales, ágiles y a precios razonables, es por esto que al relacionar la certificación internacional de Operador Económico Autorizado y la Agencia de Aduanas Hubemar, se puede hablar de un operador de confianza para las autoridades aduaneras en el comercio internacional, por lo que la empresa obtiene ventajas, beneficios y garantías. Un ejemplo claro de esto, es la confianza ante la autoridad, el reconocimiento, el aumento oportunidades y el valor agregado que este nombramiento lleva.

Para lograr lo anterior, fue necesario conocer a Hubemar a nivel interno y externo; su misión, visión, su actividad económica, certificaciones y principales aliados para así conocer el nivel organizacional y la capacidad con la que cuenta para prestar servicios de agenciamiento de alta calidad; del mismo modo, se hizo el análisis y comparación con otras diez agencias de aduana también reconocidas a nivel nacional y a nivel internacional. Esto junto con el análisis de la balanza comercial en Colombia de los últimos cuatro años permite conocer como ha sido el medio en el que se ha desarrollado recientemente la agencia, conocer las oportunidades comerciales ya sea por la creciente cantidad de empresas o de la creciente importación y/o exportación de productos. Es claro Hubemar debe incrementar su participación, siendo la certificación de Operador Económico Aduanero una excelente opción.

Planteamiento del Problema

La agencia de aduanas Hubemar, cuenta con 40 años de experiencia en comercio internacional, tiene sedes en Cartagena, Barranquilla, Santa Marta, Medellín y Bogotá, desde donde se realizan operaciones de importación, exportación, asesorías, diligencias especiales, entre otros procesos. Es una organización que inició sus operaciones en el año 1978 liderando procesos de desarrollo aduanero en el área técnica, informática y legal, representando ante autoridades y sujetos privados a importadores y exportadores, residentes o extranjeros, en sus trámites generales de comercio exterior.

En la actualidad son muchas las empresas que ofrecen a los usuarios de comercio exterior la actuación en su nombre para cumplir con las normas legales en materia de importación, exportación, tránsito aduanero y cualquier operación relacionada, es por esto, que para un usuario de comercio es fácil cambiar de agente si lo requiere, es un mercado muy amplio.

Con la constante globalización, el desarrollo e integración de los mercados, se encuentra que la norma comercial nacional e internacional está en constante cambio, periódicamente se encuentran modificaciones, actualizaciones y certificaciones que pretenden mejorar y reducir tiempos, procesos y costos facilitando cada vez más las operaciones para el importador y el exportador.

Lo anterior, se resume en la palabra competitividad y cumple un papel importante ya que, son más productivas y reciben mayores ingresos las agencias que prestan sus servicios de forma integral, que se encuentran en constante actualización y que invierten en pro de reducir costos y acortar procesos, con el fin de mantener y/o aumentar su participación en el mercado aduanero.

En la actualidad hacer un análisis interno y externo constante, invertir en mejoras operativas, capacitaciones y recursos no es suficiente, puede presentarse la pérdida de oportunidades y de participación que tomarán empresas que se encuentran en constante actualización y que tienen claro que para ofrecer un buen servicio y permanencia de sus clientes, deben destacarse de entre las demás agencias, por esta razón muchas ya se están certificando como OEA. Hubemar al no contar con este nombramiento, no se presenta como un agencia de total confianza para la autoridad aduanera ni para esos clientes y aliados potenciales que ya son OEA y que buscan que todos los integrantes en su cadena de suministro tengan este tipo de reconocimiento.

Problema

¿Cómo la Agencia de Aduanas Hubemar puede obtener una certificación internacional OEA?

Objetivos

Objetivo General

Establecer el proceso que debe implementar la Agencia de Aduanas Hubemar para obtener la certificación de Operador Económico Aduanero.

Objetivos específicos

- Analizar el contexto económico de la Agencia de Aduanas Hubemar con el fin de establecer las variables que inciden en el desarrollo de su actividad económica.
- Identificar las estrategias de servicio que tienen las principales empresas de agencia aduanera según el Ranking 2016 de agencias de aduanas en Colombia, por medio un análisis comparativo.
- Sintetizar el proceso de certificación de Operador Económico Autorizado, indicando cuáles son los beneficios que trae para la Agencia de Aduanas Hubemar.

Justificación

El presente trabajo se enfoca en demostrar cómo Hubemar puede ampliar su participación en el sector aduanero, haciendo un análisis de los servicios que se encuentran en su portafolio y las variables que hacen competitiva a una empresa de este tipo, debido a que en la actualidad las compañías usuarias de comercio internacional prefieren establecer una relación comercial con una agencia que tiene certificaciones de calidad para ejercer su actividad económica y un amplio portafolio, permitiendo evitar sobre costos mediante varias contrataciones para operaciones que cuentan con un amplio proceso.

Hubemar es una agencia con cuarenta años de experiencia cuenta con el personal capacitado, la experiencia y el conocimiento para prestar todos los servicios que ofrece a sus clientes, sin embargo, como en toda organización se presentan inconvenientes que pueden costar procesos e incluso clientes, es por esto que se pretende hacer un análisis que permita comparar la gestión de Hubemar con otras

agencias nacionales e internacionales, para así proponer como estrategia de competitividad la certificación del Operador Económico Aduanero, permitiendo ampliar su oportunidad en el mercado.

Este análisis se desarrolla con base al perfil actual de Hubemar, a la cantidad y calidad de los servicios que presta, entendiendo que cada cliente tiene necesidades diferentes para el desarrollo de su actividad de comercio exterior. Por eso la importancia de una certificación de tipo OEA, esto ofrece un valor agregado a la agencia ya que cada vez es mayor la competencia y los clientes son más exigentes, en cuanto a calidad, atención y costos.

Metodología

El proyecto a realizar cuenta con un enfoque cualitativo ya que se basa en la recolección de datos sin componentes numéricos. Se enfoca en procesos inductivos ya que explora, describe, y genera estrategias (Hernández, Fernández y Baptista, 2007). Este es un modelo que funciona gracias a que en el proyecto, así como lo indica el modelo, es necesario analizar el entorno en el que se lleva a cabo el estudio, como lo es la balanza comercial en Colombia, teniendo en cuenta las importaciones y exportaciones del país en un periodo determinado, posteriormente la descripción y análisis de Hubemar y de las agencias con que se pretende hacer la comparación.

Lo anterior, a partir de la observación participativa al ser parte del equipo de trabajo de Hubemar; de la revisión de documentos académicos e información pertinente a la investigación, que al ser organizados permitan hacer un análisis y una comparación clara, que permita proponer una estrategia competitiva para esta empresa.

Adicional, se trata de un estudio descriptivo, debido a que pretende establecer características, cualidades y sobre todo el perfil de cada organización, perfil por cual logra tener ese reconocimiento a nivel nacional e internacional dependiendo el caso. El propósito es recolectar información de factores en que se encuentren similitudes entre las agencias, pero de forma independiente, para así hacer una comparación más clara y objetiva. Siendo este un trabajo propositivo ya que a partir del diagnóstico final, es que se podrá establecer las estrategias ya mencionadas.

Marcos de Referencia

Estado de arte

Parte de manera introductoria la relación que muestran proyectos de grado enfocados en el benchmarking y estrategias de organización para la mejora continua de estas y son:

Gestión de organizaciones: una revisión desde el enfoque del benchmarking (Edwin Hernández, 2012, p 8). Establece los beneficios que el benchmarking aporta en las empresas donde se implementa. Manejan diferentes puntos de vista desde sus aportes a las empresas que implementan el benchmarking.

“La investigación se enfoca en analizar el Modelo de Desarrollo Organizacional aplicado en la Agencia de Aduanas Asercol S.A. Nivel 1, mediante la caracterización de su capital humano, durante el periodo comprendido entre Febrero a Junio de 2012; con la finalidad de diseñar estrategias encaminadas a elevar la máxima satisfacción de los empleados, el estudio se realizó en la Sede principal Cartagena, la cual cuenta con una planta de personal de 60 personas entre directivos, jefes y personal operativo de cada área o departamento, la metodología empleada para la obtención de la información estuvo compuesta de una serie de encuestas realizadas de manera focalizada a una muestra del 50% del personal”.(Angélica Buelvas, Claribel Martínez, 2013, p 25).

En el trabajo de Chavez (2015) relaciona la importancia de los Operadores Económicos Aduaneros:

La figura del OEA busca participación de las empresas para garantizar la seguridad del Comercio Internacional frente a los distintos riesgos que lo amenazan, entre ellos: fraude aduanero y fiscal, convertir a las empresas en socios fiables y seguros en las operaciones del comercio, promover la creación de cadenas de suministros seguras, obtener el cumplimiento por las empresas de determinados requisitos de solvencia y seguridad, en función de la actividad que desarrollen, actuar en contra los derechos de los consumidores y el medio ambiente, crimen internacional organizado, terrorismo narcotráfico, mafias internacionales e ilícitos en sentido general.(p 15)

Este es un breve análisis de cómo se debería implementar el Operador Económico Autorizado de manera eficiente en las agencias de aduanas Ecuatorianas, enfatizando su reglamento, sus costos y de tal forma aplicarla para tener una de las certificaciones que logran un buen posicionamiento en el mercado de consultoría aduanera, también dan a entender que varios países con una economía fuerte quieren poner sus certificaciones para distinguir en el mercado a nivel mundial.

En la indagación de trabajos pertinentes al desarrollo de la investigación Chafloque y Segundo (2016) evaluó la aplicación de la certificación OEA en la agencia de aduana Carlos Bello SAC., generándole competitividad en materia de seguridad y la facilitación en las operaciones de comercio

exterior, en orden de garantizar la seguridad en la cadena de suministros y construir relaciones de confianza. Esta va más allá de presentar la investigación sino realmente ver el impacto de cómo afecta, el mercado aduanero la certificación, que riesgo podría tener, se aclaran dudas de detalles como finalmente quieren implementar la OEA en la respectiva empresa que se menciona en dicho trabajo, no en un tiempo específico sino viendo la normativa aduanera o de comercio exterior que se maneja en el país peruano, enfocándose como los decretos, o leyes pueden agilizar o posponer a un tiempo largo obtener dicha certificación de alto grado en el mercado mundial de comercio o específicamente en agenciamiento aduanero.

Marco Teórico

El mercado aduanero cada vez es más grande, crece en la medida y el mismo ritmo en el que las empresas se van globalizado, se dan aperturas comerciales, los países establecen tratados y convenios de comercio internacional. Los negocios de agencia aduanera, a pesar de que tienen procesos y requerimientos diferentes, tienen el mismo fin que todas las empresas con ánimo de lucro: hacer dinero, por esta razón la competitividad y la planeación estratégica, son un tema esencial.

El término competitividad se refiere a desarrollar ventajas que permitan crear rentabilidad, por medio de la diferenciación, la constante innovación, generación de valor y crecimiento de marca. Como se explica a continuación.

“La competitividad es un atributo o cualidad de las empresas, no de los países. La competitividad de una o de un grupo de empresas está determinada por cuatro atributos fundamentales de su base local: condiciones de los factores; condiciones de la demanda; industrias conexas y de apoyo; y estrategia, estructura y rivalidad de las empresas. Tales atributos y su interacción explican por qué innovan y se mantienen competitivas las compañías ubicadas en determinadas regiones” (Porter, 1996)

Esta definición va de la mano con la teoría de la “ventaja competitiva” (Porter, 1980), también propuesta por el anterior autor, basada en la toma decisiones que permitan obtener mejores resultados en todas las áreas de la empresa, así como establecer una posición defensiva en la industria en que se desempeña para superar a la competencia y poder generar rentabilidad superior a la inversión realizada.

Se encuentran tres tipos básicos de ventaja competitiva que puede utilizar una empresa, el liderazgo por bajos costos, la diferenciación, y el enfoque. Cuando habla del liderazgo por bajos costos hace referencia a establecerse como el productor con el costo más bajo de la industria, lo contrario de la diferenciación, en la que la empresa logra diferenciarse de las demás, mediante servicios que aparentan costos elevado por su especialización o enfoque, pero que en realidad no son

muy elevados. Y por último se encuentra el enfoque, que consiste en que la empresa sirve exclusivamente a un nicho de mercado, siendo este muy eficiente, reducido pero eficiente y muy competitivo.

Otra oportunidad de ampliar las estrategias es manejar, “la teoría de la reingeniería que es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras muy distintivas y en medidas críticas y contemporáneas de rendimientos como costos, calidad, servicio y rapidez” (Hammer, Michael, Champy, James, década de los 90).

Complementando a continuación con el valor agregado ya que representa las remuneraciones a los Factores de Producción; es decir, sueldos, salarios, Rentas, intereses, amortizaciones, beneficios, Utilidades, etcétera. Disminuyendo al Costo de factores, verdadero, dando un factor de reconocer más las habilidades y que componentes se desaprovechan en la empresa que se dará el debido análisis.

Esto es lo que se pretende lograr en este proyecto por medio del Benchmarking, herramienta propuesta para establecer fórmulas más competitivas por medio del ejercicio de investigar, identificar, comparar y aprender de las buenas prácticas de otras organizaciones que en este caso, se desarrollan en este medio aduanero. Lo anterior, por medio del análisis de factores que inciden en el éxito como lo es el portafolio de servicio, certificados de calidad, alianzas y demás aspectos que permiten determinar el nivel de participación y de competitividad de las agencias de aduana en estudio, de las que se puede aprender y aplicar al caso propio que es Hubemar.

Capítulo I. Caracterización de la Agencia de Aduanas Hubemar S.A.S. Nivel 1

Las agencias de aduana son personas jurídicas autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para ejercer actividades aduaneras en representación de usuarios de comercio exterior, que garanticen el cumplimiento de las normas legales en materia de importación, exportación, tránsito aduanero y demás actividades inherentes (ColombiaTrade, 2016).

Cumplen un papel de gran importancia debido a que tienen el fin de colaborar con las autoridades aduaneras en la aplicación de normas legales (Decreto 2886, 2008); son muchas las compañías en Colombia que se acogen a este tipo de servicios ya que la normatividad aduanera es cada vez más estricta a la vez que ha ido agilizando y facilitando procesos. Hubemar, lleva en este mercado 40 años, prestando una amplia variedad de servicios en los trámites generales de comercio exterior, mostrándose como una empresa con experiencia y reconocimiento, así, para poder desarrollar el objetivo de este proyecto es necesario conocer las principales variables internas de la compañía y externas del sector en que se desarrolla.

La empresa Hubemar se caracteriza por sus altos estándares de calidad y sus procesos seguros, sus funciones principales son el agenciamiento, el apoyo en importaciones y exportaciones, y finalmente en la asesoría aduanera, maneja todo tipo de clientes del mercado, pero en estos momentos se caracteriza por tener clientes de gran tamaño en importancia en el mercado actual, estos clientes ayudan a tener ese posicionamiento elegido para la empresa, clientes como coca cola y Bimbo da entender al entorno competitivo de la aduana que se pueden manejar diferentes procesos con éxito y calidad, manteniendo a los clientes satisfechos.

Por otra parte la agencia Hubemar es uno de los líderes en el puerto de cartagena, ya que es el tal reconocimiento en el puerto que ha facilitado en procesos de desembarque y de salida de puerto de manera eficaz con alianzas mencionadas más adelante, se entiende que sus procesos como agencia de aduana pueden mejorar y tener procesos mejores a la hora de reducir costos y tiempos esto para no perder a sus clientes y a la misma vez persuadir clientes de alta importancia en el comercio exterior.

Actividad principal

La sociedad tendrá como objeto principal, el agenciamiento aduanero; en desarrollo de su objeto podrá la sociedad, ejecutar todos los actos o contratos que fueren convenientes o necesarios para el cabal cumplimiento del mismo y que tengan relación con él.

Misión

Somos agentes aduaneros de primer nivel, especializados en servicios de comercio exterior y logística integral; pertenecemos a un grupo de empresas asociadas que nos permiten ofrecer modelos de servicio innovadores que superen las expectativas de nuestros clientes (Hubemar, 2018).

Visión

Ofrecer altos estándares de servicio en operaciones logísticas integrales a nivel nacional, con desarrollo tecnológico especializado; generamos bienestar y desarrollo para nuestros clientes

colaboradores y accionistas, enfocados hacia una cultura de mejora continua en cada uno de nuestros procesos (Hubemar, 2018).

Principios

Igualdad, Honestidad y transparencia, Prevalencia del bien común, Profesionalismo.

Valores

Responsabilidad, Respeto, Honestidad, Asociación: trabajo en equipo.

Servicios

Servicios Aduaneros (Clasificación arancelaria, Vistos buenos, Manejo del sistema informático).

Trámites aduaneros

Importaciones, Exportaciones, Trámites ante puertos, navieras, almacenadoras, DIAN, bancos, etc. Importaciones temporales, Muestras sin valor comercial, Descargues directos, Trámites anticipados, Reconocimiento de mercancías, Plan Vallejo, Zonas francas, y Asesorías aduaneras.

Servicios logísticos

Transporte nacional, Transporte internacional, Almacenamiento, In-House/Out-House,

Sistemas tecnológicos

Trazabilidad de pedidos en tiempo real y Consulta de documentos en línea

Alianzas

BDP International.

Es un agente de carga internacional que presta el servicio de transporte marítimo, aéreo y terrestre, almacenamiento y distribución, servicios logísticos integrales, logística de proyectos y tiene presencia en ciento veinte (120) países.

Grupo Distri, de logística integral.

Son usuarios de bienes y servicios de Zona Franca, con posibilidad de almacenar dentro y fuera de esta, con centros de distribución física nacional, regional e internacional. Cuenta además con servicio de carga, almacenamiento, acondicionamiento, entre otros.

Serpomar.

Empresa de transporte local y nacional, servicio de montacargas, manipulación de contenedores, almacenamiento, distribución y operaciones logísticas. (Hubemar, 2018)

Certificaciones

Business Alliance For Secure Commerce (BASC).

Son miembros fundadores de esta institución. El BASC, es una asociación sin ánimo de lucro para promover la ejecución de acciones preventivas destinadas a evitar el comercio ilícito; Contrabando y Narcotráfico mediante la aplicación y cumplimiento de estándares de seguridad.

ISO 9001-2008/ OHSAS 18001-2007.

Obtuvieron las certificaciones ISO 9001:2008 en gestión de calidad y OHSAS 18001:2007 en gestión de Seguridad y salud en el trabajo, otorgadas por Bureau Veritas Certification en los Servicios de Intermediación Aduanera en los procesos de Importación y Exportación. (Hubemar, 2018)

Ubicación, sedes

Cartagena (Sede principal), Bogotá, Buenaventura, Santa Marta y Medellín.

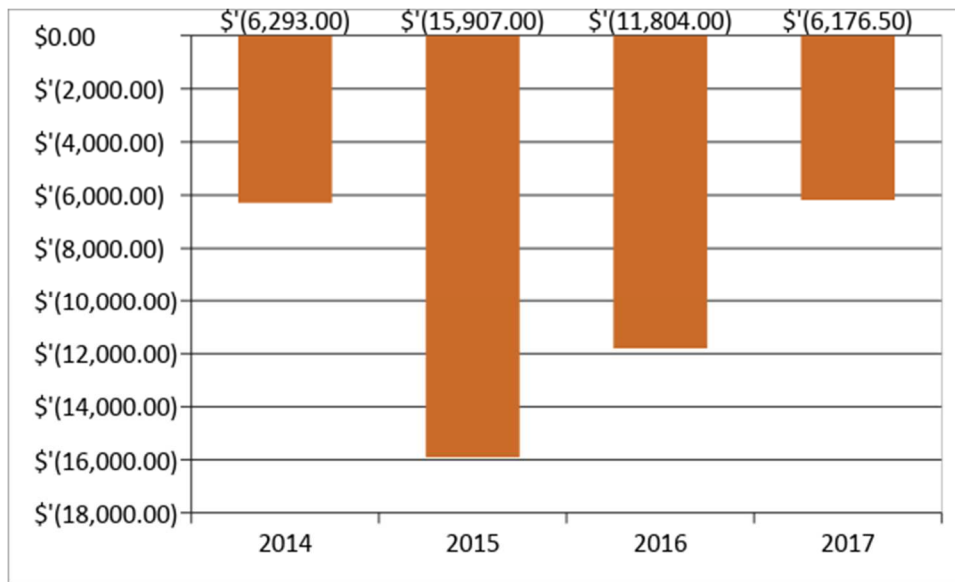
La agencia de Aduanas Hubemar, cuenta con una plataforma llamada IB que permite llevar un conocimiento y control de las operaciones que se están llevando a cabo, para los empleados así como para los clientes.

Análisis de la balanza comercial en Colombia del año 2014 al 2017

Para proponer una estrategia adecuada, es necesario conocer el sector en el que se desarrolla las actividades centrales de Hubemar, conocer las necesidades, oportunidades y actual desarrollo de este en los últimos años, teniendo en cuenta los sectores de la economía y los productos, que tienen mayor participación en el comercio internacional en los últimos cinco años.

En base a los informes del DANE y del MINCIT, de los años 2014 a 2016, se puede notar en la gráfica 1 que durante estos periodos la balanza comercial se ha mostrado deficitaria, las exportaciones no han superado la cantidad de importaciones. El periodo con un mayor déficit comercial fue el del año 2015, con un déficit de USD\$15.907; para el año 2017 se logra reducir significativamente este déficit, en un 44,3% con respecto al año anterior, luego de 3 años en los que no se lograba exportar más de lo que se ingresaba al territorio aduanero nacional, fue un periodo en el que ingresaron más recursos a través de las ganancias de estas exportaciones de petróleo.

Gráfico 1. Balanza Comercial 2014 a 2017 en millones de dólares



Nota. Adaptada a partir de Informes MINCIT 2014 a 2017.

Como se puede observar en la tabla 1, la diferencia entre importaciones y exportaciones para el 2014 presenta una diferencia de UDS\$9.2333 millones, el ingreso de mercancías al territorio aduanero nacional creció un 7,8%, con respecto al año anterior, aunque fue una tasa de crecimiento baja, fue superior al 0,5 del 2013 (DANE, 2015, pp. 3).

Tabla 1. Balanza comercial, exportaciones e importaciones periodo 2014 a 2017 en millones de dólares

		Balanza Comercial	Importaciones	Exportaciones
2014	Deficitaria	-\$ 6.293,00	\$ 64.028,90	\$ 54.795,00
2015	Deficitaria	-\$ 15.907,00	\$ 54.057,00	\$ 35.690,80
2016	Deficitaria	-\$ 11.804,00	\$ 44.889,40	\$ 31.045,00
2017	Superavitaria	-\$ 6.176,50	\$ 46.075,70	\$ 37.800,00

Nota. Adaptada a partir de Informes MINCIT 2014 a 2017.

Para el 2015, las importaciones disminuyeron en un 15,6% con respecto al año 2014, con un total de US\$54.057 millones. Esto debido a disminución de compras en el sector de manufacturas, con un -14% y una contribución negativa de 10,7 puntos porcentuales. Adicional, se encuentra menores importaciones de combustibles, con una caída del 29,7% y una contribución negativa de 4 puntos porcentuales (DANE, 2016, pp. 3-11).

En el año 2016, disminuyó el déficit comercial de Colombia en US\$4.103 millones, tanto las exportaciones como las importaciones disminuyeron (DANE, 2017, pp 44) y en 2017, aunque terminó siendo deficitaria, fue “en diciembre de 2017, que la balanza comercial se mostró superavitaria, luego de 32 meses continuos de déficit comercial, [...] disminuyó en US\$4.916 millones, con respecto al mismo período del año anterior” (MINCIT, 2018, pp. 43).

Tabla 2. Participación de productos en importaciones y exportaciones, periodo 2014 a 2017

Participación de productos por año		
Año	Importación	Exportación
2014	Maquinaria y equipo 31,4% Química básica 15,9% Derivados del petróleo 11,7% Automotor 10,6% Metalurgia 6,6%	Petróleo 47% (-2,2% al año anterior) Carbón 12,4% Aceites de petróleo 5,2% Café 4,5% Oro 2,9%
2015	Vehículos para transporte de mercancías y de personas -82% Unidades motrices -33% Computadores -52% Teléfonos -26% Gasolina -13%	Agropecuarios, alimentos y bebidas 4,1% Combustibles -23,9% Manufacturas -19,1% Otros sectores 24,7%
2016	Aviones -68% Gasolina -21% Vehículos transporte urbano -18% Telecomunicación -28% Buques y embarcaciones - 68%	Agropecuarios, alimentos y bebidas -1% Combustibles -21% Manufacturas -10% Otros sectores 40%
2017	Gasolina 17,5% Telefonía y computación 26,1% Partes de vehículos 12,9% Aviones 289% Carne porcina 64%	Agropecuarios, alimentos y bebidas 7,2% Combustibles 32,4% Manufacturas 2,4 % Otros sectores 15%

Nota. Adaptada a partir de Informes MINCIT 2014 a 2017.

Como se refleja en la tabla 3, en este periodo de 4 años los productos que más representan las importaciones y exportaciones en su mayoría son los mismos, petróleo y sus derivados, tecnología, aviones y automotores con respecto a las importaciones; para las exportaciones tienen fuerza productos agropecuarios, combustibles y manufactura, todos con variaciones significativas.

Para el 2014, los productos importados que representaron variaciones elevadas son maquinaria y equipo, química básica, derivados del petróleo, automotores y metalurgia, en su mayoría provenientes

de Estados Unidos, China, Unión Europea, Francia, Canadá, Alemania, India, Corea del Sur, Perú y Japón (MINCIT, 2014, pp. 3-5).

Las exportaciones totales para este año fueron de US\$54.795 millones, entre los destinos de mayor contribución se destacó el crecimiento de China, Panamá y Corea del Sur 125%. Se redujeron las ventas a Estados Unidos con una variación de -23,6%, Chile - 37,1% y Aruba -31,8%, entre otros.

En 2015, las importaciones disminuyeron en un 15,6% con respecto al año 2014, con un total de US\$54.057 millones. Esto debido a disminución de compras en el sector de manufacturas, con un -14% y una contribución negativa de 10,7 puntos porcentuales. Adicional, se encuentra menores importaciones de combustibles, con una caída del 29,7% y una contribución negativa de 4 puntos porcentuales (DANE, 2016, pp. 3-11). Así como las exportaciones que cayeron en un 34,9% respecto al 2015, con US\$35.690,8 millones. Lo anterior, se debe a menores ventas del sector de combustible, con una caída del -46,8% y una contribución negativa de 27% (DANE, 2016, pp. 11).

En el año 2016, disminuyó el déficit comercial de Colombia en US\$4.103 millones, como se evidencia, tanto las exportaciones como las importaciones disminuyeron (DANE, 2017, pp 44). Las exportaciones de 2016 fueron registradas por US\$31.045 millones, disminuyeron con respecto al 2015 por menores ventas en el sector de combustibles y productos de la industria extractiva para un total del 11,7% menos.

Ya por último, de Enero a Diciembre de 2017, las importaciones registraron US\$ 46.075,7 millones, aumentaron un 2,6%, con respecto al 2016, lo anterior se acredita al incremento de compras en el sector de manufacturas con un incremento del 3,9%, contrario al sector de combustibles con una disminución del 1,2% y menos importaciones agropecuarias, alimentos y bebidas del 0,3%. (DANE, 2018, pp. 8). Las exportaciones, crecieron un 19,0%, con US\$37.800 millones. Esto debido a mayores ventas del sector de combustibles, creciendo un 32,4; las exportaciones agropecuarias crecieron un 7,2% además se registraron mayores ventas de otros sectores como el oro, con un crecimiento de 15,7% y de bienes Industriales, con un variación de 2,4% (DANE, 2018, pp. 10).

De lo anterior se puede concluir que hay una gran cantidad de productos que hacen parte del comercio internacional de Colombia, tanto en importaciones como en exportaciones que significan muchas oportunidades para Hubemar. Del mismo modo, son muchos los países que representan un mercado potencial para Colombia y para la agencia, como lo refleja la tabla 3, sobre los países que más contribuyeron en el comercio en el último año, positiva y negativamente. Son destinos a los que llegan muchos de los productos anteriormente mencionados, países líderes en tecnología, procesos y por lo tanto en comercio internacional, que cuentan con un gran número de empresas con certificación

de alto nivel como el OEA, motivo por el cual sus principales aliados y/o agentes y empresas, deberán tener un mismo nivel de confianza, que permita asegurar toda su cadena de suministros desde sus proveedores, hasta sus aliados y clientes locales e internacionales.

Tabla 3. Países que más contribuyeron, positiva y negativamente a las importaciones en 2017.

países	var. %
ZF Reficar	231,8%
Brasil	8,0%
Alemania	9,7%
EEUU	1,1%
China	1,4%
Corea	-11,0%
Bolivia	-33,9%

MINCIT. (2018)

Capítulo II. Estrategias del entorno competitivo de Hubemar

Para establecer las ventajas competitivas y las rutas críticas de una organización se realiza un estudio con la competencia directa de la agencia de aduanas Hubemar, se caracterizan las empresas del “Ranking 2016 agencias de aduana líderes en Colombia” (Blog LaNota, 2017).

SIACO.

Tabla 4. SIACO

Empresa	Siaco
Servicios	Agenciamiento aduanero para importaciones y exportaciones, administración de calidad UAP, agenciamiento tránsito aduanero (DTA), administración in-house de comercio, sistemas de información de vanguardia, para el control de la gestión, reportes, indicadores -kpis-, trazabilidad. Eficiente infraestructura de comunicación con los servicios informáticos electrónicos DIAN, y demás autoridades, para gestiones oportunas, completas y efectivas, consultoría en comercio exterior.
Certificados de Calidad	Iso 9001, BASC (business alliance secure commerce.)
Target o nicho	Es una empresa que centra sus servicios que sean de importación o exportación en el país, desde personas naturales a grandes empresas que quieran adquirir sus servicios.
Alianzas	Su estructura es integrada que ofrece tanto como agenciamiento como logística integrada en sus servicios sin tener alianza alguna.
Marketing digital	En servicios de red para encontrar sus servicios solo se destinan a tener su página web sin aprovechar las redes sociales.
Analisis	Referente a Hubemar, Siaco, a partir de sus servicios maneja más temas generales que Hubemar que especifica todos sus servicios, en cambio Siaco globaliza sus servicios, diferencia es que Siaco muestra sus oficinas en Colombia, Hubemar no lo hace, ambas empresas tienen alianzas estratégicas que ayudan a dar un ámbito de seguridad a sus clientes, igualmente que tienen las mismas certificaciones. Siaco una empresa dependiente de sus servicios se puede notar que por referencias de comentarios en páginas de redes sociales es

	eficiente y cumple en sus servicios en el tiempo requerido, pero, no dando a demostrar los errores que tiene.
--	---

Nota. Adaptada a partir de información página web Siaco

AGECOLDEX

Tabla 5. AGECOLDEX

Agecoldex	
Servicios	<p>Asesoría técnica: consultoría, asesoría y capacitación en la aplicación de normas e implementación de mecanismos facilitadores de las operaciones de comercio exterior, optimizando sus procesos logísticos en términos de costos, seguridad y tiempo.</p> <p>Importaciones: apoyo logístico, aduanero y de comercio exterior, durante el proceso de nacionalización de las mercancías provenientes del exterior, desde la llegada a territorio aduanero colombiano, hasta la coordinación del despacho a la bodega del cliente, determinación arancelaria, registros de importación, zona franca.</p> <p>Exportaciones: Gestión, asesoría y trámites ante entidades portuarias, transportadores internacionales, entidades gubernamentales y de seguridad, que le aseguran un oportuno despacho de la mercancía a su cliente en el exterior, cumpliendo todos los requisitos legales, de seguridad, tiempo y costos, plan vallejo, criterios y certificados de origen, estadísticos de importaciones y exportaciones, Novoagesoft.</p>
Certificados de Calidad	<p>Agecoldex s. a, 36 años de experiencia, están certificados desde el año 1.999 en las normas Iso 9001:2008 y BASC 2008.</p> <p>Certificación Iso 9001:2008 y estructura del sistema de gestión de calidad.</p>
Target o nicho	<p>Es una organización orientada a prestar servicios de agenciamiento aduanero y asesoría técnica oportuna y permanente, en las áreas de comercio exterior y aduanas, dentro de un marco legal y ético, fundamentalmente dirigido a importadores y exportadores</p>

<p>permanentes en el territorio nacional, adoptando para ello un sistema de gestión de calidad,</p>	
<p>Alianzas</p>	<p>Agecolda s. a</p> <p>Centro integrado de servicios logísticos. ofrece servicios de recibo, almacenamiento, manejo, despacho y distribución de mercancías nacionalizadas y de exportación.</p> <p>Opercomex ltda.</p> <p>Usuario industrial de servicios en zona franca del pacifico. presta servicios logísticos hacia y desde el resto del mundo y colombia. Ofrece el manejo logístico de operaciones de comercio exterior, como introducción, extracción, reembarques, almacenamiento, procesos de maquila, recibo manipulación, repeso, rotulación, control de inventarios y manejo de mercancías en consignación en zona franca entre otros.</p> <p>Transportes integrados S. A.</p> <p>Ofrece los servicios necesarios para el transporte terrestre y manejo de mercancías a nivel nacional respondiendo a las exigencias de los clientes en cuanto a seguridad, eficiencia, responsabilidad y oportunidad, apoyado en la labor y compromiso de un equipo humano altamente calificado.</p>
<p>Marketing digital</p>	<p>Actualmente la empresa se encuentra enfocada en conocerse con su página de web y tener contacto a través de correo electrónico y servicio telefónico.</p>
<p>Analisis</p>	<p>Con estas dos empresas, Hubemar y Agelcodex se podrían decir que son competencia directa por su manejo de clientes actualmente, ya que varios de sus clientes son su contraparte en el mercado, dando diferencia más en como manejan al cliente que sus servicios, certificaciones y herramientas que tiene cada empresa.</p>

Nota. Adaptada a partir de información página web Agecoldex

GAMA

Tabla 6. GAMA

Empresa	Gama
<p>Servicios</p>	<p>Importaciones.</p> <p>El proceso de desaduana miento de mercancía o importación es un proceso complejo, requiere de una estricta precisión en cuanto a clasificación arancelaria, aplicación de acuerdos comerciales, cumplimiento de normas técnicas, liquidación de tributos y determinación del valor en aduana entre otras. para lograr un buen proceso se requiere un personal altamente calificado que este en constante preparación que garantice que el proceso se cumpla con un estricto control de calidad. adaptan a sus servicios el plan vallejo y enseñanza de clasificación arancelaria con plata formas exportaciones</p> <p>Seguimiento de las operaciones vía web en línea (programación, ingreso de mercancía, fecha de embarque, documentación en línea y tracking directo con las líneas navieras para control seguimiento posterior al embarque). Estadísticas del movimiento de contenedores. tracking directo para líneas navieras que utilizan entra. Asistencia en inspecciones antinarcóticos con registro fotográfico e informe sobre la operación. asesoría sobre comportamiento de pesos con base en la ntc 2031.</p> <p>Herramientas: Incoterms, convertidores y tipos de contenedores.</p> <p>otros servicios son dar in-house en su empresa para su llegada de mercancías garantizada y administración de archivo en plataformas digitales.</p>
<p>Certificados de Calidad</p>	<p>Certificaciones: En agencia de aduanas Gama S.A.S. cuentan con la certificación de Icontec, Iqnet para sus sistemas de calidad Iso 9001, ambiental Iso 14001, seguridad y salud OSHAS 18001; se encuentra certificada por Basc en el sistema de gestión en control y seguridad en el comercio internacional para sus operaciones de exportación e importación.</p>

Target o nicho	Empresa de agenciamiento aduanero con cubrimiento nacional, asociado de negocio en la cadena logística del comercio exterior, tiene como premisa fundamental el bienestar de sus empleados; trabajamos de manera conjunta para satisfacer de manera oportuna y eficaz las expectativas y necesidades de nuestros clientes; teniendo como estandarte el conocimiento, la experiencia, la disciplina y altos valores éticos.
Alianzas	Empresa que divide su estructura en agenciamiento, logística en la misma, para ofrecer un servicio completo sin tener alianzas.
Marketing digital	Una de las pocas agencias de aduanas de gran tamaño que tiene redes sociales para promocionar sus servicios, se encuentra en Facebook, Instagram, YouTube y Twitter.
Análisis	Gama es una de las pocas empresas internacionales que tienen un bastante mercado en el agenciamiento aduanero que es un competidor de tamaño grande en el mercado, frente a Hubemar manejan casi los mismos servicios, tiene más certificaciones y dando posibilidad a redes sociales que casi ninguna maneja estas plataformas.

Nota. Adaptada a partir de información página web Gama

ABC REPECEV

Tabla 7. ABC REPECEV

Empresa	Abc Repecev
Servicios	Brindan asesoría técnica, legal y logística en el desarrollo de sus operaciones de comercio exterior en Colombia, prestando servicios confiables en los trámites aduaneros de sus mercancías de importación, exportación y tránsito aduanero.
Certificados de Calidad	Ces ruc, consejo colombiano de seguridad Fitac, asociación - federación colombiana de agentes logísticos en comercio internacional Fenalco asociación - federación nacional de comerciantes. Iso 9001 Bereau Veritas, certificación iso 9001

	<p>Basic. certificación Basic (business alliance for secure commerce)</p> <p>Están certificados por el sistema de control de seguridad y por basic.</p>
Target o nicho	<p>Están entre las 5 agencias de aduana más importantes del país ofreciendo una completa asesoría para su operación proporcionando a su empresa la seguridad y agilidad que necesita.</p> <p>el principal objetivo es suplir todas las necesidades de sus clientes dentro de la cadena de abastecimiento de servicios logísticos integrados haciendo énfasis en la seguridad de la carga, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.</p>
Alianzas	<p>ABC Cargo Logistic, agente embarcador multimodal. Aci-025. Iata n° 76-10014</p> <p>ABC cargo logistic S.A.S. ha buscado constantemente implementar y certificarse en los diferentes sistemas de gestión y afiliarse a diferentes agremiaciones que nos permiten crecer a nivel operacional y humano.</p> <p>ABC moving & relocation: simples soluciones para sentirse en casa mudanzas internacionales, relocalización y servicios migratorios.</p> <p>ABC moving & relocation (abc m&r) es la división dentro de ABC Cargo Logistic S.A.S que ofrece soluciones de movilidad. Con programas exclusivos y personalizados, hemos estado atendiendo a empleados en corporaciones multinacionales, entidades gubernamentales y clientes individuales por más de 15 años.</p> <p>ABC cargo express. una compañía que presta servicio de transporte de carga terrestre, a nivel nacional con oportunidad, seguridad y permanente trazabilidad de las operaciones. abc storage. es usuario industrial de servicios, con 11 años de experiencia en el mercado, brindando las mejores soluciones en logística.</p>
Marketing digital	<p>Empresa que emplea en el ámbito web, su página y redes sociales como Twitter y Facebook.</p>
Análisis	<p>Se complementa con más información abierta con motivos de atraer a las empresas y personas naturales para que tengan sus servicios de</p>

	alta calidad, un gran competidor, se debe tener en cuenta que es una empresa más completa y con más años de experiencia, pero Hubemar puede dar una buena competencia a esta misma.
--	---

Nota. Adaptada a partir de información página web ABC Repecev

NANCOMEX S.A.

Tabla 8. NANCOMEX S.A.

Empresa	Nancomex S.A.
Servicios	<p>Importación, agenciamiento y trámites aduaneros, asesoría y coordinación en comercio exterior, registros y licencias de importación, clasificación arancelaria, reconocimiento de mercancías, asesoría y manejo del proceso en las diferentes modalidades de importación, pre-inspección de la carga (inventarios en caso de requerirse).</p> <p>exportación: asesoría y coordinación del proceso de exportación, elaboración de documentos de aduana de exportación (dex), exportaciones temporales y definitivas.</p>
certificados de calidad	Agencia de aduanas Nancomex S.A.S nivel 2 presta óptimos servicios de comercio internacional e intermediación aduanera, fundamentados en la estricta aplicación de la normatividad vigente.
Target o nicho	Una compañía dedicada a brindar asesoría integral en materia de comercio exterior, para que nuestros clientes puedan administrar (planear, organizar, dirigir, ejecutar y controlar) de manera eficiente sus procesos de importación y exportación.
Alianzas	Empresa que es de nivel 2 que no justifica sus alianzas.
Marketing digital	Dispone nada más de solo página web.
Analisis	Una empresa que no presenta mucho en su página oficial no tiene el nivel de credenciales que Hubemar, una competencia indirecta en el mercado de agenciamiento aduanero, pero a la vez se puede convertir con el tiempo en una competencia dura, si encuentra clientes grandes en el mercado colombiano.

Nota. Adaptada a partir de información página web Nancomex S.A.

DHL LOGISTICS

Tabla 9. DHL LOGISTICS

Empresa	DHL Logistics
Servicios	Envíos de documentos, paquetes y demás Asesoría en aduana Logística
Certificados de Calidad	No tiene certificaciones oficiales mencionadas en su página oficial, ya que es una empresa Multiglobal.
Target o nicho	Décadas de experiencia, tecnología innovadora y un equipo de 360.000 expertos apasionados por el trabajo: esto es lo que nos permite ofrecerle la solución de logística perfecta para sus necesidades empresariales.
Alianzas	Empresa reconocida mundialmente que, tiene relaciones internacionales sujetas con socios de otras empresas, como equipos de fútbol, electrónicos y demás.
Marketing digital	Plataforma que utiliza página de internet y redes sociales como Facebook, twitter y LinkedIn.
Análisis	Siendo un análisis cautivo, está reconocida compañía dota de ser prestigiada como una de las más grandes a nivel mundial, pero más en el factor logístico, no en el aduanero como Hubemar, ya que esto conlleva que destaque, DHL sus mejores entregas en vez de sus servicios de agenciamiento aduanero.

Nota. Adaptada a partir de información página web DHL Logistics

KUEHNE NAGEL

Tabla 10. KUEHNE+NAGEL

Empresa	Kuehne Nagel
Servicios	Especialista en movimiento de fletes, transporte marítimo y aéreo, trámites aduaneros, y logística.
Certificados de Calidad	Compañía internacional que no muestra registros de calidad en el país colombiano en su sitio web oficial.

Target o nicho	Kuehne + Nagel ha evolucionado de un agente de carga internacional tradicional a un proveedor global líder de soluciones de cadena de suministro innovadoras y totalmente integradas. Dando un enfoque para trámites aduaneros y de logística, a cualquier tipo de empresa.
Alianzas	Empresa integrada, que genera varios tipos de socios para consolidarse como una sola y así no tener alianzas en específico.
Marketing digital	Cuenta con página web, twitter y LinkedIn
Análisis	Al igual que la anterior empresa ya mencionada, esta es de un enfoque preciso y concreto que tiene su posicionamiento a nivel global, pero sobre todo en un mercado estadounidense, Hubemar, podría recurrir a una alianza estratégica para su crecimiento en fortalecer temas de logística para la compañía.

Nota. Adaptada a partir de información página web Kuehne+Nagel

ROLDAN S.A.S

Tabla 11. ROLDAN S.A.S.

Empresa	Roldan S.A.S
Servicios	Importación y exportación con temas más específicos en clasificación arancelaria, registros y licencias de importación, obtención de vistos buenos, desanuamento de la importación, desanuamento de exportación, elaboración en certificados de origen. Consultoría especializada, asesoría técnica aduanera, administración plan vallejo, UAP y gestión in House.
Certificados de Calidad	Gestión ambiental empresarial, ISO 9001, Coface, Basc (Business Alliance for secure commerce), Rup registro unificado de proveedores, Ccs consejo colombiano de seguridad, Ruc registro uniforme para contratistas.
Target o nicho	Como parte de Roldán Logística, Agencia de Aduanas Roldán S.A.S Nivel 1, es reconocida por ser una compañía que se ajusta a las necesidades del mercado nacional e internacional.

Alianzas	Estructura su compañía en subdividirla en categorías de servicios como logística y demás siendo una sola.
Marketing digital	Maneja como todas, su página web, y teniendo redes sociales como twitter, LinkedIn y YouTube.
Análisis	Una directa competencia para Hubemar ya que esta compañía es nacional, dando una empresa integrada que se ha estructurado y que puede opacar a Hubemar, pero no desaprovechando las oportunidades de que crezca y supere a Roldan.

Nota. Adaptada a partir de información página web Roldan S.A.S.

GRUPO MALCO

Tabla 12. GRUPO MALCO

Empresa	Grupo Malco
Servicios	Enfoca sus servicios en una operación de logística integrada, intermediación aduanera y asesorías adicionando seguros en lo que ofrece esta compañía.
Certificados de Calidad	Certificación BASC, Icontec ISO 9001, certificación IQNET, certificación IATA.
Target o nicho	Maneja un control en la cadena de abastecimiento de logística, dando a entender que se enfoca en toda empresa que maneje exportaciones o importaciones.
Alianzas	No tiene, es una empresa integrada por si misma que emplea unos amplios servicios de soluciones a la cadena de exportación e importación.
Marketing digital	Empresa que maneja solo página web, pero con posibilidades de tener contacto por correo electrónico.
Análisis	Esta compañía es algo parecida a DHL, es más reconocida por tramites de envíos y correspondencia, que por lo que es por un sistema integrado de logística y agenciamiento aduanero, Hubemar aprovecharía esto para ofrecer más sus especializaciones en agencia que en logística.

Nota. Adaptada a partir de información página web Grupo Malco

AVIATUR

Tabla 13. AVIATUR

Empresa	Agencia de aduanas Aviatur.
Servicios	Agenciamiento aduanero, asesoría en trámites aduaneros, clasificación arancelaria, administración del plan vallejo, asesoría en operador económico.
Certificados de Calidad	Se encuentra certificada por SGS de Colombia bajo las normas ISO 9001:2015 / ISO 28000 a nivel nacional. Así mismo está certificada por BASC.
Target o nicho	Establecen dentro de sus políticas el compromiso para lograr y mantener los más altos niveles de Calidad en todos los servicios que se ofrecen como apoyo al comercio Exterior, satisfaciendo las necesidades y expectativas de sus asociados de negocio.
Alianzas	Empresa que se estructura de manera eficiente que no nombra alianzas importantes en su plataforma.
Marketing digital	Solo tiene página web y correo electrónico como marketing digital.
Análisis	Compañía que tiene como reconocimiento ser una aerolínea, pero también dándose a conocer como agente de aduana nivel 1, que puede generar una gran rivalidad ante Hubemar, ya es generar alianzas estratégicas para seguir remarcando en el mercado aduanero.

Nota. Adaptada a partir de información página web Aviatur

El mercado aduanero o de comercio exterior se ve que es un campo de competitividad más de prestigio por sus tipos de certificaciones, que por manejar bien sus operaciones, se relacionan compañías que están en el campo del mercado al igual que Hubemar, siendo agencias de aduanas de Nivel 1, para resaltar Hubemar no es gran contribuyente, que pueden manejar diversos tipos de operaciones, pero así no teniendo que poner demasiados recursos en sus movimientos y en sus servicios, haciendo una comparativa mucha de las empresas puestas son del ranking de las mejores en el 2017 en Colombia como ya se había mencionado anteriormente, siendo de gran cantidad tanto como de personal y capacidad, también de territorio por sus varias

sedes en el territorio colombiano, pero Hubemar tiene sus ventajas como tener el crecimiento indicado y ser más importante frente a las otras agencias de aduanas.

La Empresa en que se enfoca la investigación debe especializarse en sus recursos internos, debe tener más prestigio a la hora de dar el servicio al cliente, que ofrecen las grandes compañías de agencia de aduana y logística, desglosar herramientas que pueden ser clave a la hora de llegar a los prestigios y recomendación del mercado colombiano.

En el mercado aduanero cada vez se abren más oportunidades de certificarse y con esto se da la herramienta o certificación que quiere remarcar en el mercado aduanero y no son como se manejan los tipos de trámite o servicio en especial, sino es una certificación llamada OEA Operador Económico Autorizado, certificación que muy pocas empresas dedicadas a la agencia de aduanas la tienen en Colombia, ya que esta remarca y sobrepasa certificaciones como la ISO 9001 o la BASC, que es internacional, esta certificación demuestra que la compañía que la obtiene, tiene obligaciones y estándares de seguridad altamente calificados, esta certificación actualmente la tienen 30 empresas tanto como importadoras, exportadoras y agencias de aduanas la tienen, dando entrada a reducir tiempo en sus procesos garantizando maneras de eficiencia frente a sus clientes, con su sistema organizacional, dando altos estándares de calidad, frente a otras, sin importar que estén en el mismo grado de agencia de aduanas Nivel 1, pero se explicara a detalle en el siguiente capítulo como se puede obtener y cómo puede lograr estos altos estándares de calidad al ser operador económico autorizado.

Capítulo III. Implementación Operador económico Autorizado

Se propone que la OEA maneja mayor seguimiento a las Agencias de Aduanas, importadores y exportadores para sus procesos manejar diferentes puntos en enfocar servicios de alta calidad y seguros para el mercado mundial, evitar mal manejo de recursos y disminuir el contrabando de todo tipo para poder tener una economía de comercio segura, esto es para que todos lo adopten y sea más que un prestigio un certificado que garantice que siempre se van a calificar estos estándares de calidad.

Atendiendo los lineamientos propuestos por la Organización Mundial de Aduanas, se entiende el OEA como la certificación que otorga la autoridad aduanera a una empresa que demuestra estar comprometida con la seguridad en toda su cadena de suministro, mediante el cumplimiento de requisitos en materia de seguridad e historial satisfactorio de obligaciones aduaneras.” (Revista Dinero, 2011)

Dicho cumplimiento genera una serie de beneficios en sus operaciones de comercio exterior y el reconocimiento como una empresa segura tanto para sus asociados de negocio como para las autoridades de control.

Objetivo de los programas de Operador Económico Autorizado

Los Operadores Económicos Autorizados se enfocan en entornos no sólo internacionales, sino también en un entorno de ser mejor competitivo en el mercado actual, estos procesos de modificación y mejoramiento en la estructura de la empresa es para un enfoque de aumentar ingresos y reducir costos, y que las empresas se organicen y manejen un solo organismo a la hora de manejar importaciones y demás trámites que asocien al mercado internacional, ya dicho anteriormente lo último que quiere esta certificación es un reconocimiento sino un manejo de calidad y prestigio en operaciones de comercio exterior.

Dentro de los objetivos de este marco se encuentra la necesidad de fomentar un comercio ágil y seguro a través de cadenas de suministro fuertes y seguras; y promover la asociación, comunicación y cooperación entre el sector público y privado, mediante la creación de alianzas estratégicas como la que persigue el OEA. (Revista Dinero, 2011).

El OEA es un estatuto que pueden obtener los Operadores Económicos Comunitarios y que supone, principalmente, ser considerado por la Unión Europea de confianza en cuanto a su actividad profesional en materia aduanera. Se trata de una certificación opcional, si bien los estados miembros, a través de sus departamentos de Aduanas, están ejerciendo cierta presión sobre agentes de aduanas y grandes empresas exportadoras o importadoras para la consolidación de esta figura. (Tiba, 2009)

“El operador económico autorizado es aquel operador de comercio exterior que cumple con la normativa vigente establecida, sistema adecuado de Registros Contables y Logísticos, Solvencia Financiera y Nivel de Seguridad Adecuado; convirtiéndose en un operador de confianza para la Administración Aduanera con lo cual se simplifica sus controles y trámites; a la fecha pueden certificarse como OEA los siguientes operadores: Importadores, exportadores, almacenes aduaneros, Agencias de Aduana y Empresas del Servicio de Entrega Rápida.” (OEA Perú, 2011)

La figura del OEA nace de la necesidad de adoptar esquemas que garanticen la seguridad de los procesos y operaciones al interior de las organizaciones de comercio exterior, obteniendo a cambio beneficios en materia de control y simplificación de sus trámites, que se traduzcan en mejores oportunidades de crecimiento para las empresas y bienestar para las personas.

Contribuye a la facilitación y seguridad del comercio internacional, a través de la implementación de estándares mínimos de seguridad otorgando beneficios a las empresas en cuanto a la simplificación en sus trámites.

Contribuye a que las empresas controlen sus procesos y la trazabilidad de su cadena logística, sirviendo de instrumento de mejora para la competitividad a nivel empresa y país; fomentando la responsabilidad en la seguridad de las operaciones de comercio exterior.

Permite a la Administración Aduanera, gestionar el riesgo maximizando sus esfuerzos en operadores y operaciones de "alto riesgo".

Fortalece la relación del sector privado con la Administración Aduanera, constituyendo un aliado contra la criminalidad”.

Regulación del operador económico autorizado.

“Como se regula, en Colombia, decreto 3568 de 2011, El presente decreto tiene por objeto establecer y regular el Operador Económico Autorizado en Colombia, con el fin de contribuir a mejorar la seguridad en la cadena de suministro internacional y la facilitación del comercio constituyéndose en una herramienta para la seguridad en la cadena logística, alcanzar mejores niveles de competitividad en las empresas y, por esta vía, en el futuro fortalecer los lazos comerciales con terceros países a través de Acuerdos de Reconocimiento Mutuo”. (DIAN, 2011)

Autoridades que lo controlan en Colombia:

- La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)
- La Policía Nacional de Colombia
- El Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima)
- El Instituto Colombiano Agropecuario (ICA). (DIAN, 2011)

Estos dos decretos son los más importantes de cómo se distribuye y rige en Colombia, ya que debido a que es un ente internacional se debe adaptarse a las políticas colombianas, pero los actuales decretos, ponen en forma que cada regulación se debe regir para cada ente uno para el importador, otro para el exportador y finalmente uno para la agencia de aduanas, no quita beneficios en Colombia esta certificación a pesar de su regulación con estos actuales decretos, antes la certificación del operador económico autorizado, en las agencias de aduanas colombianas agrega más mérito y beneficios a estas entidades que lo adquieren.

“Resolución 004089, requisitos mínimos para solicitar y mantener la autorización como operador económico autorizado para agencia de aduanas”. (DIAN, 2011)

Esta normativa complementa que las agencias de aduana ya pueden adquirir el certificado de operador económico autorizado y adquirir y adaptarse de sus normativas, pero también mantener sus beneficios.

Departamentos que surgen y que mantienen vigilancia a la OEA internacionalmente son los siguientes:

CSI (Container Security Initiative): “Es un acuerdo bilateral que autoriza la presencia de los mismos para inspeccionar la carga directamente en el lugar de origen mediante el uso de equipos de inspección no intrusiva y así ejercer un control sobre los contenedores” (OEA USA, 2018)

SFI (Secure Freight Initiative): “Esta iniciativa cuenta fundamentalmente con mecanismos electrónicos y se apoyan en el uso de equipos y tecnología de avanzada” (OEA USA, 2018)

ISF (Importer Security Filing): “Mecanismo que obliga a todos los importadores a presentar electrónicamente un documento llamado Importer Security Filing para la carga que pretende ingresar a estados unidos vía marítima” (OEA USA, 2018)

Estos departamentos manejan tres áreas importantes para el manejo adecuado de la OEA en sus movimientos.

Estas entidades son como parte de manejo y control a las entidades que adquieren el OEA, y mantener los altos estándares de calidad y que no se pierda esta misma, como adicción no son internacionalmente manejadas por estas mismas, porque cuando la OEA entra en un país se regula con las políticas de comercio exterior de cada país, pero estas entidades manejan a la mano con cada política o entidad de cada país.

Marco normativo internacional del Operador Económico Autorizado

Es el marco Normativo para Asegurar y Facilitar el Comercio Global elaborado por la Organización Mundial de Aduanas, el cual establece los lineamientos y pilares fundamentales en los cuales deben centrar sus prioridades las aduanas del mundo.

Beneficios de ser un operador económico autorizado

Menor número de controles físicos y documentales: se reduce el número de despachos en circuito rojo (inspección física), y circuito naranja (control documental).

Prioridad en los controles físicos y documentales: cuando hay control éste es más rápido.

Despacho nacional centralizado: los agentes de aduanas pueden despachar mercancía que entra por cualquier puerto, realizando todas las gestiones documentales en otra aduana.

“Facilidades para acogerse a procedimientos aduaneros simplificados: es posible, en base a la certificación OEA, acogerse a ciertos procedimientos aduaneros simplificados que reportan

interesantes ventajas a los operadores (principalmente empresas exportadoras e importadoras)". (Tiba, 2009)

Estos beneficios son por parte de una compañía que ya implementa el certificado anteriormente mencionado, en sus procesos aduaneros, da más beneficios a sus clientes no a sus procesos destaca que pueden hacerse en menos tiempo, más seguridad, no tiene el enfoque de brindar muchos servicios sino enfocar, maneras de ser más eficaz y mantener sus márgenes de calidad ante sus clientes y estos beneficios traen mucho respaldo a sus clientes al solicitar los servicios de esta misma.

Estos son algunos beneficios que reconoce la DIAN en sus procesos a la hora de ser un operador económico autorizado:

- Asignación de un oficial de operaciones por parte de cada una de las autoridades de control que brindará soporte en sus operaciones.
- Participación en el Congreso para Operadores Económicos Autorizados.
- Participación en las actividades de capacitación programadas para los Operadores Económicos Autorizados, por parte de las autoridades de control en temas de su competencia.
- Disminución del número de reconocimientos, inspecciones físicas y documentales para las operaciones de exportación, importación y tránsito aduanero por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, y disminución de inspecciones físicas para las operaciones de exportación por parte de la Policía Nacional de Colombia. (DIAN, 2011)

A partir de estos beneficios se generan en el territorio colombiano no se descuidan jamás las normativas que rigen este certificado en el país, se menciona que se pueden agilizar más los procesos de importadores y exportadores a la hora de hacer estos trámites, que sean de manera correcta, pero a la misma vez se debe hacer eficiente y manteniendo la calidad y que no se reversen sus procesos, por costos adicionales o demoras que desprestigian de manera a la compañía que hace estos procedimientos.

Este tipo de beneficios se adquieren con diferentes procesos a partir de qué agencia lo adquiera en distintos países, se manejan diversas normas que quieren dar el apoyo a todo tipo de operación en el comercio exterior, esta certificación que a la misma vez, es una entidad que opera de manera continua a la forma de mantener el prestigio y seguridad que quieren ser operador económico autorizado y no desbordar de manera significativa las desigualdades que se generan a la hora de la competencia del mercado, poniendo así que se deben tener criterios para tener en cuenta de ser y mantenerse con la certificación de operador económico autorizado.

Requisitos para ser Operador Económico Autorizado

Según la Resolución Número 004089 del 22 de Mayo de 2018, por la cual se adiciona el artículo 2-4 a la Resolución 000015 del 17 de febrero de 2016 se toman “Requisitos mínimos para solicitar y mantener la autorización como operador económico autorizado para agencia de aduanas”

Según se encuentra en esta resolución, el solicitante, en este caso Hubemar; y los ya Operadores Económicos Autorizados deben cumplir unos requisitos mínimos:

En cuanto a análisis y administración del riesgo

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales validará el cumplimiento de los siguientes requisitos: La agencia de aduanas con base en un proceso de análisis y evaluación de riesgos debe:

- Tener una política de gestión de la seguridad que permita evaluar y mitigar los riesgos en la cadena de suministros, garantizando el control y seguridad de todos los procesos en base a una trazabilidad para el cumplimiento del este.

- Contar con un sistema de administración de riesgos enfocado la cadena de suministro internacional, con la prevención de actividades ilícitas como el contrabando, el tráfico de estupefacientes, terrorismo, etc; así como documentar los procedimientos que hacen parte de su prestación de servicios, para establecer el nivel de riesgo de las empresas asociadas a esta cadena de suministros.

- Demostrar mediante manifestación suscrita que los directos asociados a Hubemar que no estén autorizados como OEA ni certificados por otro programa de seguridad administrado por una aduana extranjera, cumplan con los requisitos mínimos para prevenir riesgos en la cadena de suministro internacional. Para esto también es importante realizar y dejar registro de visitas de vinculación a las instalaciones de estos asociados para verificar el cumplimiento y mitigación de los riesgos.

- Exigir a los proveedores planes de contingencia que permita el desarrollo óptimo de sus operaciones.

- Establecer cláusulas de confidencialidad y responsabilidad con el personal vinculado y con sus proveedores logísticos, para así controlar el flujo de información que se maneja.

- La Policía Nacional de Colombia validará que la agencia de aduanas, en este caso Hubemar, establezca: Áreas consideradas críticas, con sistemas de alarma y videocámaras que permitan monitorear, registrar y alertar sobre sobre estas áreas críticas.

Asociados del negocio

Son todas aquellas personas con las que la agencia mantiene una relación enmarcada en su cadena de suministro internacional, para este caso debe:

- Tener documentado el proceso de evaluación, selección y conocimiento de sus asociados.

- Identificar cuáles de sus asociados están autorizados como OEA en Colombia o con otras certificaciones por una aduana extranjera y de que este implementa medidas de seguridad para mitigar riesgos en la cadena de suministros.

Seguridad del contenedor y demás unidades de carga

Para este tipo de procesos, la Policía Nacional de Colombia validará el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- La agencia de aduanas debe instalar y/o verificar la instalación de sellos de alta seguridad que cumplan o excedan los estándares de la norma ISO vigente, a todos los contenedores cargados y demás unidades de carga precintables.

Lo anterior, con registros fotográficos de la carga, del contenedor y de los sellos de seguridad a que haya lugar en proceso ya sea de inspección previa, aforo, retiros de carga; practica que se encuentra vigente en Hubemar, siendo conscientes de que se debe denunciar el ingreso de unidades de carga no autorizadas, alteración en sellos, contenedores, etc.

Controles de acceso físico validados por la policía nacional

- Tener un sistema de control de ingreso de vehículos y personas a sus instalaciones. Por esta razón el personal debe contar con una identificación que debe portar en un lugar visible, incluyendo a los visitantes

- Garantizar que los visitantes entiendan a que lugares de la instalación no tienen acceso y que el personal tenga claro cuál es el proceder en caso de que identifiquen personal no autorizado o identificado, sobre todo en las áreas identificadas como críticas.

Seguridad del personal, validado por la DIAN

- Tener documentados los procesos de selección del personal sin importar la modalidad del contrato. “Los cargos con funciones de manejo de operaciones de comercio exterior deben considerar requisitos de idoneidad profesional, formación académica, conocimientos específicos y/o experiencia relacionada.” (DIAN, 2015, p.p. 5)

- Mantener actualizado de forma anual, el historial del personal vinculado, con información profesional, académica, archivo fotográfico y antecedentes. Además, realizar estudios socioeconómicos que incluya visitas domiciliarias al personal que ocupa cargos críticos. De la misma forma, documentar los procesos de retiro del personal

- Tener control en la entrega y devolución de dotaciones y uniformes.
- Asegurar la práctica del código de ética que contiene las reglas de comportamiento y transparencia para la ejecución de sus las actividades.

Seguridad en los procesos, validado por la DIAN

- Tener un sistema de control de documentos, para esto se debe tener conocimiento de cuales de modifican, actualizan e imprimen así como del personal que lo hace, teniendo en cuenta si este se encuentra autorizado.

- Es importante tener herramientas que garanticen la trazabilidad de las cargas y de las operaciones de los clientes de inicio a fin, para esto Hubemar ya cuenta con la herramienta de trazabilidad de procesos.

- Tener claro el plan de contingencia en caso de hurto, desastre natural, incendio o similares que puedan afectar el ejercicio normal de las operaciones en la agencia.

- Establecer acciones preventivas para la ocurrencia y reincidencia de infracciones administrativas.

Se deben tener procedimientos documentados para:

- Comprobar que la carga que arriba o se embarca corresponde con lo ordenado (descripción, peso, marca, piezas, etc.)

- Garantizar la seguridad de la carga en los procesos de inspección previas al proceso de importación o inspecciones y aforos en cualquier régimen aduanero; así como la integridad de la información y documentación recibida por los clientes.

- Realizar los trámites de cualquiera que sea el régimen, ante la autoridad aduanera y demás autoridades de control, detectando y tomando acciones necesarias en casos de faltantes, sobrantes o cual imprevisto que se presente, como detectar actividades o mercancía irregular.

- Archivar la documentación correspondiente a las operaciones de la cadena de suministro.

Seguridad física, validada por la Policía Nacional de Colombia

- Debe tener controles que permita la protección de los documentos físicos de su operación.

- Garantizar la protección de sus instalaciones, se puertas, ventanas y todas las barreras exteriores.

- Garantizar que cuenta con la adecuada infraestructura de sus instalaciones, en cuanto a materiales de construcción, iluminación y señalización. Adicional, un plano en el que se identifiquen las áreas críticas de la empresa.

- Contar con un servicio de vigilancia y seguridad propia o con una empresa debidamente autorizada y calificada.

- Debe disponer de una infraestructura física, administrativa y de recurso humano que permita ejercer de manera adecuada su actividad.

Seguridad en tecnología de la información, validado por la DIAN

- Utilizar sistemas informáticos para el control y seguimiento de las operaciones financieras, contables, aduaneras y comerciales. Así, como llevar el control de los responsables del manejo de la información, la interconexión con sistemas de información externos, el correcto uso de recursos informáticos, así como los controles necesarios que garanticen la confidencialidad de la información.
- Asignar cuentas individuales de acceso a la plataforma de tecnología, como en este caso as IB o el correo corporativo. Exigiendo su cambio periódico, y que cuenten con características que incrementen los niveles de seguridad.
- Hacer controles que permitan identificar el abuso de los sistemas de tecnología, acceso inapropiado y manipulación indebida de la información.
- Tener un lugar físico definido como el centro de cómputo y comunicaciones, con las medidas de seguridad apropiadas que garanticen el acceso únicamente del personal autorizado.

Entrenamiento en seguridad y conciencia de amenazas, validado por la DIAN

- Hubemar para este caso, debe contar con un programa de inducción y actualización periódica para todo su personal, vinculado o próximo a vincularse, que garantice el conocimiento de las medidas de seguridad de la empresa y las posibles amenazas, para prevenir y actuar ante cualquier actividad delictiva.
- Desarrollar programas de capacitación especializada en seguridad y aduanas sobre prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, sellos, cumplimiento de formalidades aduaneras, valoración, origen, clasificación arancelaria, acuerdos comerciales, documentos soporte de las operaciones de comercio exterior, manejo del correo, y demás.
- Promover planes de concientización y prevención de consumo de alcohol y drogas, así como de manejo en situaciones de pánico con actividades como simulacros y pruebas de vulnerabilidad de la seguridad de las instalaciones.

DIAN, Resolución Número 004089, 2018.

Resumen del proceso de Certificación

El proceso de certificación es largo, motivo por el cual existen agentes que se encargan de asesorar a las empresas que se quieran certificar. Así mismo se encuentran diferentes instructivos que muestran de forma clara el paso a paso de este nombramiento, como lo hace en su página web No más filas (2018), en la que Hubemar podrá encontrar información y guías efectivas para su certificación:

Mediante este trámite podrá conocer el procedimiento para solicitar la autorización como Operador Económico Autorizado (OEA) por parte de los exportadores e importadores en Colombia que

cumplan los requisitos y condiciones establecidos por la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), para asegurar la cadena de suministro internacional y facilitar el comercio global. (No más filas, 2018)

En este portal se encuentra el proceso a seguir para certificarse como Operador Económico Autorizado, consiste en:

1. El primer paso es realizar autoevaluación del cumplimiento de las condiciones y de los requisitos mínimos de seguridad

Para esto Hubemar debe hacer la autoevaluación que se encuentra en la página de la DIAN, permitirá conocer en qué estado se encuentra la empresa con relación a los requerimientos anteriormente mencionados, de los cuales DIAN y la Policía Nacional llevará control. De esta forma Hubemar podrá identificar con anticipación con qué recursos cuenta y en qué aspectos debe enfocarse, para así definir, mejorar y presentarse con un valioso porcentaje de cumplimiento de los requerimientos.

2. Diligenciar la solicitud de autorización como Operador Económico Autorizado, Formulario F020 que se encuentra en No más filas: “Autorización como Operador Económico Autorizado”. En este Hubemar deberá diligenciar que esta solicitud es de Operador Económico Autorizado, en calidad de Agencia de Aduanas.

3. Hubemar debe reunir los documentos soporte exigidos, estos son:

- Estados financieros. Esta información debe ser presentada con corte a 31 de diciembre de los tres (3) años anteriores a la fecha de presentación de la solicitud, los cuales deberán estar acompañados por sus políticas contables, notas explicativas, revelaciones e informe de Gestión y Revisor Fiscal” (No más filas, 2018).

- Organigrama de la empresa.
- Mapa de Procesos.
- Diagramas de flujo de las cadenas de suministro internacional.
- Último informe de auditoría externa relacionado con gestión de seguridad, si cuenta con él.
- Matriz de riesgo por procesos.
- Documentos que describan los procedimientos para selección de asociados de negocio y de personal vinculado.
- Documentos que describan los procedimientos para el acceso físico.
- Relación de accionistas.
- Autoevaluación de cumplimiento de condiciones y requisitos.

- Anotaciones adicionales: Debidamente diligenciada en el formato dispuesto por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en el portal web del Operador Económico Autorizado.

- Listado de cargos críticos que en el caso de Hubemar representan los cargos de personas que manejan información sensible sobre la empresa y sus clientes y que además cuenta con acceso a cuentas, plataformas y redes de información especiales.

4. Radicar los documentos soporte, así se entenderá presentada la solicitud por la agencia cuando se le haya asignado un número de solicitud, y los documentos soporte hayan sido radicados ante la DIAN.

5. Hubemar deberá cumplir con los requerimientos previos mencionados:

- Todas las verificaciones por parte de las Autoridades de Control sobre el cumplimiento de condiciones previas, se realizarán una vez se haya presentado formalmente una solicitud de autorización como Operador Económico Autorizado.

- Estar domiciliados y acreditar la existencia y representación legal en país.

- En el caso de personas jurídicas o sucursales de sociedades extranjeras, estar debidamente establecidas en Colombia, mínimo tres (3) años antes de presentar la solicitud.

- Estar inscrito y encontrarse activo en el Registro Único Tributario con el tipo de usuario aduanero y la actividad sobre la cual solicita su autorización como Operador Económico Autorizado.

- Tener una trayectoria efectiva en el desarrollo de la actividad para la cual solicita la autorización, de tres (3) años como mínimo, inmediatamente anteriores a la presentación de la solicitud.

- Contar con las autorizaciones, registros, conceptos, habilitaciones, declaratorias, licencias, permisos, cualquiera que sea su denominación, exigidos por las autoridades de control de acuerdo con la normatividad vigente para ejercer su actividad, cuando a ello hubiere lugar.

- Obtener una calificación favorable por parte de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.

- No haber sido objeto de sanciones impuestas mediante acto administrativo ejecutoriado, durante los dos (2) años anteriores a la presentación de la solicitud, por situaciones que afecten la seguridad en la cadena de suministro internacional.

- Encontrarse al día o tener acuerdos de pago vigentes y al día, sobre las obligaciones tributarias, aduaneras y sanciones cambiarias y demás deudas legalmente exigibles a favor de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN.

- Encontrarse al día o tener acuerdos de pago vigentes y al día, sobre las deudas relativas a la contraprestación y tasa de vigilancia y sobre las demás deudas legalmente exigibles a favor de las autoridades de control.

- No tener antecedentes penales por conductas punibles contra el patrimonio económico, contra fe pública, contra el orden económico y social y contra seguridad pública.

- No haber sido objeto de incidentes de seguridad en la cadena de suministro internacional hechos contrabando, tráfico de divisas, drogas, armas, personas, material radiactivo, entre otros, dentro de los cinco (5) años anteriores a la presentación de solicitud, salvo que como consecuencia la investigación respectiva, se demuestre la ausencia de responsabilidad.

- Los socios, accionistas, miembros juntas directivas, representantes legales, contadores, revisores fiscales, representantes aduaneros y los controlantes directos e indirectos del solicitante, durante los cinco (5) años inmediatamente anteriores a la presentación de la solicitud, no hayan representado a empresas que hayan sido objeto cancelación las calidades de autorización, habilitación o registro otorgadas por parte de la Unidad Administrativa Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN.

- No haber sido sancionado con cancelación de autorización, habilitación y demás calidades otorgadas por parte de la Unidad Administrativa Especial Dirección Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, durante los cinco (5) años anteriores a presentación de solicitud.

- Demostrar solvencia financiera durante los (3) últimos años de operaciones.

6. Hubemar deberá presentar evidencia de cumplimiento de condiciones, en caso que se requiera, las autoridades de control se pronunciarán sobre el cumplimiento de las condiciones previas, dentro de los veinte (20) días siguientes contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud.

7. Atender la visita de validación de los requisitos mínimos de seguridad establecidos, Mostrando evidencias del cumplimiento de los mismos.

8. Cumplir con las acciones requeridas derivadas de la visita de validación de requisitos mínimos de seguridad, en caso que se requiera

Documentos

- Evidencia de los requisitos de seguridad que se incumplen.
- Las autoridades de control elaborarán el acta de visita en la que se indicarán las acciones requeridas, cuando sea del caso. El término para el cumplimiento de las acciones requeridas no podrá

exceder a treinta (30) días después de finalizada la visita, prorrogable por treinta (30) días más cuando así lo requiera.

9. Reunir documentos y cumplir condiciones para recibir nombramiento OEA.
No más filas, Autorización como Operador Económico Autorizado, 2018.

El fin de esta temática, Certificación OEA, de los requerimientos y el proceso mencionados, es demostrar la capacidad con la que cuenta Hubemar en gestión aduanera y la oportunidad que representa para esta una certificación de nivel internacional, que aunque toma tiempo y dinero representará altos beneficios a corto plazo. Al completarse exitosamente el proceso de certificación, haría de esta una empresa mucho más competitiva, ya que este título le será reconocido a nivel nacional e internacional, con este demuestra que la agencia cumple con altos estándares de seguridad a lo largo de los procesos de comercio exterior de sus clientes, agilizando trámites gracias a que la agencia adquiere prioridad y asignación de un funcionario aduanero especial para sus trámites.

Se proyecta así que la agencia logrará una mayor participación en el mercado, las oportunidades nacionales son muchas y Hubemar tiene la ventaja de que maneja clientes de todo tipo, estos importan y exportan químicos, alimentos, repuestos, semillas entre otros. Como se menciona en el primer capítulo, los productos que más se han destacado en el comercio internacional en Colombia son químicos, derivados del petróleo, partes de vehículos, manufacturas, agropecuarios, alimentos y bebidas, entre otros lo que para Hubemmar no es un problema ya que tiene la experiencia con estos y puede ofrecer seguridad a sus actuales y futuros clientes, de que cuenta con el personal calificado y con experiencia para manejar determinados productos y por lo tanto procesos ante entidades especiales como el ICA, INVIMA, INDUMIL, etc, teniendo en cuenta que su proceso será ahora más ágil y seguro.

Conclusiones

El flujo de operaciones comerciales actual en Colombia, brinda la oportunidad a Hubemar de tomar mayor participación; son muchas las empresas que importan y exportan todo tipo de productos y en eso Hubemar tiene una gran ventaja ya que sus clientes manejan desde alimentos hasta repuestos de maquinaria, dándole experiencia con clientes localizados en países de todo mundo, con el manejo de

acuerdos y de todo tipo de bienes. Lo que debe hacer es generar un valor agregado, aunque ya cuenta con estrategias que le han permitido posicionarse a nivel nacional este es el propósito de la autorización OEA, una competitividad que se va a reflejar en la reducción de tiempo, en el aumento de la confianza de las entidades oficiales así como de los clientes, en la efectividad de sus procesos y al final, brindar un servicio de calidad.

La Agencia de Aduanas Hubemar, como se menciona a lo largo de proyecto, debido a su experiencia y calidad, ya cumple con muchos de los requisitos básicos que exige la autoridad para poder recibir la autorización de Operador Económico Aduanero. Entre estos se encuentran las plataformas de seguimiento y trazabilidad de las operaciones, contar con cláusulas de confidencialidad, contar con personal calificado y con la experiencia necesaria para ejercer las actividades de comercio de que se encarga Hubemar.

Lo anterior es una gran ventaja, sin embargo debe tener en cuenta que para lograr de forma efectiva esta certificación, se necesita concientizar a todo el personal de lo importante y de los beneficios que tiene esta autorización. Es difícil pero todas las sedes y o todo su personal debe trabajar de la mano, en el proceso de diagnóstico y autoevaluación, para unificar criterios y procedimientos y que así al momento de presentar la solicitud y durante el proceso, sea efectiva la gestión, se mitiguen errores y se optimice el proceso de certificación.

Se muestran como es el campo competitivo de la empresa, se menciona las mismas certificaciones que tiene la empresa, se manejan muy parecidas en el entorno de seguridad y calidad a la hora de hacer sus procesos, se debe tener en cuenta que varias de las empresas mencionadas son de alta calidad y ya solicitando la certificación de operador económico autorizado, que pueden tener una ventaja en su mercado a la hora de seguir ofreciendo sus servicios y poniendo el riesgo de perder clientes, pero si Hubemar entra a la lista de solicitar dicha certificación, también podría hacer que sus clientes se especializan más y también obtengan la certificación.

el proceso de implementación de la certificación OEA es una gran oportunidad para la empresa, pero también dando muestras de que campos de sus servicios están débiles y que no ayuden a obtener procesos rápidos y con seguridad al cliente, también teniendo una constante capacitación a su personal, de manera que con el tiempo la certificación mantenga los altos niveles de seguridad, reductor de costos y tiempos y seguir posicionando al mercado en atraer grandes y mejores clientes que hagan crecer económicamente y de capacidad a Hubemar.

Recomendaciones

Para lograr la certificación OEA es pertinente establecer un equipo de trabajo que se encargue de su implementación, no obstante es necesario que todo el personal esté enterado del proceso y que se capacite ya que para esto se evalúa a la compañía en su totalidad.

Este grupo de personas puede estar conformado por uno o varios representantes de cada área de la empresa, dependiendo de relevancia en el proceso de certificación; esto es importante debido a que cada persona es partícipe de una parte determinada de cada proceso y su conocimiento y aportes pueden significar valiosos resultados.

Este equipo debe contar con el apoyo de personal externo a la empresa, que brinde información y sea guía en el proceso de certificación, ya que antes de realizar solicitud es importante tener seguridad en cuanto al cumplimiento de requisitos para evitar dificultades en las verificaciones de la DIAN o de la Policía Nacional. Adicional, como se menciona en el trabajo esta certificación tiene en cuenta no solo a Hubemar, sino también a sus aliados, proveedores y clientes, es por esto que se debe trabajar siempre en miras de conformar un equipo con calidad en todos los aspectos.

Bibliografía

ABC Repecev (s.f) Recuperado de: <https://abcrepecev.com/> 2018

Agecoldex (s.f) Recuperado de: <http://www.agecoldex.com/index.php/es/> 2018.

AVIATUR (s.f) Recuperado de: <http://www.agenciadeaduanasaviatur.com/es/> 2018.

Chafloque, Flores, M, A y Segundo, Piscocoya, S, A, B (2016). “*impacto de la certificación operador económico autorizado en la agencia de aduana carlos bello s.a.c al 2015*”. (Tesis de grado, Universidad nacional Pedro Ruiz Gallo). Recuperado de: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1027/BC-TES-5829.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chavez, Yepes, H, X (2015).” *certificación para operador económico autorizado para simplificaciones aduaneras aplicado al sector importador*”. (Tesis de grado, universidad de

Guayaquil) recuperado de:
http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7236/1/TesisCompleta_OEA_%20LSI.%20HENRY%20CHAVEZ.pdf

DHL Logisitcs (s.f) Recuperado de: <https://www.logistics.dhl/co-es/home/productos-y-soluciones/soluciones-de-logistica-experiencia-especial.html> 2018.

DIAN, pagina web, (2011) recuperado de:
<https://www.dian.gov.co/aduanas/oea/inicio/marconormativo/Decreto%20No%20003568%20del%2027%20de%20septiembre%20de%202011.pdf>

DIAN, pagina web, marco normativo, (2011) recuperado de:
<https://www.dian.gov.co/aduanas/oea/inicio/marconormativo/Resoluci%C3%B3n%20No%20004089%20del%2022%20de%20mayo%20de%202018.pdf>

Dirección General de Impuestos y Aduanas Nacionales y El Director General de la Policía Nacional. 22 de Mayo de 2018. Resolución Número 004089 Por la cual se adiciona la Resolución 000015 del 17 de febrero de 2016. Recuperado de
<https://www.dian.gov.co/aduanas/oea/inicio/marconormativo/Resoluci%C3%B3n%20No%20004089%20del%2022%20de%20mayo%20de%202018.pdf>

Documento de Importaciones y balanza comercial de Colombia enero-diciembre de 2017 (s.f.). Tomado de
http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=83236&name=OEE_MA_Informe_FINAL_de_importaciones_y_balanza_a_diciembre_2017.pdf&prefijo=file

Exportaciones Colombia Diciembre de 2013 (s.f.). Tomado de
http://mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=71271&name=OEE-_MAB-Exportaciones_diciembre_2013.pdf&prefijo=file

Importaciones colombianas y balanza comercial Enero-Diciembre 2014 (s.f.). Tomado de
http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=73505&name=OEE_MA11Informe_importaciones_balanza_Diciembre2014.pdf&prefijo=file

Exportaciones Colombianas Enero- Diciembre de 2014 (s.f.). Tomado de
http://mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=73252&name=oeemab_exportacionesdiciembre2014.pdf&prefijo=file

Figuroa, rojas D, G (2012) *Estudio sobre el impacto de las infracciones administrativas aduaneras en las importaciones ordinarias del grupo de inspección de la DIAN Seccional Ipiales*

2010 – 2011 (tesis de grado, universidad de Nariño) Recuperado de:
<http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/atenea/biblioteca/85438.pdf>

Gama (s.f) Recuperado de: <https://www.aduanasgama.com/gama/es> 2018.

Grupomalco TCC (s.f) Recuperado de: <http://www.grupomalco.com/index.php/servicios> 2018.

Hernández, Fernández y Baptista (2007). *Fundamentos de metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

<https://es.scribd.com/doc/256338347/Investigacion-Diagnostica-o-Propositiva>

Hubemar (s.f) Recuperado de: <http://hubemar.com/site/> Septiembre, 2018.

Importaciones colombianas y balanza comercial Enero-Diciembre de 2013 (s.f.). Recuperado de
<http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=69638&name=OEE->

Información Exportaciones Diciembre 2015 Oficina de Estudios Económicos (s.f.). Tomado de
[http://mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=77370&name=OEE
DI Exportaciones- diciembre 2015.pdf&prefijo=file](http://mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=77370&name=OEE_DI_Exportaciones-diciembre_2015.pdf&prefijo=file)

Información Exportaciones diciembre 2016 Total 2016 Oficina de Estudios Económicos (s.f.). Tomado de
[http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=80254&name=OEE
DI-MAB Exportaciones-diciembre 2016.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=80254&name=OEE_DI-MAB_Exportaciones-diciembre_2016.pdf&prefijo=file)

Información Exportaciones Diciembre 2017 Oficina de Estudios Económicos (s.f.). Tomado de
[http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=83241&name=OEE
DI-MAB Exportaciones-diciembre 2017.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=83241&name=OEE_DI-MAB_Exportaciones-diciembre_2017.pdf&prefijo=file)

Informe de importaciones y balanza comercial a diciembre 2015 (s.f.). Tomado de
[http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=77642&name=OEE-MA
12 Informe de importaciones y balanza diciembre 2015.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=77642&name=OEE-MA_12_Informe_de_importaciones_y_balanza_diciembre_2015.pdf&prefijo=file)

Informe sobre importaciones y balanza comercial a diciembre de 2016 (s.f.). Tomado de
[http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=80387&name=OEE
MA Informe de importaciones y balanza a diciembre 2016.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=80387&name=OEE_MA_Informe_de_importaciones_y_balanza_a_diciembre_2016.pdf&prefijo=file)

Jaramillo, Escobar L, P y López, Ortiz L, C (2013). *análisis del clima organizacional en la agencia de aduanas aduanimex s.a. nivel 1 sede buenaventura, tomando como referencia las percepciones de sus colaboradores*. (tesis de grado, Universidad del valle) recuperado de:
<http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/10724/1/0503552.pdf>

Kuehne Nagel (s.f) Recuperado de: https://www.kn-portal.com/about_us/about_us/ 2018.

Martinez , guerrero (2015) “Importancia de la implementación del Operador Económico Autorizado (OEA) en Colombia” (Tesis de grado, Universidad Militar Nueva Granada) Recuperado de:

[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6914/Importancia%20de%20la%20implementaci%F3n%20del%20Operador%20Econ%F3mico%20Autorizado%20\(OEA\)%20en%20Colombia%20.pdf;jsessionid=6C69CF60DC7339A34F3A2502C55FA60C?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6914/Importancia%20de%20la%20implementaci%F3n%20del%20Operador%20Econ%F3mico%20Autorizado%20(OEA)%20en%20Colombia%20.pdf;jsessionid=6C69CF60DC7339A34F3A2502C55FA60C?sequence=1)

Nancomex (s.f) Recuperado de: <https://www.nancomex.com/> 2018.

No Más Filas (s.f.) Recuperado de <https://www.nomasfilas.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T32688> 26 de Octubre 2018.

OEA Perú, (2009), recuperado de: <http://oea.sunat.gob.pe/oea-definicion>

Porter, M (1996) *Teoria de competitividad*

Porter, M (1980) *Teoria de analisis competitivo.*

Roldan S.A.S (s.f) Recuperado de: <http://agenciadeaduanasroldan.com/> 2018.

Revista Dinero. (s.f) recuperado de: <https://www.dinero.com/negocios/articulo/abc-del-operador-economico-autorizado/137727>).

Siaco (s.f) Recuperado de: <http://www.siacocom.co/> 2018.

Sitio Oficial Agencia de Aduanas Hubemar. Tomado de <http://hubemar.com/site/>

Superintendencia de industria y comercio. Artículo 12. Decreto 2886. *Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2685 de 1999 y se dictan otras disposiciones.* Bogotá, Colombia, 06 de Agosto de 2008. Recuperado de <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77005>

Tibagroup, agencia de aduanas, (s.f) recuperado de: <https://www.tibagroup.com/es/operador-economico-autorizado>

Video Institucional Aduanas Hubemar 2016. Tomado de https://www.youtube.com/watch?v=E5o71fCrt_U

