

**Plan de mejoramiento para la agencia de aduanas Aviatur. Nivel 1**

Astrid Carolina Orjuela Barrera

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

Bogotá, D.C.

2020

**Plan de mejoramiento para la agencia de aduanas Aviatur. Nivel 1**

Astrid Carolina Orjuela Barrera

Director

Wilson Alonso Nuncira Cervantes

Trabajo de grado para optar al título de Negociador Internacional

Universitaria Agustiniana  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Programa de Negocios internacionales  
Bogotá, D.C.  
2020

## **Resumen**

El presente trabajo tiene como objetivo fundamental realizar un plan de mejora a la Agencia de Aduanas Aviatur Nivel 1, la finalidad es brindar información de los requerimientos que debe cumplir la compañía para el logro de su objetivo el cual es obtener la certificación como Operador Económico Autorizado (OEA). Para la obtención de este propósito se realizó un análisis de la normativa (Decreto 3568 del 2011) y se aplicó la herramienta del benchmarking que permitió comparar tres agencias a las que le han otorgado el certificado OEA con la agencia de aduanas Aviatur, concluyendo a través de su análisis que la agencia de aduanas Aviatur no cumple con dos requisitos fundamentales como son: a) Que los socios, accionistas, miembros de juntas directivas, representantes legales y los controlantes directos e indirectos del solicitante, durante los cinco 5 años anteriores, no hayan representado a empresas que hayan sido objeto de cancelación de las calidades de autorización impuesto por la DIAN. b) No haber sido objeto de sanciones impuestas mediante acto administrativo ejecutoriado, proferidas por el ICA, por lo tanto, la empresa debe implementar estrategias de procesos como auditorías internas periódicas, con el fin de evaluar y controlar los procesos realizadas por la agencia y cada una de sus áreas para verificar en cada periodo de tiempo, que la agencia de aduanas este cumpliendo a cabalidad con cada uno de los requisitos establecidos para solicitar la certificación OEA.

*Palabras clave:* Aviatur, Agencia de aduanas, Operador Económico Autorizado, OEA.

## **Abstract**

The aim of this project is to propose an improvement plan to the Aviatur Customs Agency. Level 1, the purpose is to provide information on the requirements that the company must meet in order to achieve its objective, which is to obtain certification as an Authorized Economic Operator (OEA). To obtain this purpose, an analysis of the regulations was carried out (Decree 3568 of 2011) and the benchmarking tool was applied that allowed the comparison of three agencies that have been granted the AEO certificate with the Aviatur customs agency, concluding through from its analysis that the Aviatur customs agency does not meet two fundamental requirements, such as: a) That the partners, shareholders, members of boards of directors, legal representatives and the direct and indirect controllers of the applicant, during the previous five 5 years, do not have represented companies that have been subject to cancellation of the qualifications of authorization imposed by the DIAN. b) Not having been subject to sanctions imposed by an enforceable administrative act, issued by the ICA, therefore, the company must implement process strategies such as periodic internal audits, in order to evaluate and control the processes carried out by the agency and each one of its areas to verify in each period of time, that the customs agency is fully complying with each of the requirements established to request AEO certification.

*Keywords:* Aviatur, Aviatur Customs Agency, Authorized Economic Operator, AEO.

## Tabla de contenidos

Introducción.....	7
1. Diagnóstico de la organización.....	8
1.1 Historia del Grupo Aviatur.....	8
1.2 Efectos del coronavirus en el Grupo Aviatur.....	10
1.3 Nacimiento del grupo Logístico de Carga Aviatur.....	10
1.3.1. Actividad económica del grupo logístico de Carga Aviatur.....	11
2. Análisis de la información.....	16
2.1 Agencia de Aduanas Aviatur S.A. Nivel 1.....	16
2.2 Misión.....	16
2.3 Visión.....	17
2.4 Valores.....	17
2.5 Meta.....	17
3. Denominación del proyecto.....	20
3.1 Objetivo general.....	20
3.2 Objetivos específicos.....	20
4. Justificación.....	21
4.1 Beneficios para la empresa.....	21
5. Marco metodológico.....	22
6. Análisis de la normativa Decreto 3568 de 2011.....	23
6.1 Operador económico autorizado OEA.....	23
6.2 ¿Qué entidades otorgan la certificación en Colombia?.....	23
6.3 ¿De qué se trata esta certificación?.....	24
6.4 ¿Cuál es el camino para ser OEA?.....	24
6.5 ¿Qué implica ser operador económico autorizado?.....	25
6.6 ¿Qué beneficios tiene ser catalogado como Operador Económico Autorizado?.....	26
7. Benchmarking competitivo.....	27
7.1 Tabla de requisitos establecidos para obtener la certificación OEA.....	28
7.1.1 Análisis del benchmarking competitivo.....	35
Conclusiones.....	37
Recomendaciones.....	38

Referencias .....39

## **Introducción**

La agencia de aduanas Aviatur se encuentra actualmente en la búsqueda de la obtención de la certificación OEA para lograr ser altamente competitivos en el mercado, a partir de esto, el presente estudio realiza un análisis fundamental de la normativa que establece la certificación y adicionalmente se aplica la herramienta de análisis competitivo más utilizada, el benchmarking, con el fin de comparar tres agencias a las que le han otorgado el certificado OEA con la agencia de aduanas Aviatur y de esta forma proponer algunos procesos que debería ejecutar la agencia de aduanas para el logro de su objetivo.

Teniendo en cuenta lo anterior, el objeto de este trabajo es brindar a la agencia de aduanas y al lector, un análisis preliminar de cada uno de los requisitos y características que debe cumplir una empresa para solicitar dicho certificado que brinda tantos beneficios, para conseguir esto, este proyecto se elabora a partir de información recopilada a través de fuentes importantes y reconocidas de internet, adicionalmente se utiliza información brindada por la agencia mediante documentos reservados que me permitieron utilizar hasta cierto alcance.

A través de la investigación documental realizada mediante las diferentes documentos consultados y los resultados arrojados por el análisis comparativo del benchmarking, este proyecto pretende proponer un plan de mejora a la agencia de aduanas Aviatur para que pueda obtener de manera segura y eficaz la certificación OEA.

Para conseguir el objetivo propuesto, este documento se desarrolló de la siguiente manera: en primera instancia, se elabora el resumen e introducción del proyecto, después el diagnóstico de la organización que comprende la historia del grupo aviatur y el surgimiento del grupo logístico de carga, el documento continua con el análisis de la información donde se describe la agencia de aduanas Aviatur, posteriormente viene la denominación del proyecto con los respectivos objetivos, sigue la justificación del proyecto donde se encuentran las razones por las que se elabora el presente plan de mejora, continuamos con el marco metodológico y posteriormente el análisis de la normativa Decreto 3568 de 2011 que regula la certificación OEA y el benchmarking comparativo que a través de su análisis se pudo evidenciar que la agencia aun no cumple con dos de los requisitos determinados por la norma que rige la certificación y el documento termina con conclusiones y recomendaciones.

## 1. Diagnóstico de la organización

### 1.1 Historia del Grupo Aviatur

La siguiente información es tomada de manera literal de la página oficial del grupo Aviatur, con la finalidad de tener a disposición del lector la historia real (Aviatur, 2020).

Aviatur fue fundada en 1957, luego que tres hombres de negocios (Víctor Bessudo, Jorge Moncada y Jorge Madero) con experiencia en la organización de viajes y turismo decidieron crear una agencia en Bogotá para “servir al viajero”, Aviatur emergió con una nómina de 5 empleados y un capital de 60 mil pesos.

Hoy en día, gracias a su fiel estrategia de innovar y reinventarse cada día, Aviatur pasó de ser una agencia de viajes a incursionar en negocios de carga, representaciones turísticas, operación de hoteles, administración de agencias, seguros y a prestar servicios ecoturísticos y sector hotelero. Con la Agencia de Viajes se da inicio al Grupo Empresarial Aviatur, que cuenta hoy en día con 272 oficinas en 31 ciudades del país, además de 28 empresas, una unión temporal, 2.592 colaboradores, representaciones internacionales en países como Cuba (Cielos Abiertos), París (Representaciones Avia), Miami (Unión Cargo) y Panamá (Avia Caribbean), adicionalmente una alianza con Axa Asistencia en Colombia.

Una de las características que más identifica a Aviatur es su grado de especialidad, si bien su portafolio incluye todo lo relacionado con pasajes y hoteles, actualmente lo complementan servicios que van desde turismo, organización de eventos, congresos nacionales e internacionales, excursiones y fondos de empleados, viajes y transporte entre otros, también cuenta con oficinas en los principales aeropuertos del país, un sitio web (aviatur.com), aplicaciones para dispositivos móviles y una central de reservas que opera las 24 horas, junto con comunicación permanente a través de redes sociales y la posibilidad de recibir atención a través de WhatsApp o Skype.

Como si fuera poco, a través de un modelo de administración, el Grupo Aviatur puso toda su infraestructura al servicio de otras agencias colegas, para que sus respectivos gerentes se dedicaran exclusivamente a atender a sus clientes, hoy ya son 79 las agencias que hacen parte de este modelo.

A lo anterior habría que sumarle la larga lista de productos novedosos y únicos en Colombia que Aviatur ha ofrecido a sus clientes en las últimas seis décadas: Por ejemplo, en el 2000 incursionó en nuevas ofertas de transporte para conocer el país, como las Casas Navegantes de Toca, en Boyacá, Leticia, en el Amazonas, y en la Ciénaga de Cholón, cerca de Cartagena, en 2006



había puesto en funcionamiento un Hovercraft para pasajeros que anhelaban conocer Mompox, el cual se sumó a otras ingeniosas formas de transporte de pasajeros como el submarino, llamado “La Barracuda”, que operó en San Andrés en la década de los 90's, eso sin olvidar los paseos en globo aerostático ofrecidos por la Sabana de Bogotá o los viajes en helicóptero en Ciudad Perdida, primero, y años más tarde en Bogotá y Medellín.

A nivel Internacional, Aviatur hoy es miembro del Consejo Empresarial de América Latina (CEAL), el Consolid Travel (LLC), Congress and Conventions Association (ICCA), Lufthansa City Center International y International Air Transport Association (IATA) y la Red Virtuoso, etc. En Colombia, Aviatur forma parte de varios gremios y asociaciones, entre otras, la Asociación Nacional Colombiana de Agencia de Viajes y Turismo (ANATO), la Asociación Nacional de Anunciantes de Colombia (ANANDA) y la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI). No hay que olvidar que Aviatur fue el primer grupo empresarial colombiano en participar como miembro del Global Compact desde el 10 de mayo de 2005.

Gracias a su aporte al sector de viajes y su constante Innovación, Aviatur ha recibido una larga lista de premios, dentro de los que se cuentan Mejor Agencia de Viajes en Latinoamérica por los World Travel Awards 2015, Premio Portafolio categoría Servicio al Cliente, 2014 y el Premio Colombia en Línea, categoría Mejor sitio Web Gran Empresa, en 2013, si algo ha identificado la trayectoria de Aviatur durante sus 60 años ha sido su apuesta por estar a la vanguardia en materia tecnológica.

A nivel corporativo ha desarrollado herramientas basadas en las necesidades de empresas de diversos sectores industriales que requieren optimizar sus presupuestos y establecer políticas de viajes corporativos eficientes.

En el comercio electrónico dirigido a personas, Aviatur.com ofrece una de las propuestas más competitivas del mercado, gracias además a los convenios con los principales GDS (Sistemas de Distribución) Amadeus, Travel Port y Sabre. Hoy Aviatur centra sus esfuerzos por que cada vez las respuestas sean más rápidas para quien reserva vía Internet, además de ampliar el abanico de opciones, permitiéndole al usuario tener todo lo que necesita para su viaje, como tarjeta de asistencia, alquiler de autos, seguros, etcétera, en un solo sitio y a precios competitivos. A futuro Aviatur continuará mirando qué hay en la industria para seguir invirtiendo en tecnología y adaptando y entendiendo las nuevas tendencias de viaje. También seguirá su apuesta junto a un equipo de más de 4.500 colaboradores en mantener a la empresa vigente y en asegurar, ante todo,

la satisfacción de los clientes.

## **1.2 Efectos del coronavirus en el Grupo Aviatur**

El Sr Jean-Craude Bessudo, presidente del grupo Aviatur, ante una entrevista para Ladevi Medios y Soluciones (Ladevi, 2020), asegura que debido a la situación que se está viviendo en todo el mundo la compañía ha tenido que vivir ciertas consecuencias, a nivel grupo Aviatur, todas las empresas pertenecientes a este grupo serán muy cuidadosas con sus gastos (entre ellas agencia de carga Aviatur y agencia de aduanas Aviatur).

Por lo cual el grupo Aviatur ha puesto en marcha un programa de disminución o supresión de gastos con las siguientes condiciones:

- Disminución de gastos de mercadeo

- Afiliaciones

- Relaciones publicas

- Supresión de la mayoría de los arriendos de oficinas, dejando solo las principales.

- Traslado de recursos humanos de estas oficinas a los Call center

- Supresión de la mayoría de los contratos de empleados que ya cuentan con pensión.

- Recursos humanos y contratos de trabajo

Prebendas obtenidas por parte del gobierno, tales como: beneficio del aplazamiento de pago de parafiscales, reducción de la cotización a pensión al 3% y vacaciones anticipadas para los trabajadores.

Para tratar de obtener por parte del sector bancario la liquidez necesaria, Aviatur se vio precisada a suspender algunos contratos de trabajo por fuerza mayor, a medida de su recuperación, la empresa reintegrará a sus colaboradores. El grupo Aviatur ha tenido que crear una estrategia para afrontar la crisis generada por la pandemia, sin embargo, como estrategia para tratar de conseguir recursos para los colaboradores a quienes se les suspendieron los contratos de trabajo, se creó la empresa de servicios temporales AVIA EST SAS, la cual está pendiente de obtener el permiso de Min trabajo (Ladevi, 2020).

## **1.3 Nacimiento del grupo Logístico de Carga Aviatur**

En 1977 se crea el grupo Logístico de Carga de Aviatur, como respuesta a las necesidades del mercado de la Agencia de Viajes, temas como equipaje no acompañado, mudanzas internacionales y otros, siendo el grupo logístico de carga, un operador logístico que cuenta con todas las empresas para cubrir la cadena de abastecimiento, la cual es una gran ventaja competitiva que se ve reflejada

en la reducción de tiempo y costos, siempre contando con el respaldo del grupo Aviatur (Aviatur, 2020).

### **1.3.1. Actividad económica del grupo logístico de Carga Aviatur.**

El código de actividad económica establecido en la CIIU para la empresa Aviatur grupo logístico carga es el N. 5229, perteneciente a otras actividades complementarias al transporte, esta clase incluye:

Los servicios de transitorios. La función de los transitorios o freight forwarders es ofrecernos las soluciones de transporte más adecuadas para cada caso, tanto en transporte marítimo, como aéreo, terrestre o combinaciones de ellos. Hacen una selección de los precios y servicios más apropiados entre los ofrecidos por los operadores de transporte del mercado.

Los transitorios suelen ofrecer servicios logísticos completos, lo que los convierte en un servicio básico para pequeñas y medianas empresas: - Transporte tanto de cargas completas como agrupadas. - Agencia de aduanas. - Almacenamiento. - Distribución. - Asesoramiento.

La organización y coordinación de operaciones de transporte por tierra, mar o aire.

La organización de envíos de grupo e individuales (incluso recogida y entrega de mercancías y agrupación de envíos).

Las actividades logísticas como operaciones de planeación, diseño y soporte de transporte, almacenamiento y distribución.

La emisión y trámite de documentos de transporte y conocimientos de embarque.

La verificación de facturas y suministro de información sobre las tarifas de transporte.

Las actividades de los agentes de aduanas.

Las actividades de transitorios de flete marítimo y flete aéreo.

La contratación de espacio en buques y aeronaves.

La manipulación de mercancías; por ejemplo, embalaje temporal con el fin de proteger las mercancías durante el tránsito, desembalaje, muestreo y pesada de la carga (Cámara de comercio de Bogotá, 2020).

En cuanto a las políticas de calidad **Aviatur grupo logístico carga** y sus directivas establecen, 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 (Aviacarga, 2020).

Con este compromiso se garantiza la mejora continua de sus procesos y la administración y control de Riesgos destinando los recursos necesarios, cumpliendo con los requisitos pactados con los Clientes, la legislación colombiana vigente, y todos los demás requisitos aplicables. Para el cumplimiento de esta política de Calidad, Aviatur grupo logístico carga asume su compromiso con los siguientes objetivos:

Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros clientes.

Responder oportunamente las inquietudes que provengan de los grupos de interés.

Administrar y Controlar los servicios no conformes internos y externos.

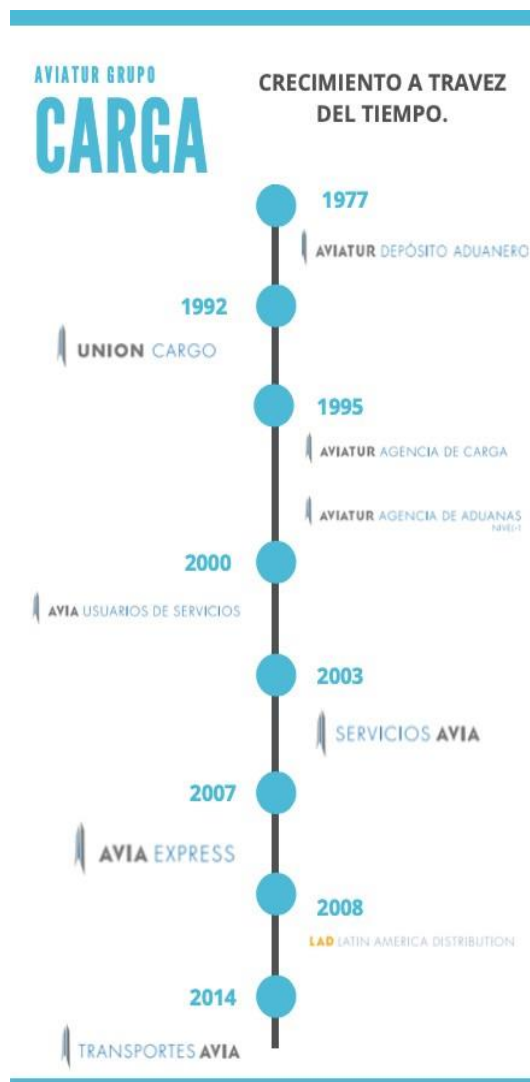
Garantizar gestión del conocimiento permanentemente a los colaboradores.

Tomar acciones correctivas y preventivas a las que haya a lugar.

Garantizar la trazabilidad de las operaciones mediante los Sistemas de Información.

Mantener el Sistema de Gestión de Calidad.

Aviatur grupo logístico de carga es un operador logístico que cuenta con todas las empresas para cubrir la cadena de abastecimiento, siendo esta una ventaja competitiva que se ve representada en reducción de tiempo y costos, con el respaldo del Grupo Aviatur. A continuación, la Figura 1 muestra el crecimiento que ha tenido Aviatur grupo logístico de carga a través del tiempo.



**Figura 1.** Línea de tiempo. Autoría propia, basado en (2020)

La figura 2 muestra las empresas que componen el grupo Aviatur grupo logístico de carga, a continuación, se explica brevemente las funciones que desempeñan cada una de las empresas que componen el grupo.

*Agencia de Aduanas Aviatur Nivel 1*, atiende todos los trámites pertinentes para la nacionalización o exportación de mercancías, cumpliendo con todas las reglamentaciones exigidas por las autoridades. Por su actividad ha sido homologada por la DIAN como Agencia de Aduanas Nivel 1.

*Aviatur Grupo Logístico Carga*, es la empresa especializada en servicios de apoyo al comercio internacional en las áreas cambiaria, importación, exportación, almacenamiento, manejo de inventarios, transporte y mensajería; cumpliendo con todas las reglamentaciones exigidas por las autoridades.

*Avia Exprés*, creada con el fin de satisfacer las necesidades de transporte, manejo y distribución de documentos y paquetes a nivel nacional e internacional. Ofrece los servicios de casillero internacional, y logística de documentos y paquetes.

*Aviatur Deposito Aduanero*, durante el tiempo en que se realizan los trámites aduaneros de nacionalización, se encarga de almacenar la carga en un depósito habilitado de aduanas en Zona Franca en Bogotá.

*LAD Latín América Distribution*, es la empresa dedicada a la operación logística internacional y nacional de bienes, materias primas, equipos, maquinaria, alimentos y otros productos perecederos.

Servicios Avia, con base de operación en la zona franca de Rionegro (Antioquia) ofrece el procesamiento parcial de mercancía, maquilas, logística integral, transformación y ensamble.

*Unión Cargo*, coordina la carga aérea y marítima desde y hacia Colombia y diferentes ciudades del mundo. Transporte en Estados Unidos y Canadá. Su servicio se enfoca en el manejo de carga, bodegaje, nacionalización e importación de mercancías (Aviacarga, 2020).

*Avia usuarios de servicios*, aprovechamiento de beneficios en Zona Franca de Bogotá, mediante calificación como usuario industrial y de servicios de procesamiento parcial de mercancía, maquilas, transformación y ensamble. (Aviacarga 2020)



**Figura 2.** Composición de Aviatur grupo logístico de carga. Aviacarga, (2020)

Cómo se mencionó anteriormente una de las agencias que componen el grupo de carga de Aviatur es la Agencia de Aduanas Aviatur S.A, la cual atiende todos los trámites pertinentes para la nacionalización o exportación de mercancías, cumpliendo con todas las reglamentaciones exigidas por las autoridades, sin embargo la agencia se encuentra en la búsqueda de su mejoramiento empresarial y el aumento de su competitividad en el mercado aduanero colombiano, por lo que actualmente está en el proceso del logro de su meta a corto plazo que es obtener la certificación como Operador Económico Autorizado OEA y con ello alcanzar múltiples beneficios a nivel logístico y empresarial.

## **2. Análisis de la información**

### **2.1 Agencia de Aduanas Aviatur S.A. Nivel 1**

**La Agencia de aduanas Aviatur**, identificada con Nit: 830.002.571-4 tiene como domicilio principal de su actividad la dirección, Calle 24b #102 - 22 en la ciudad de Bogotá DC, el teléfono es el (1) 4221000. Esta empresa fue constituida como sociedad anónima, ejerce la actividad de agenciamiento aduanero, realizando todos los trámites pertinentes para desaduanamiento o exportación de mercancías, cumpliendo con todas las reglamentaciones exigidas por las autoridades, esta cuenta con resolución de Homologación 1617 del 12 de diciembre de 2008 y está certificada como:

Agencia de Aduanas Aviatur S.A. - Nivel 1 se encuentra certificada por SGS de Colombia bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 28000:2007 a nivel nacional.

Así mismo, está certificada por BASC Capitulo Bogotá en su versión 5 del 2017.

#### **Los servicios que ofrece la agencia de Aduanas Aviatur son:**

Agenciamiento aduanero de importación y exportación.

Asesoría en trámites de comercio exterior.

Trámites de tránsito aduanero.

Servicio de clasificación arancelaria.

Administración del Plan Vallejo.

Servicio de Implante.

Asesoría Operador Económico Autorizado.

Asesoría en Nueva Regulación Aduanera.

### **2.2 Misión**

Ofrecer servicios de Comercio Exterior, destinando los recursos necesarios a nivel tecnológico, infraestructura y talento humano, cumpliendo con los requisitos acordados con clientes, la legislación colombiana vigente, y demás requisitos aplicables; soportados en un sistema integrado de gestión que funciona en procura de la mejora continua garantizando calidad, seguridad y confiabilidad en sus operaciones. (Aviatur 2020)



## 2.3 Visión

Ser Operadores Económicos Autorizados en todas nuestras unidades de negocio a medida que la normatividad Aduanera lo establezca apoyados en nuestro Sistema Integrado de Gestión y asociados de negocios. (Aviatur 2020)

## 2.4 Valores

Respeto: damos un trato digno a las personas y valoramos sus diferencias.

Transparencia: actuamos de manera clara, consistente y oportuna en la ejecución de las labores y en los resultados obtenidos por la Organización.

Integridad: Actuamos dentro de los más rigurosos principios éticos y legales.

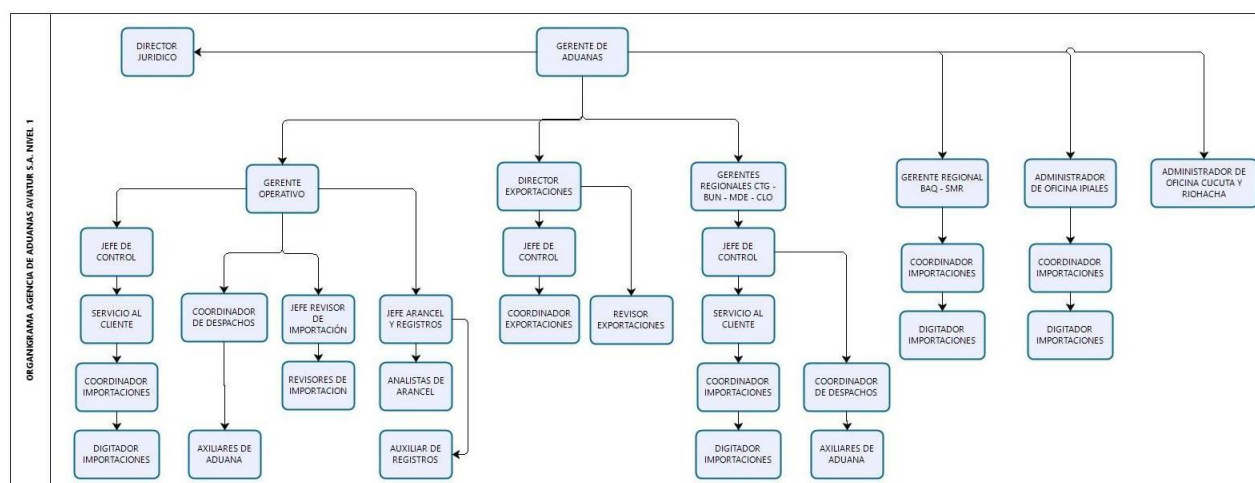
Responsabilidad: asumimos nuestras faltas en las labores asignadas, planteando soluciones por los errores cometidos para evitar que se repitan.

Equidad: Todos somos iguales y no hay diferenciación entre colaboradores (Agencia de aduanas Aviatur, 2020).

## 2.5 Meta

Ser certificados como Operador Económico Autorizado, los requisitos establecidos para obtener esta certificación, están plasmados en el Decreto 3568 de 2011.

La figura 3 muestra el organigrama de la agencia de aduanas Aviatur, como están organizadas las áreas, encabezando el organigrama se encuentra la dirección jurídica seguida de la gerencia aduanas y posteriormente las diferentes gerencias, donde en la parte operativa se encuentra el área de Arancel y Registro para la cual se elabora el presente plan de mejoramiento.



**Figura 3.** Organigrama Agencia de Aduanas, datos otorgados por la agencia de aduanas Aviatur (2020)

Las funciones del área Arancel y registro se encuentran especificadas en la figura 4, donde encontramos 3 dependencias del área y sus respectivas funciones específicas.

<b>ARANCEL Y REGISTRO</b>		
<b>F U N C I O N E S</b>		
<b>PRACTICANTE</b>	<b>AUX. DE REGISTRO</b>	<b>ANALISTA DE ARANCEL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar y elaborar documentos previos ante entidades, registros y licencias de importación, documentos de importación para modificaciones y cancelaciones ante VUCE.</li> <li>-Radicar inspecciones ante INVIMA e ICA.</li> <li>-Realizar ordenes de compra del area.</li> <li>-Incluir en el sistema J Bolivar la informacion correspondiente a registros y licencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar y elaborar documentos previos ante entidades, registros y licencias de importación, documentos de importación para modificaciones y cancelaciones ante VUCE.</li> <li>-Radicar inspecciones ante INVIMA e ICA.</li> <li>-Realizar pagos y ordenes de compra del area.</li> <li>-Incluir en el sistema J Bolivar la informacion correspondiente a registros y licencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar y predeterminar las subpartidas arancelarias correspondientes a los productos de acuerdo con el arancel de aduanas.</li> <li>-Resolver consultas sobre clasificación arancelaria, VBO, reglamentos técnicos, restricciones y prohibiciones, aranceles, IVA y de mas requisitos de importación.</li> <li>-Asesorar a clientes en cuanto a normatividad vigente.</li> <li>-Revisar registros y licencias conforme lo exija la normatividad.</li> </ul>

**Figura 4.** Cuadro de funciones del área, elaboración propia, basado en Aviatur (2020)

La agencia de Aduanas Aviatur. Nivel 1 cuenta actualmente con 10 sucursales, en la figura 4 se pueden evidenciar la presencia en las 10 ciudades de Colombia donde se encuentra localizada la agencia.

1. Barranquilla
2. Bogotá
3. Buenaventura
4. Cartagena
5. Cali
6. Cúcuta
7. Ipiales
8. Medellín
9. Riohacha
10. Santa Marta



**Figura 5.** Mapa de sucursales Aviatour, elaboración propia, basado en (Aviatour, 2020)

La información brindada anteriormente acerca del grupo logístico de carga Aviatour y la agencia de aduanas Aviatour. Nivel 1, que pertenece al mismo grupo, es clave para el desarrollo del presente análisis mediante el cual se pretende llevar a cabo un plan de mejora enfocado en obtener la certificación de Operador Económico Autorizado OEA para la agencia de Aduanas de Aviatour.

### **3. Denominación del proyecto**

De acuerdo con lo anterior este proyecto propone un plan de mejoramiento que consiste en analizar y determinar los requerimientos y requisitos establecidos que debe cumplir la agencia de aduanas Aviatur nivel 1 para obtener la certificación como Operador Económico Autorizado OEA.

Con el fin de brindar información a la compañía para la cual se realiza este plan de mejora, el presente documento contiene la información que requiere la agencia de aduanas Aviatur. Nivel 1, para informarse acerca de los requerimientos y condiciones que deberá cumplir para el logro de su objetivo ya plasmado anteriormente, obtener la certificación OEA, además la empresa tendrá a su disposición toda la información acerca de los múltiples beneficios que podrá alcanzar a través de dicha certificación.

Para la obtención de los resultados de este proyecto se plantean los siguientes objetivos:

#### **3.1 Objetivo general**

Identificar los pasos y procesos requeridos para que la agencia de aduanas Aviatur Nivel 1, pueda obtener la certificación OEA (Operador Económico Autorizado) y cumplir así el objetivo planteado por la agencia de aduanas y el área de importaciones.

#### **3.2 Objetivos específicos**

Analizar la normatividad establecida en el Decreto 3568 de 2011 en donde se reglamenta el cumplimiento de las condiciones y requisitos mínimos establecidos para obtener la certificación OEA.

Realizar mediante el Benchmarking un análisis competitivo para determinar los requisitos pendientes por cumplir para obtener la certificación deseada.

#### **4. Justificación**

En el desarrollo de este informe se llevará a cabo un análisis de la normativa plasmado en el Decreto 3568 de 2011, el cual se establece con el objeto de regular el Operador Económico Autorizado en Colombia, además se realizará un benchmarking para obtener recomendaciones que la empresa podría aplicar y así cumplir con más eficiencia esta meta a corto plazo.

El análisis se realiza por que se considera relevante que la compañía obtenga un informe detallado y completo de las condiciones y requerimientos que deben tener para adquirir los beneficios que conlleva la certificación plasmada como meta.

Este proyecto se realiza con el fin de brindar a la agencia de aduanas Aviatur la información requerida para el cumplimiento de requerimientos y así contribuir a mejorar la seguridad en la cadena de suministro internacional y la facilitación del comercio constituyéndose esta, en una herramienta para la seguridad en la cadena logística, así mismo se dará a conocer mediante el documento presente los diferentes beneficios que la empresa puede alcanzar mediante dicha certificación.

##### **4.1 Beneficios para la empresa**

A través del proyecto la agencia de aduanas Aviatur puede obtener información importante acerca de los requisitos que aún se encuentran sin cumplir, los beneficios que pueden llegar a obtener y además pueden tener a su alcance posibles recomendaciones a partir de la metodología implementada a través del presente análisis.

El principal beneficio OEA como agencia de aduanas que puede llegar a obtener es la atención preferencial en los controles aduaneros realizados o en los tramites manuales que adelante, se da atención prioritaria al OEA en el control previo y simultaneo cuando actúe como declarante de cualquier importador o exportador:

En el régimen de importación y sus modalidades.

En las modalidades de reembarque y reexportación, al momento de las diligencias de reconocimiento e inspección.

En los tramites o formalidades que deba cumplir en forma manual en cualquier régimen aduanero (DIAN, s.f.).

## **5. Marco metodológico**

Para la concepción de los objetivos planteados se llevarán a cabo los siguientes procesos:

Análisis de la normativa, mediante la lectura del decreto 3568 de 2011 se pretende entender y tener total claridad acerca de la certificación OEA.

Benchmarking, como metodología se implementará mediante este proyecto el benchmarking competitivo, siendo esta una técnica de análisis y gestión que consiste en detectar, reconocer y aplicar las mejores prácticas de la propia compañía y de otras empresas, que pueden o no actuar como competidores directos, con el fin de realizar mejoras e incrementar la competitividad de la organización.

Tabla de requisitos a cumplir, se presenta una tabla de los requisitos obligatorios que se encuentran señalados en la normativa para obtener la certificación OEA, se elabora con la finalidad de que la compañía pueda realizar un autoanálisis de sus funciones a través de dicha tabla de requisitos y así, poner en práctica las diferentes funciones en las que se encuentran fallando.

## **6. Análisis de la normativa Decreto 3568 de 2011**

Para el cumplimiento del primer objetivo específico, se llevara a cabo el análisis del Decreto 3568 de 2011 teniendo en cuenta la importancia de brindar mediante el presente documento la toda la información importante de la certificación OEA, conocer a fondo la normativa que la regula, los requisitos planteados mediante la misma y los posibles beneficios que las empresas pueden obtener a través de ella, para lo cual se brinda a continuación, una breve reseña de la información considerada relevante.

### **6.1 Operador económico autorizado OEA**

Aviatur Carga quiere ser OEA, ser operadores económicos autorizados es la meta que tiene el grupo y cada vez está más cerca para la agencia de aduanas Aviatur S.A. Nivel 1.

Un OEA, es la persona natural o jurídica establecida en Colombia, que siendo parte de la cadena de suministro internacional, realiza actividades reguladas por la legislación aduanera o vigiladas y controladas por la superintendencia de puertos y transporte, la dirección general Marítima o la aeronáutica civil, que mediante el cumplimiento de las condiciones y requisitos establecidos en el Decreto 3568 de 2011, garantiza operaciones de comercio exterior seguras y confiables y que por lo tanto es autorizada por la DIAN.

Esta normativa tiene como objeto establecer y regular el Operador Económico Autorizado en Colombia, con el fin de contribuir a mejorar la seguridad en la cadena de sumisos internacional y la facilitación del comercio, constituyéndose esta en una herramienta para la seguridad en la cadena logística, alcanzar mejores niveles de competitividad en las empresas y fortalecer los lazos comerciales con terceros países a través de acuerdos de reconocimiento mutuo.

### **6.2 ¿Qué entidades otorgan la certificación en Colombia?**

Además de la DIAN, en la certificación participan la Dirección de Antinarcóticos de la Policía Nacional, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA y el Instituto Colombiano Agropecuario ICA, entre otras autoridades.

### **6.3 ¿De qué se trata esta certificación?**

El Operador Económico Autorizado es una iniciativa de control aduanero internacional, liderada por la Organización Mundial de Aduanas (OMA) que tiene como pilares esenciales un comercio ágil, transparente y seguro. Colombia, a través de la DIAN, se acogió a esta figura desde el año 2011 con el fin de generar una cultura aduanera responsable.

Esta autorización es de adhesión voluntaria, su trámite es gratuito y podrán acceder a la pequeñas, medianas y grandes empresas, la agencia de aduanas Aviatour se encuentra interesada en obtener la autorización en la categoría OEA seguridad y facilitación sanitaria, la cual se otorga con la verificación del cumplimiento de condiciones y requisitos establecidos en la normativa, esta categoría incluye adicionalmente condiciones y requisitos en materia de protección sanitaria, zoonosanitaria y fitosanitaria, que consecuentemente conllevan la obtención de beneficios en materia de facilitación de las operaciones de comercio exterior.

Ser reconocido como OEA brinda a los empresarios muchos beneficios en sus operaciones de comercio exterior, esta certificación demuestra que una empresa cumple con altos estándares de seguridad a lo largo de la cadena de suministro, permite agilizar los trámites en el intercambio comercial ante las autoridades de control y es una buena manera de incrementar la confianza con sus clientes.

### **6.4 ¿Cuál es el camino para ser OEA?**

Realizar la autoevaluación y hacer las correcciones provenientes de Gestión Organizacional elaboradas según los temas y áreas a trabajar, la agencia recibirá visitas por parte de la DIAN por lo cual todas las regionales deben estar preparadas para recibir visitas y atender requerimientos.

En la normativa se enumeran 16 condiciones de cumplimiento para la categoría OEA seguridad y facilitación sanitaria entre las cuales se encuentran relevantes las condiciones que recalcan la importancia del cumplimiento de las condiciones zoonosanitarias y fitosanitarias ante el ICA, encontrarse al día en el pago de los servicios y obligaciones legalmente exigibles a favor del mismo instituto y no haber sido objeto de sanciones sanitarias impuestas mediante acto administrativo ejecutoriado, proferidas por el INVIMA, por el incumplimiento de las buenas prácticas, en las condiciones higiénico, técnico locativas y de control de calidad, y en la capacidad de almacenamiento y acondicionamiento relacionados con los productos de competencia de la Entidad durante los dos (2) años anteriores a la presentación de la solicitud



(Dian, 2020).

Adicionalmente un aspirante a OEA debe cumplir con los siguientes requisitos básicos:

Poseer un buen historial de cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

Tener un adecuado sistema de gestión en control y seguridad.

Solvencia financiera acreditada.

### **Requisitos de seguridad**

Buena gestión organizacional.

Seguridad del contenedor.

Controles de acceso físico.

Seguridad del personal.

Seguridad de procesos.

Seguridad Física.

Seguridad en tecnología e informática.

Entrenamiento en seguridad (Legiscomex, 2020).

## **6.5 ¿Qué implica ser operador económico autorizado?**

Obtener la calidad de Operador Económico Autorizado (OEA) demuestra que la compañía cumple con todos los requisitos en materia de seguridad y tiene un historial satisfactorio en cuanto a obligaciones aduaneras y fiscales. La autorización, que es otorgada por las autoridades aduaneras de cada país, garantiza que las empresas cuentan con los lineamientos propuestos por la Organización Mundial de Aduana, el reconocimiento, que es otorgado a una persona natural o jurídica tras cumplir con ciertas condiciones y requisitos mínimos, representa un fuerte respaldo a las actividades de comercio exterior inspeccionadas por la legislación aduanera, la Superintendencia de Puertos y Transporte, la Dirección General Marítima y la Aeronáutica Civil.

Entre los beneficios que tiene ser OEA, está la competitividad reflejada en mejores tiempos de respuesta en el desarrollo de las operaciones y menores tiempos de desaduanamiento y para participar se debe realizar la capacitación de OEA que se gestionan a través de plataformas virtuales desde el año 2017.

Como OEA se debe reportar a las autoridades competentes las operaciones que parezcan sospechosas o los eventos que puedan representar riesgo sanitario. Adicionalmente, se debe designar una persona que represente la empresa y un suplente (Dian, 2020).

## 6.6 ¿Qué beneficios tiene ser catalogado como Operador Económico Autorizado?

Los exportadores e importadores actúan directamente como declarantes ante la DIAN.

Reconocimiento como un operador seguro y confiable.

Asignación de un oficial de operaciones por cada autoridad de control que brinda soporte en sus operaciones.

Participación en las actividades de capacitación y en el congreso OEA por parte de las autoridades de control en temas de su competencia.

Hay una reducción del monto de las garantías globales que se deben pagar ante la DIAN por cuenta de las operaciones de comercio exterior (20%).

No constituir garantías para respaldar el cumplimiento de sus obligaciones aduaneras.

Se accede a una autorización para llevar a cabo la inspección de las mercancías en las instalaciones del exportador o en un depósito habilitado.

Utilización de canales y mecanismos especiales para la realización de las operaciones de comercio exterior que se surtan ante las autoridades de control.

Quienes tengan derecho a devolución de saldos correspondientes al impuesto sobre las ventas podrán solicitarlo en forma bimestral.

El término para que la DIAN realice la devolución del IVA es de 30 días y no de 50 días como quedó asignado para el resto de las empresas (Dian, 2020).

Mediante el conocimiento y análisis de la normativa que regula el Operador Económico Autorizado, se puede brindar a través del presente proyecto la información relevante que se encuentra al alcance de la agencia de aduanas Aviatur. Nivel 1, para que la empresa pueda tener una guía o base de información para realizar su auto evaluación de las condiciones, requisitos o procesos a los que está aplicando y definir sus zonas críticas con el fin de establecer estrategias y lograr el alcance de su objetivo.

## 7. Benchmarking competitivo

Para el desarrollo del segundo objetivo específico de este proyecto, a continuación, se llevará a cabo la implementación de la herramienta benchmarking con el fin de realizar un análisis competitivo entre la agencia de aduanas Aviatur y sus tres principales competidores, mediante este análisis se pretende obtener posibles recomendaciones para que la agencia tenga su disposición un informe donde pueda visualizar que requisitos le hacen falta por cumplir y mediante su aplicación pueda lograr obtener la certificación OEA.

Para realizar un análisis de los competidores directos que tiene la Agencia de Aduanas Aviatur, se llevara a cabo la utilización de la herramienta Benchmarking competitivo, con el fin de analizar las diferentes prácticas que realizan las tres principales agencias de aduanas que se encuentran liderando el mercado y que ya han logrado obtener la certificación OEA, razón por la cual se consideran competencia directa para la agencia, a través del cuadro comparativo se plantearan los diferentes requisitos expuestos en la normativa que regula la certificación antes mencionada además de las diferentes certificaciones y asociaciones que puedan tener las agencias de aduana mencionadas.

Para determinar las agencias consideradas como competencia directa de la agencia de aduanas Aviatur, se tiene en cuenta el ranking de aduanas líderes en Colombia realizado para el periodo 2015-2019 y publicado por la revista virtual LaNota.com en donde textualmente se menciona, “En 2019, el grupo DHL con sus empresas [...] mantuvo su liderazgo, mientras que **Agencia de Aduanas Siaco** se consolidó en el segundo lugar frente a Agencia de Aduanas Malco y **Agencia de Aduanas Roldán**. Posteriormente se situaron Agencia de Aduanas Agecoldex [..], **Agencia de Aduanas ABC Repecev**, y **Agencia de Aduanas Aviatur** [...]” (La Nota, 2020).

Para el análisis que se realiza en la Tabla 1, se tienen en cuenta las agencias de aduanas mencionadas anteriormente.

## 7.1 Tabla de requisitos establecidos para obtener la certificación OEA

Tabla 1.

*Benchmarking competitivo.*

<b>Benchmarking Competitivo de Agencias de Aduana</b>				
<b>Requisitos para obtener la certificación OEA Decreto 3568 de 2011</b>	Nit. 800251957-1 Agencia de Aduanas Siaco S.A.S. Nivel 1	Nit. 811001259-7 Agencia de aduanas Roldan S.A.S. Nivel 1	Nit. 860536003 Agencia De Aduanas ABC Repecev S.A.S. Nivel 1	Nit. 830002571-4 Agencia de aduanas Aviatur S.A. Nivel 1
1. Estar domiciliados y acreditar la existencia y representación legal en el país.	✓	✓	✓	✓
2. En el caso de personas jurídicas o sucursales de sociedades extranjeras, estar debidamente establecidas en Colombia, mínimo tres 3 años anteriores.	✓	✓	✓	✓
3. Estar inscrito y encontrarse activo en el RUT con el tipo de usuario aduanero y la actividad sobre la cual solicita su autorización como OEA.	✓	✓	✓	✓
4. Tener una trayectoria efectiva en el desarrollo de la actividad para la cual solicita la	✓	✓	✓	✓

autorización, de tres 3 años anteriores.				
5. Contar con las autorizaciones, registros, conceptos, habilitaciones, declaratorias, licencias, permisos, exigidos por las autoridades de control de acuerdo con la normatividad vigente para ejercer su actividad.	✓	✓	✓	✓
6. Obtener una calificación favorable por parte de la DIAN, de conformidad con las verificaciones realizadas en desarrollo de la aplicación del Sistema de Administración de Riesgos.	✓	✓	✓	✓
7. No haber sido objeto de sanciones impuestas mediante acto administrativo ejecutoriado, durante los dos 2 años anteriores, por situaciones que afecten la seguridad en la cadena de suministro internacional, proferidas por parte de las autoridades previstas.	✓	✓	✓	✓

8. Encontrarse al día o tener acuerdos de pago vigentes y al día, sobre las obligaciones	✓	✓	✓	✓
--	---	---	---	---

<p>tributarias, aduaneras y sanciones cambiarias y demás deudas legalmente exigibles a favor de la DIAN.</p>				
<p>9. 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 previstas.</p>	✓	✓	✓	✓
<p>10. Que el interesado, sus socios, accionistas, miembros de juntas directivas, representantes legales, contadores, revisores fiscales, representantes aduaneros y los controlantes directos e indirectos no tengan antecedentes penales contra el patrimonio económico, contra la fe pública, contra el orden económico y social y contra la seguridad pública y no haber sido objeto de incidentes de seguridad en la cadena de suministro internacional por hechos de contrabando, tráfico de divisas, drogas entre otros.</p>	✓	✓	✓	✓

<p>11. Que los socios, accionistas, miembros de juntas directivas, representantes legales, contadores, revisores fiscales, representantes aduaneros y los controlantes directos e indirectos del solicitante, durante los cinco 5 años anteriores, no hayan representado a empresas que hayan sido objeto de cancelación de las calidades de autorización, habilitación o registro otorgadas por parte de la DIAN.</p>	✓	✓	✓	X
<p>12. No haber sido sancionado con cancelación de autorización, habilitación y demás calidades otorgadas por parte de la DIAN, durante los cinco 5 años anteriores.</p>	✓	✓	✓	✓
<p>13. Demostrar solvencia financiera durante los tres 3 últimos años de operaciones. Una vez obtenida la autorización como Operador Económico Autorizado, se deberá acreditar la solvencia financiera en el momento de la revalidación.</p>	✓	✓	✓	✓



<p>14. No haber sido objeto de sanciones impuestas mediante acto administrativo ejecutoriado, proferidas por el ICA, relacionadas con el incumplimiento de las condiciones zoonosanitarias y fitosanitarias durante los dos 2 años anteriores.</p>	✓	✓	✓	X
<p>15. Encontrarse al día en el pago de los servicios y obligaciones legalmente exigibles a favor del ICA o tener acuerdos de pago vigentes sobre dichas obligaciones y estar al día en los mismos.</p>	✓	✓	✓	✓
<p>16. No haber sido objeto de sanciones sanitarias impuestas mediante acto administrativo ejecutoriado, proferidas por el Invima, por el incumplimiento de las buenas prácticas, en las condiciones higiénico, técnico locativas y de control de calidad, y en la capacidad de almacenamiento y acondicionamiento relacionados con los productos de competencia de</p>	✓	✓	✓	✓

la Entidad durante los dos 2 años anteriores.				
---	--	--	--	--

*Nota:* Autoría propia, basado en (Dian, 2020) (Agencia de aduanas Siaco, s.f.) (Agencia de aduanas Roldan, s.f.) (Agencia de aduanas Abc repecev, s.f.) (Agencia de aduanas Siaco, s.f.)

Otros aspectos importantes para evaluar competitivamente las agencias mencionadas anteriormente son mediante las certificaciones y asociaciones con las que cuentan cada una de ellas, las cuales se evidencian en la Tabla 2.

Tabla 2.

*Certificaciones y asociaciones de las Aduanas.*

<b>Certificaciones y Asociaciones</b>				
Certificación OEA	✓	✓	✓	✗
Certificación CCS/RUC, Consejo Colombiano de Seguridad	✗	✓	✓	✗
Certificación BASC (Business Alliance for Secure Commerce)	✓	✗	✓	✓
FITAC. Asociación - Federación Colombiana de Agentes Logísticos en Comercio internacional	✓	✓	✓	✓
Certificación ISO 9001 Bureau Veritas.	✓	✓	✓	✓

*Nota:* Autoría propia, basado (Agencia de aduanas Aviatur, 2020) (Agencia de aduanas Siaco, s.f.) (Agencia de aduanas Roldan, s.f.) (Agencia de aduanas Abc repecev, s.f.)

### **7.1.1 Análisis del benchmarking competitivo.**

A través del diagnóstico realizado en la Tabla 1, se puede determinar que la Agencia de Aduanas Aviatur no se encuentra muy lejos de alcanzar su objetivo, teniendo en cuenta el análisis de la competencia.

Para iniciar, se evidencia en el anterior cuadro comparativo que todas las agencias expuestas anteriormente están catalogadas como Aduanas Nivel 1 y adicionalmente todas tienen al menos tres certificaciones y/o asociaciones (Tabla 2) lo cual pone a su alcance ventajas competitivas frente a otras agencias de aduana del país, razón por la que estas cuatro agencias mencionadas se encuentran bien posicionadas en el mercado aduanero colombiano, sin embargo la agencia de aduanas Aviatur actualmente continua preparándose para obtener el certificado OEA, así mismo se puede evidenciar en la Tabla 1 que la agencia de aduanas no cumple con los requisitos número 11) Que los socios, accionistas, miembros de juntas directivas, representantes legales y los controlantes directos e indirectos del solicitante, durante los cinco 5 años anteriores, no hayan representado a empresas que hayan sido objeto de cancelación de las calidades de autorización impuesto por la DIAN y 14) No haber sido objeto de sanciones impuestas mediante acto administrativo ejecutoriado, proferidas por el ICA, para lo que se recomienda que la agencia especialice sus procesos mediante auditorías internas que se realicen periódicamente y que permitan a la agencia conocer las áreas en las que está fallando para trabajar en pro de conseguir la meta planteada, así como también debe evitar a toda costa cualquier tipo de sanción impuesta por el ICA y/o el INVIMA, para ello la agencia debe asegurarse de que todos los procesos aduaneros que se realicen en representación de los diferentes importadores y exportadores que intermedia la agencia, se realicen de la correcta manera y sobre todo que se cumpla con todas las condiciones fitosanitarias y zoonosanitarias como lo establecen los entes regulatorios, para lo cual también se recomienda el desarrollo y la implementación de herramientas de autoevaluación que permitan a la agencia conocer las condiciones y requisitos mínimos para obtener la certificación OEA con el propósito de tener completa claridad de las características que se deben cumplir, la DIAN dispone de dicha herramienta de ayuda para que las empresas puedan realizar su autoevaluación previamente a su aplicación de la solicitud.

Teniendo en cuenta lo anterior, para una futura presentación de la solicitud de autorización la agencia de aduanas Aviatur debe realizar esta autoevaluación con suficiente tiempo de preparación para controlar y ejecutar el debido cumplimiento de los requisitos exigidos.

Para el cumplimiento de los requisitos básicos de seguridad se tiene conocimiento de que la agencia de aduanas Aviatur, desarrolla procesos de seguridad mediante la debida regulación y estructuración de documentos creados para dar cumplimiento a los requisitos básicos de seguridad requeridos para la obtención de la certificación OEA, dichos documentos son confidenciales por lo cual no se pueden poner en evidencia en el presente proyecto.

### **Conclusiones**

En el desarrollo de este proyecto se pone en evidencia lo cerca que esta la agencia de aduanas Aviatur del logro de su meta a corto plazo para obtener la certificación OEA y mediante el análisis de la información recolectada se puede concluir que la agencia se encuentra muy bien posicionada y que su crecimiento en el mercado aduanero colombiano se encuentra actualmente en ascenso, por lo cual deben enfocar sus esfuerzos en la obtención de dicha certificación que otorgara los múltiples beneficios ya mencionados anteriormente a lo largo del documento.

A través del análisis de la normativa, se pudo evidenciar la gran cantidad de beneficios que puede llegar a obtener la agencia de aduanas Aviatur siendo reconocida como Operador Económico Autorizado, por lo que la compañía debe seguir especializando sus procesos internos en pro de hacer cumplir su meta de alcanzar la certificación OEA y representar así un fuerte respaldo a las actividades de comercio exterior ejecutadas por la agencia.

Como se puede evidenciar en el marco metodológico, mediante la herramienta benchmarking implementada, la agencia de aduanas Aviatur cumple con la gran mayoría de requisitos y cuenta con certificaciones importantes, además de que implementa gran número de documentos confidenciales que pretenden dar cumplimiento mediante su aplicación interna a los requisitos de seguridad establecidos por la DIAN para la obtención de la certificación.

Por lo anterior se concluye que la agencia de aduanas Aviatur se encuentra trabajando intensamente con el fin de obtener la certificación OEA y con ello lograr el reconocimiento como un operador seguro y confiable, que le permitirá posicionarse de mejor manera en el mercado aduanero de Colombia, sin embargo, debe enfocar aún más sus esfuerzos para asegurarse de cumplir con cada aspecto requerido antes de su solicitud de aplicación a OEA.

### **Recomendaciones**

La agencia de aduanas Aviatour se encuentra llevando a cabo diversos procesos en pro del logro de su meta de ser catalogados como OEA, sin embargo, no sobra recalcar la importancia de realizar el debido seguimiento del conocimiento entero y aplicación eficaz por parte de todas las personas que componen la agencia de aduanas, de los documentos internos anteriormente mencionados los cuales fueron creados con el objeto de acatar los requisitos básicos de seguridad para obtener la certificación OEA.

Así como también se considera importante que la empresa implemente alguna de las herramientas sugeridas mediante el presente trabajo con el fin de lograr obtener la certificación OEA en su próxima aplicación, teniendo en cuenta todo lo que se recomienda realizar previamente a dicha aplicación.

También se considera relevante y de gran importancia comunicar a todo el personal de la agencia de aduanas Aviatour acerca de la aplicación a la certificación OEA y brindar la capacitación necesaria para que todas las áreas tengan el conocimiento requerido acerca de dicha aplicación, con esto la empresa siempre estará preparada para las visitas por parte de la DIAN.

### Referencias

*Agencia de aduanas Abc repecev.* (2020). Recuperado de: <https://abcrepecev.com>

*Agencia de aduanas Aviatur.* (2020). Recuperado de: <http://www.agenciadeaduanasaviatur.com/es/>

*Agencia de aduanas Roldan.* (s.f.). Recuperado el 2020 de: <https://agenciadeaduanasroldan.com>

*Agencia de aduanas Siaco.* (s.f.). Recuperado el 2020 de: <http://www.siaco.com.co>

*Aviacarga.* (2020). Políticas de calidad y seguridad. Recuperado de: <http://www.aviacarga.com.co/es/>

*Aviatur, 60 años de historia* (2020). Recuperado de: <https://www.aviatur.com/contenidos/aviatur-60-anos>

*Cámara de comercio de Bogotá.* (2020). Descripción de actividades económicas. Recuperado de: <https://linea.ccb.org.co/descripcionciiu/>

Delgado, I. C. (27 de marzo de 2020). *Asuntos legales.* Recuperado de: La aduana en los tiempos del Covid-19: <https://www.asuntoslegales.com.co/analisis/isabel-cristina-delgado-a-2603700/la-aduana-en-los-tiempos-del-covid-19-2983827>

Dian. (2020). *Dian.* Recuperado de: Decreto 3568 de 2011: <https://www.dian.gov.co/aduanas/oea/inicio/marconormativo/Decreto%20No%20003568%20del%2027%20de%20septiembre%20de%202011.pdf>

Dian. (s.f.). *Beneficios OEA.* Recuperado de: <https://www.dian.gov.co/aduanas/oea/inicio/Paginas/beneficiosOEA.aspx>

*La Nota.* (21 de octubre de 2020). Recuperado de: Ranking 2019 agencias de aduanas líderes de Colombia: <https://www.lanota.com/index.php/CONFIDENCIAS/ranking-2019-agencias-de-aduanas-lideres-de-colombia.html>

*Ladevi.* (18 de mayo de 2020). Recuperado de: Efectos del coronavirus en el grupo Aviatur: <https://colombia.ladevi.info/aviatur/efectos-del-coronavirus-el-grupo-n21993>

Legiscomex. (2020). *Legiscomex.* Recuperado de: Requisitos para ser OEA: <https://www.legiscomex.com/Documentos/RCI-ESPECIAL-REQUISITOS-OEA>